



**UKE** | Urząd Komunikacji Elektronicznej

# Raport o stanie rynku pocztowego w 2023 roku

Warszawa, maj 2024 r.

# Spis treści:

<b>1.</b>	<b>Wprowadzenie</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Streszczenie raportu</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>Uczestnicy rynku usług pocztowych</b>	<b>12</b>
3.1.	Organ regulacyjny	13
3.2.	Operatorzy pocztowi	13
<b>4.</b>	<b>Analiza rynku usług pocztowych w Polsce w 2023 roku</b>	<b>18</b>
4.1.	Wolumeny usług pocztowych w 2023 roku	19
4.2.	Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2023 roku	22
4.3.	Przesyłki kurierskie	27
4.4.	Usługi powszechnne	31
4.5.	Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	35
4.6.	Inne usługi pocztowe	42
<b>5.</b>	<b>Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej</b>	<b>45</b>
5.1.	Placówki pocztowe	46
5.1.1.	Placówki pocztowe operatora wyznaczonego	48
5.1.2.	Placówki pocztowe operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych	49
5.2.	Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów	51
5.3.	Zatrudnienie w sektorze pocztowym	52
5.4.	Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej	53
<b>6.</b>	<b>Reklamacje usług pocztowych</b>	<b>54</b>
6.1.	Reklamacje w segmencie usług kurierskich	55
6.2.	Reklamacje w segmencie usług powszechnych	56
6.3.	Reklamacje w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych	56
6.4.	Reklamacje w segmencie innych usług pocztowych	58
<b>7.</b>	<b>Kontrola działalności pocztowej prowadzona w 2023 roku</b>	<b>59</b>
7.1.	Kontrola operatora świadczącego usługi powszechnne	60
7.1.1.	Kontrola operatora wyznaczonego w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych	60
7.1.2.	Kontrola operatora wyznaczonego w zakresie rozpatrywania reklamacji usług powszechnych	62
7.2.	Kontrola operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych	63
<b>8.</b>	<b>Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych</b>	<b>65</b>
8.1.	Prawo międzynarodowe rynku pocztowego	66
8.2.	Prawo europejskie	66
8.3.	Prawo krajowe	66
<b>9.</b>	<b>e-Doręczenia</b>	<b>67</b>
9.1.	Rynek e-Doręczeń w Polsce	68
9.2.	e-Doręczenia - obowiązek stosowania	69
9.3.	Publiczna usługa e-Doręczeń	69
9.4.	Kwalifikowana usługa e-Doręczeń	69
<b>10.</b>	<b>Bibliografia</b>	<b>70</b>



# 1 | Wprowadzenie



Raport o stanie rynku pocztowego w 2023 roku został sporządzony stosownie do art. 43 ust. 6 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r.– Prawo pocztowe<sup>1</sup>, dalej „Prawo pocztowe”.

Raport przedstawia informacje z działalności pocztowej prowadzonej przez operatorów pocztowych w 2023 roku, przekazane Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanym dalej „Prezesem UKE”, na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe na formularzach sprawozdawczych, których zakres określony został w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji<sup>2</sup>.

Sprawozdanie z działalności pocztowej za 2023 rok przedłożyło 117 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska S.A. (dalej Poczta Polska) jako operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych na okres od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia 31 grudnia 2025 roku i 116 operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych.

W raporcie dotyczącym 2023 roku została wprowadzona korekta danych dotyczących 2022 roku, wynikająca ze sprawozdań z działalności pocztowej przekazanych po terminie publikacji Raportu o stanie rynku pocztowego w 2022 roku oraz z dokonanych zmian w przedłożonych sprawozdaniach z działalności pocztowej. W związku z powyższym część danych dotycząca liczby działających operatorów pocztowych, volumenu usług, przychodów oraz udziałów procentowych uległa zmianie w stosunku do poprzedniego raportu Prezesa UKE. Zmiany te jednak nie mają istotnego wpływu na zaprezentowany w raporcie za 2022 rok obraz rynku pocztowego.

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

Rynek usług pocztowych ma strukturę segmentową, w związku z tym przedstawiono go w niniejszym raporcie w podziale na przesyłki kurierskie, usługi powszechnie, usługi wchodzące w zakres usług powszechnych oraz inne usługi pocztowe.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2023 roku w rejestrze operatorów pocztowych znajdowało się 275 operatorów pocztowych, z czego 117 złożyło sprawozdanie z działalności pocztowej za 2023 rok.

Wartość polskiego rynku usług pocztowych (16,51 mld zł) w roku 2023 wzrosła w stosunku do roku 2022 o 1,97 mld złotych osiągając stopę wzrostu na poziomie 13,6%. Wzrost ten kolejny rok osiągnął wartość dwucyfrową.

Wzrostowi wartości rynku towarzyszył również minimalny wzrost ogólnego volumenu zrealizowanych usług pocztowych, który w 2023 roku osiągnął liczbę 2,04 mld sztuk, co oznacza wzrost o 3,6% w ujęciu rok do roku.

Przychód osiągany przez operatorów pocztowych w obrocie krajowym stanowi znaczącą wartość polskiego rynku pocztowego. Udział przychodów w obrocie zagranicznym w przychodach operatorów pocztowych pozostaje konsekwentnie na poziomie około 16%.

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r. poz. 1640 z późn. zm.)

<sup>2</sup> 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)



### ► przesyłki kurierskie

W 2023 roku przyjęto do obrotu 1 052,3 mln sztuk przesyłek kurierskich, co przełożyło się na 11 774,8 mln zł przychodu. W stosunku do 2022 roku, wolumen wzrósł o 16,8%, natomiast przychody o 20,5%. Przesyłki kurierskie stanowiły w 2023 roku 71,3% wartości rynku pocztowego oraz 51,7% całego wolumenu usług pocztowych.



### ► usługi powszechnie – świadczone przez operatora wyznaczonego (Poczta Polską)

Operator wyznaczony zrealizował w 2023 roku 406,7 mln usług powszechnych, co przełożyło się na 2 911,9 mln zł przychodu. W obrocie krajowym zrealizowano 89,9% usług, a w obrocie zagranicznym 10,1%. W porównaniu do roku 2022 zarówno w obrocie krajowym jak i w obrocie zagranicznym wolumen tych usług się zmniejszył. Spadki wyniosły odpowiednio -5,5% i -10,5%. W 2023 roku, podobnie jak w latach poprzednich, największą część segmentu usług powszechnych stanowiły przesyłki listowe, których udział wyniósł 98,3% wolumenu ogółem. Udział usług powszechnych w usługach pocztowych ogółem wyniósł odpowiednio 20,0% wolumenu oraz 17,6 % przychodów.



### ► usługi wchodzące w zakres usług powszechnych

W 2023 roku, operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem na rynku krajowym i zagranicznym 449,1 mln usług wchodzących w zakres usług powszechnych, co przełożyło się na 1 291,8 mln zł przychodu. W stosunku do 2022 roku odnotowano spadek wolumenu o 7,4%. Przychody natomiast wzrosły o 5,3%. Udział usług wchodzących w zakres usług powszechnych w usługach pocztowych ogółem wyniósł odpowiednio 22,1% wolumenu oraz 7,8 % przychodów.



### ► inne usługi pocztowe

W segmencie innych usług pocztowych w 2023 roku wolumen tych usług wyniósł 128,1 mln sztuk, co przełożyło się na 535,9 mln zł przychodu. W stosunku do 2022 roku nastąpił w tym segmencie rynku spadek wolumenu o 12,2%, a przychody spadły o 0,6%. W 2023 roku przychody z tego segmentu stanowiły 3,2% wartości całego rynku pocztowego, natomiast wolumen stanowił 6,3% wolumenu całego rynku.



### ► zasoby posiadane przez operatorów pocztowych

W 2023 roku usługi pocztowe świadczone były w 54 389 placówkach pocztowych, w tym w 7 620 placówkach operatora wyznaczonego i 46 769 placówkach operatorów nie świadczących usług powszechnych.

Średnioroczne zatrudnienie w sektorze pocztowym wynosiło 86 197 etatów, co oznacza spadek w stosunku do roku ubiegłego o 2,8%. Poziom zatrudnienia w Poczcie Polskiej w ujęciu średniorocznym w oparciu o umowy o pracę, w przeliczeniu na pełne etaty wynosił 64 272 etaty. W porównaniu z danymi z roku poprzedniego oznacza to spadek o 3,5%. Poziom zatrudnienia w grupie operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych w 2023 roku wyniósł średniorocznie 21 925 etatów, co oznacza spadek o 188 etatów tj. o 0,8% w porównaniu do roku 2022.

Poczta Polska na koniec 2023 roku posiadała w eksploatacji 13 714 skrzynek nadawczych, w tym: 6 913 w miastach i 6 801 na wsi. W porównaniu do roku 2022 liczba nadawczych skrzynek pocztowych obniżyła się o 3,9%.

Do realizacji usług pocztowych wykorzystywane były także automaty do pocztowej obsługi klientów, których w 2023 roku funkcjonowało ponad 38 tys. Dysponentami tych urządzeń było siedmiu operatorów pocztowych. W porównaniu do roku 2022 liczba automatów do pocztowej obsługi klientów wzrosła o 42,2%.



### ► reklamacje

Operatorzy pocztowi rozpatrzyli 751 224 reklamacje usług kurierskich, co w stosunku do wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że 1 reklamacja przypadała średnio na 1 400 zrealizowanych usług.

Operator wyznaczony rozpatrzył 162 294 reklamacje usług powszechnych, co w stosunku do wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że 1 reklamacja przypadała średnio na 2 505 zrealizowanych usług.

Operatorzy pocztowi rozpatrzyli 95 935 reklamacji usług wchodzących w zakres usług powszechnych, co w stosunku do wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że 1 reklamacja przypadała średnio na 4 681 zrealizowanych usług.

Operatorzy pocztowi rozpatrzyli 3 391 reklamacji innych usług pocztowych, co w stosunku do wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że 1 reklamacja przypadała średnio na 37 772 zrealizowane usługi.



#### ► Kontrola działalności pocztowej

Prezes UKE przeprowadził kontrole operatora wyznaczonego w zakresie zapewniania osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych oraz rozpatrywania reklamacji. Kontrolą objęto również 18 operatorów pocztowych nieświadczących usług powszechnych 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.



## 2 | Streszczenie raportu

Rynek pocztowy osiągnął wartość 16,51 mld (wzrost o 13,6% rok do roku), pomimo tylko nieznacznego wzrostu PKB (0,2%)<sup>3</sup>.

Wzrostowi wartości rynku towarzyszył również niewielki wzrost ogólnego wolumenu zrealizowanych usług pocztowych, który w 2023 roku osiągnął liczbę 2,04 mld sztuk (wzrost o 3,6% rok do roku).

W 2023 roku operator wyznaczony (Poczta Polska) nadal zajmował pozycję lidera na rynku pocztowym pod względem wolumenu i przychodów. Operator wyznaczony zrealizował w strumieniach krajowym i zagranicznym 50,5% udziału w wolumenie ogółem (1 027,6 mln sztuk), co przełożyło się na 32,5% udziału w przychodach ogółem (5 363,9 mln zł). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez operatora wyznaczonego usług zmniejszył się o 5,3%, a wartość przychodów wzrosła o 1,5%.

Operatorzy nie świadczący usług powszechnych osiągnęli w obrocie krajowym i zagranicznym 49,5% udziału w wolumenie ogółem (1 008,6 mln usług), co przełożyło się na 67,5% udziału w przychodach ogółem (11 150,6 mln zł). W odniesieniu do roku ubiegłego wolumen zrealizowanych przez nich usług zwiększył się o 14,7%, a wartość przychodów wzrosła o 20,4%.

Najliczniej realizowaną usługą pocztową w 2023 roku były przesyłki kurierskie, których liczba przekroczyła granicę **jednego miliarda**. Natomiast wolumen przesyłek listowych w ogólnej liczbie zrealizowanych usług pocztowych był na drugim miejscu.

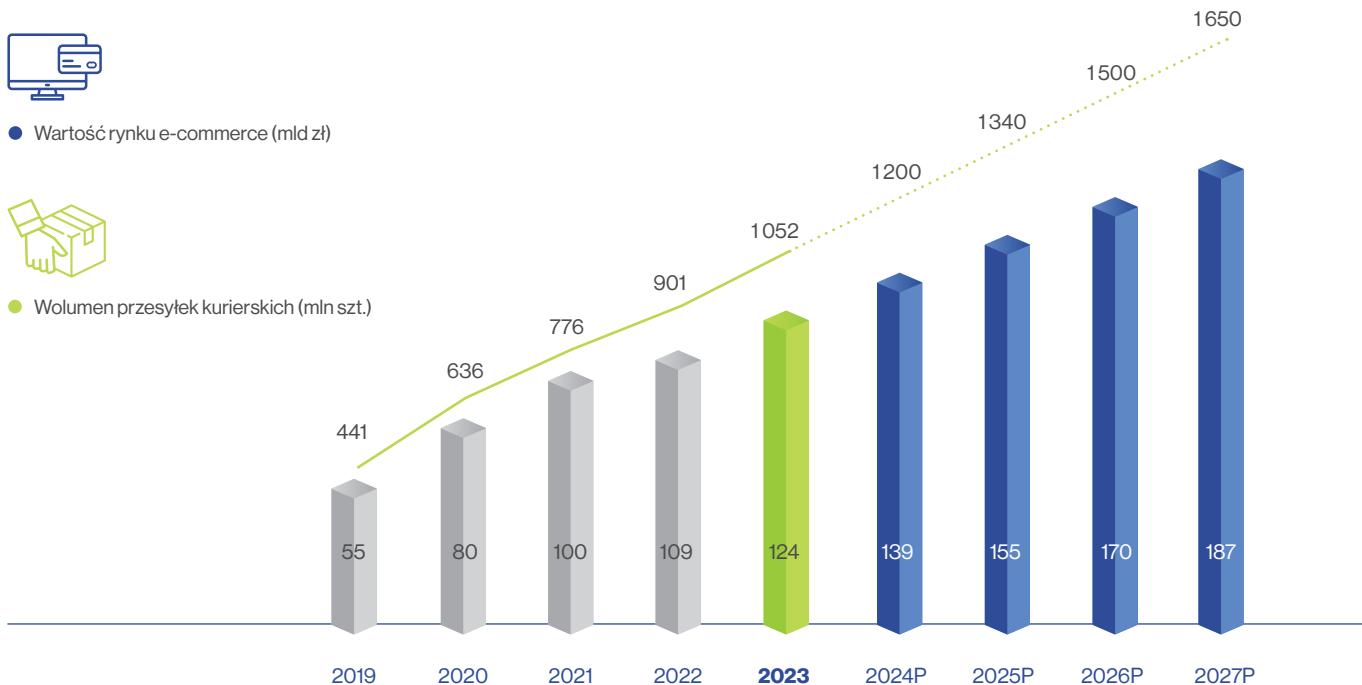
Przesyłki kurierskie stanowiły w 2023 roku 71,3% wartości rynku pocztowego oraz 51,7% całego wolumenu usług pocztowych. Segment przesyłek kurierskich przez ostatnie lata sukcesywnie zwiększał wolumen w ślad za rozwojem handlu e-commerce. Rocznie oznaczało to wzroste na poziomie kilkudziesięciu milionów sztuk i wzrosty przychodów o setki mln złotych.

**Dziesięciu operatorów pocztowych** świadczących usługi w segmencie przesyłek kurierskich i osiągających przychody na poziomie co najmniej 100 mln zł rocznie posiadało w 2023 roku w tym segmencie rynku **99,3% udziału w wolumenie oraz 98,5% udziału w przychodach**. W 2023 roku barierę 100 mln zł osiągniętych rocznie przychodów przekroczyło kolejnych trzech operatorów pocztowych.

Poniższy wykres nr 1 przedstawia wolumen przesyłek kurierskich w latach 2019-2023 oraz prognozowany na lata 2024-2027 na tle szacowanej przez Strategy & Polska wartości rynku e-commerce w Polsce.

### Wykres 1

Wolumen przesyłek kurierskich w latach 2019-2023 oraz prognozowany na lata 2024-2027 na tle szacowanej przez Strategy & Polska wartości rynku e-commerce w Polsce



Źródło: opracowanie własne UKE na podstawie: Perspektywy rozwoju rynku e-commerce w Polsce 2018-2027 | Strategy&Poland (pwc.com)

<sup>3</sup> Według wstępniego szacunku GUS produkt krajowy brutto (PKB) w 2023 r. był realnie wyższy o 0,2% w porównaniu z 2022 r., wobec wzrostu o 5,3% w 2022 r. (w cenach stałego roku poprzedniego).

<sup>4</sup> Prognoza wzrostu liczby przesyłek kurierskich wyznaczona została proporcjonalnie do tempa wzrostu wartości rynku e-commerce.

Zależność między e-commerce a usługami kurierskimi jest wysoko skorelowana, co pokazuje potencjał wzrostu dla usług kurierskich. Jeżeli potwierdzą się prognozy wzrostu wartości polskiego rynku e-commerce<sup>5</sup>, to wolumen przesyłek kurierskich w ciągu najbliższych kilku lat może wzrosnąć nawet do wartości rzędu ponad 1,5 mld przesyłek.

Przesyłki kurierskie na polskim rynku to zdecydowanie dominująca usługa pocztowa wykorzystywana przez e-sprzedawców do dostarczania towarów w transakcjach e-commerce. Według raportu Gemius "E-commerce w Polsce 2023" 79% użytkowników Internetu w Polsce dokonuje zakupów online, a 82% kupujących online wybiera dostawy do automatów paczkowych.

Według raportu Last Mile Experts "Out of home delivery in Europe 2023", dużą popularnością w Polsce cieszą się dostawy poza miejsce zamieszkania adresata (dostawy typu Out of Home) realizowane przez sieci punktów nadania i odbioru, w tym do samoobsługowych automatów paczkowych, które stanowią wygodną dla odbiorcy, efektywną dla operatorów i przyjazną środowisku formę realizacji doręczeń przesyłek.

**W 2023 roku przybyło 11 350 samoobsługowych automatów paczkowych**, co stanowi 42,2% wzrost w stosunku do roku poprzedniego i oznacza dalszą kontynuację trendu wzrostowego.



Konkurencyjny rynek w segmencie przesyłek kurierskich o pozykowanie klientów wywołuje presję cenową. Uwidacznia się to w ostatnich latach utrzymującą się przewagą dynamiki wzrostu wolumenu przesyłek nad dynamiką wzrostu przychodów. Przekłada się to na obserwowaną od kilku lat stabilizację średniego przychodu netto na poziomie około 11 zł za przesyłkę kurierską, pomimo wysokiej inflacji<sup>6</sup> i wzrostu kosztów pracy. Średni przychód netto na przesyłkę kurierską w latach 2019-2023 został przedstawiony w tabeli 1.

Tabela 1

Średni przychód netto na przesyłkę kurierską w latach 2019-2023 (zł netto za 1 szt.) oraz wolumen i przychody netto segmentu usług kurierskich wraz ze zmianą w ujęciu procentowym rok do roku (stan na 31 grudnia 2023 r.).

Średni przychód na 1 przesyłkę kurierską	2019	2020	2021	2022	2023	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne (%)	440,9	635,6	776,0	901,1	<b>1052,3</b>	44,2%	22,1%	16,1%	<b>16,8%</b>
Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne (%)	5 181,1	6 802,8	8 197,9	9 770,7	<b>11 774,8</b>	31,3%	20,5%	19,2%	<b>20,5%</b>
Średni przychód na 1 przesyłkę kurierską	11,75	10,70	10,56	10,84	<b>11,19</b>	-8,9%	-1,3%	2,6%	<b>3,2%</b>

Źródło: UKE

<sup>5</sup> Perspektywy rozwoju rynku e-commerce w Polsce 2018-2027 | Strategy & Poland (pwc.com)

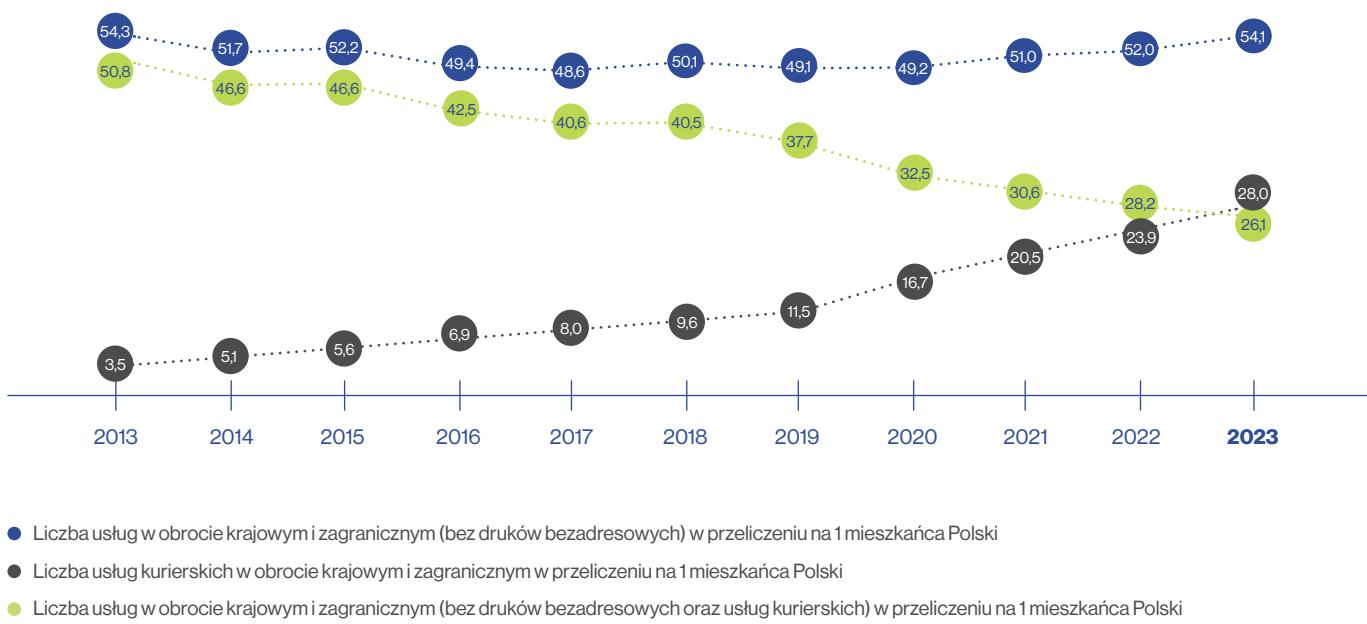
<sup>6</sup> Wg danych GUS średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem w 2023 r. w stosunku do 2022 r. wyniósł 111,4 (wzrost cen o 11,4%).

Przyrost wolumenu usług kurierskich sprawił, że ogólny wolumen usług pocztowych wzrósł w 2023 roku rekompensując spadki wolumenów usług w pozostałych segmentach, a wzrost przychodów z usług kurierskich w największym stopniu kreuje wzrost wartości całego rynku pocztowego.

W 2023 roku statystyczny mieszkaniec Polski skorzystał z większej ilości usług kurierskich niż pozostały, przy czym całkowita liczba usług pocztowych, z których korzysta od 10 lat utrzymuje się na poziomie około 50 sztuk. Liczbę usług pocztowych w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski w latach 2013-2023 z wyróżnieniem usług kurierskich i pozostałych usług pocztowych przedstawia wykres 2.

## Wykres 2

Liczba usług pocztowych w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski w latach 2013-2023 z wyróżnieniem usług kurierskich i pozostałych usług pocztowych



- Liczba usług w obrocie krajowym i zagranicznym (bez druków bezadresowych) w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski
- Liczba usług kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski
- Liczba usług w obrocie krajowym i zagranicznym (bez druków bezadresowych oraz usług kurierskich) w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski

Źródło: UKE

W 2023 roku, podobnie jak w latach poprzednich, największą część segmentu usług powszechnych stanowiły przesyłki listowe, których udział wyniósł 98,3% w wolumenie tego segmentu. Paczki pocztowe natomiast stanowiły tylko 1,7% wolumenu, co wskazuje na niski poziom popytu na tę usługę.

Przesyłki listowe będą migrowały do tańszego i szybszego kanału elektronicznego. Eksperci w Raporcie „e-Doręczenia bezpieczne rozwiązanie dla transformacji korespondencji papierowej”<sup>7</sup> szacują, że przedsiębiorstwa mogą przenieść do usługi e-Doręczeń kwalifikowanych co najmniej ćwierć miliarda przesyłek rocznie, realizowanych aktualnie w formule tradycyjnej. Szacują dalej, że

z tego tytułu przedsiębiorstwa będą mogły uzyskać docelowo nawet 1,49 mld zł<sup>8</sup> oszczędności w skali roku. Natomiast w przypadku migracji 90% przesyłek administracji publicznej do usługi elektronicznej maksymalne oszczędności w skali roku dla administracji publicznej oraz obywateli i przedsiębiorstw związane z komunikacją z administracją publiczną mogą przekroczyć 2,3 mld zł<sup>9</sup>.

Kolejnym segmentem generującym wysoki wolumen usług pocztowych są usługi wchodzące w zakres usług powszechnych, do których zalicza się między innymi świadczenie usług na rzecz nadawców masowych (tj. nadających pow. 100 tys. przesyłek rocznie). Charakterystyczne dla tego segmentu są zatem maso-

<sup>7</sup> Raport „e-Doręczenia bezpieczne rozwiązanie dla transformacji korespondencji papierowej” (wersja z dnia 25.01.2024 r.)

<sup>8</sup> Tamże,

<sup>9</sup> Tamże.

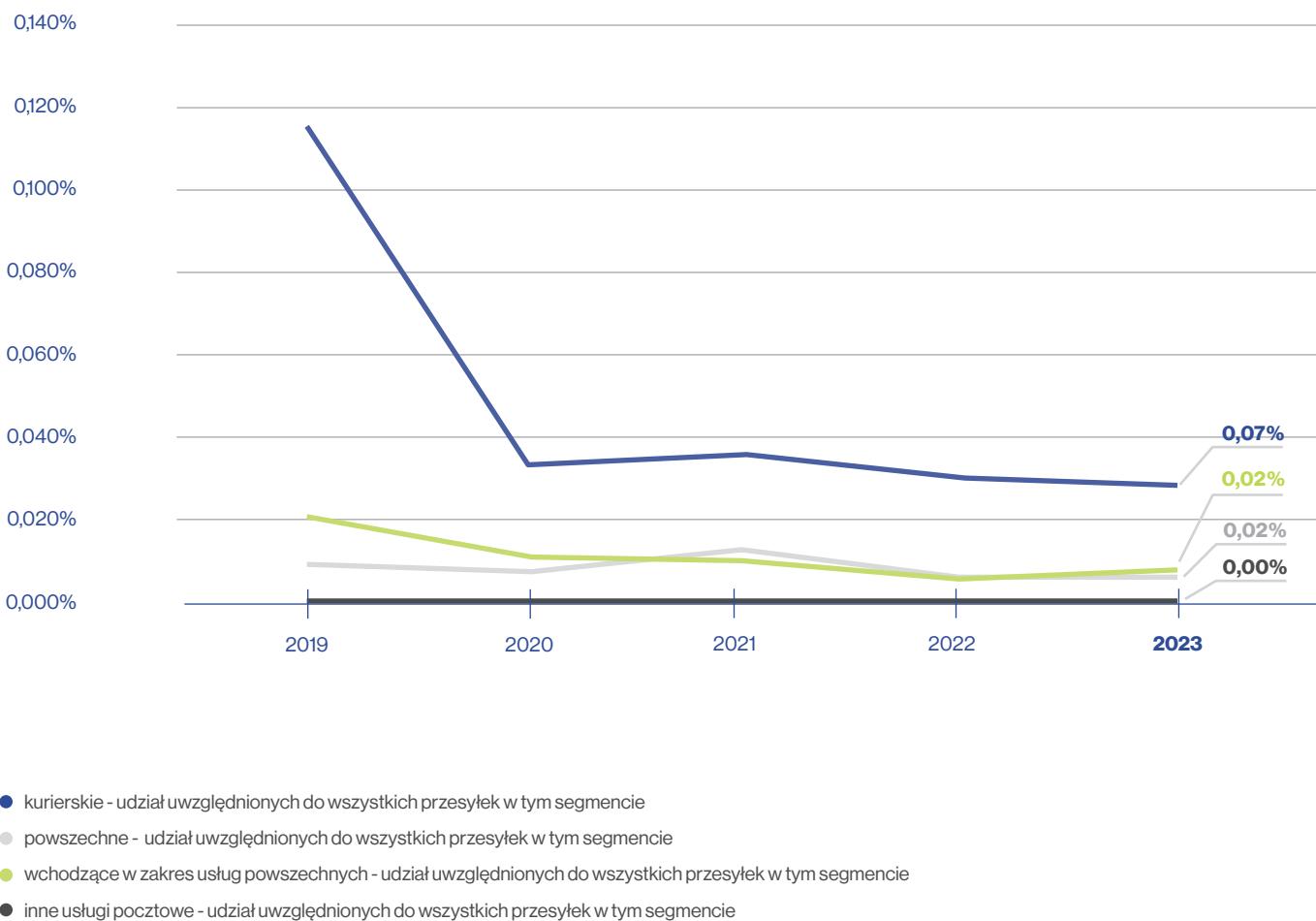
we wolumeny kontraktów, przy negocjowaniu których ujwidaacznia się istotna siła przetargowa zamawiających. Przekłada się to na efektywną presję na obniżanie cen, co sprawia, że segment ten, generując aż 22,1% wolumenu całkowitego rynku usług pocztowych, dostarcza jedynie 7,8% wartości rynku.

Najmniejszym pod względem wolumenu i przychodów jest segment innych usług pocztowych, do którego zalicza się między innymi generującą w tym segmencie największe przychody (367,2 mln zł) usługę przekazów pocztowych. Mimo rozwoju i popularyzacji transakcji bezgotówkowych i kanałów bankowości elektronicznej wciąż obserwowane jest zapotrzebowanie na tę usługę (35,7 mln usług) przez grupę odbiorców preferujących obrót gotówkowy.

Jedną z istotnych dla operatorów pocztowych informacji zwrotnych od użytkowników usług są reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Najczęstszym powodem reklamacji w segmencie przesyłek kurierskich, usług powszechnych oraz usług wchodzących w zakres usług powszechnych była utrata przesyłki, natomiast najczęstszym powodem reklamacji w segmencie innych usług pocztowych było niedoręczenie przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym. Najwięcej reklamacji w 2023 roku odnotowano w segmencie przesyłek kurierskich, w którym 1 reklamacja przypadła średnio na 1 400 zrealizowanych usług. Udział uwzględnionych reklamacji w stosunku do wolumenów w poszczególnych segmentach rynku pocztowego w latach 2019-2023 przedstawia wykres 3.

### Wykres 3

Udział złożonych reklamacji w stosunku do wolumenów w poszczególnych segmentach rynku pocztowego w latach 2019-2023



Źródło: UKE



### 3 | Uczestnicy rynku usług pocztowych

Uczestnikami rynku usług pocztowych w Polsce są:

- ▶ Organ regulacyjny,
- ▶ Operatorzy pocztowi:
  - ▶ operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych,
  - ▶ operatorzy nie świadczący usług powszechnych.

## 3.1. Organ regulacyjny

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

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

## 3.2. Operatorzy pocztowi

Według stanu na dzień 31 grudnia 2023 roku w rejestrze operatorów pocztowych znajdowało się 275 operatorów pocztowych, w tym operator wyznaczony (Poczta Polska) i 274 operatorów nie świadczących usług powszechnych. Spośród zarejestrowanych operatorów pocztowych sprawozdanie złożyło 117 operatorów pocztowych, którzy zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe przedłożyli Prezesa UKE w terminie do dnia 31 marca 2024 roku sprawozdanie z działalności pocztowej w poprzednim roku.

### ▶ Operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych

Na podstawie decyzji<sup>10</sup> Prezesa UKE operatorem wyznaczonym do świadczenia usług powszechnych w okresie od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia 31 grudnia 2025 roku jest Poczta Polska.

### ▶ Zakres wykonywanej przez operatora wyznaczonego działalności pocztowej

W 2023 roku przedmiotem działalności pocztowej operatora wyznaczonego były w szczególności:

- ▶ powszechnie 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 ciemniaków, paczki pocztowe o masie do 20 kg (w tym z zadeklarowaną wartością) oraz worki M,

<sup>10</sup> Decyzja z dnia 30 czerwca 2015 r.

- ▶ usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym: przesyłki listowe (w tym nierejestrowane, polecone i z zadeklarowaną wartością) od nadawców masowych, przesyłka hybrydowa nierejestrowana i polecona, przesyłka firmowa nierejestrowana i polecona, publiczna usługa hybrydowa (PUH), paczki pocztowe, EMS i inne,
- ▶ przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym,
- ▶ inne usługi pocztowe w obrocie krajowym i zagranicznym.

### ▶ Rejestr operatorów pocztowych

Zgodnie z ustawą Prawo pocztowe działalność pocztowa jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców<sup>11</sup> i wymaga wpisu do rejestru operatorów pocztowych, zwanym dalej „ROP” prowadzonego przez Prezesa UKE.

W 2023 roku do Prezesa UKE wpłynęło:

- ▶ 20 wniosków o wpis do ROP, w tym 1 wniosek wpłynął w 2022 roku, ale wpisu dokonano w 2023 roku, 1 wniosek pozostał bez rozpoznania (w związku z nieusunięciem braków wniosku),
- ▶ 15 wniosków o wykreślenie z ROP,
- ▶ 2 wnioski o zawieszenie wykonywania działalności pocztowej,
- ▶ 36 wniosków o zmianę danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do ROP, w tym 1 wniosek wpłynął w 2022 roku, 1 wniosek pozostał bez rozpoznania (w związku z nieusunięciem braków we wniosku).

33 podmioty zostały wykreślone z ROP z urzędu, w tym:

- ▶ 24 podmioty zostały wykreślone na podstawie art. 11 pkt 2 lit. d ustawy Prawo pocztowe, tj. na skutek stwierdzenia trwałego zaprzestania wykonywania działalności pocztowej (podmioty te zostały wcześniej wykreślone z KRS lub CEIDG),
- ▶ 9 podmiotów zostało wykreślonych na podstawie 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 2019 rok i za 2020 rok).

Ogółem, według stanu na dzień 31 grudnia 2023 roku w ROP znajdowało się 275 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska i 274 operatorów nie świadczących usług powszechnych.

Spośród zarejestrowanych operatorów pocztowych możemy wyróbić operatorów działających (117), którzy złożyli sprawozdanie z działalności pocztowej. W ROP znajdują się również operatorzy pocztowi, którzy zawiesili wykonywanie działalności pocztowej lub złożyli oświadczenie o jej niewykonywaniu w 2023 roku (42).

<sup>11</sup> Tekst jednolity: Dz. U. z 2024 r. poz. 236

Wobec zarejestrowanych operatorów pocztowych, którzy nie wywiązałi się z obowiązku złożenia sprawozdania z działalności pocztowej przewidziane są w ustawie Prawo pocztowe sankcje (więcej o kontrolach w rozdziale 7).

Liczبę zarejestrowanych, dziaajcych, wpisanych oraz wykreionych operatorów pocztowych w poszczególnych województwach według miejsca siedziby operatora pocztowego przedstawi tabela 2.

Tabela 2

Liczba zarejestrowanych, dziaajcych, wpisanych oraz wykreionych operatorów pocztowych w poszczególnych województwach według miejsca siedziby operatora pocztowego (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Województwo	Liczba operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2023 r.)			
	zarejestrowanych	dziaajcych	wykreionych	wpisanych
dolnośląskie	18	9	1	1
kujawsko-pomorskie	5	2	1	–
lubelskie	7	1	2	4
lubuskie	5	5	–	–
odzkie	12	6	4	–
małopolskie	18	8	4	1
mazowieckie	121	49	12	11
opolskie	5	3	1	1
podkarpackie	12	4	8	–
podlaskie	10	3	–	1
pomorskie	20	7	4	1
laskie	17	7	4	–
ietokrzyskie	4	2	1	–
warmińsko-mazurskie	–	–	1	–
wielkopolskie	15	8	5	–
zachodniopomorskie	6	3	–	–
<b>RAZEM</b>	<b>275</b>	<b>117</b>	<b>48</b>	<b>20</b>

\*w liczbie operatorów pocztowych dziaajcych uwzglêdniono take wpisanych i wykreionych w ciagu 2023 roku operatorów pocztowych

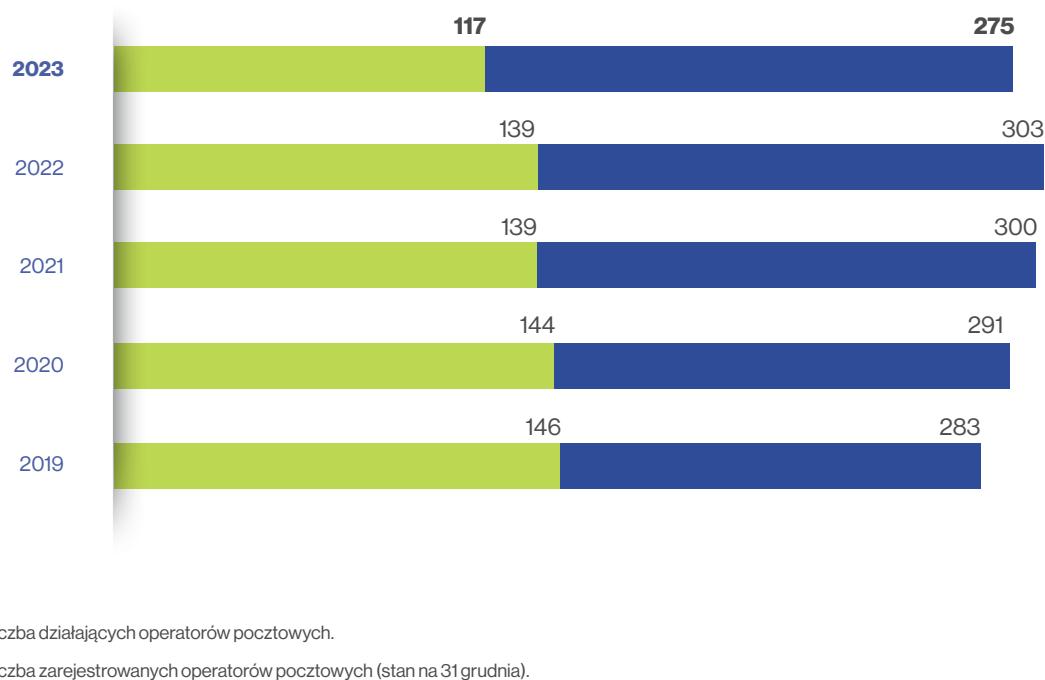
ródlo: UKE

Liczبę zarejestrowanych operatorów pocztowych w latach 2019-2023 z wyróznieniem dzia aczych operatorów pocztowych, któż

rzy złożyli sprawozdanie z działalności pocztowej prowadzonej w poprzednim roku przedstawia wykres 4.

#### Wykres 4

Liczba zarejestrowanych operatorów pocztowych w latach 2019-2023 z wyróznieniem dzia aczych operatorów pocztowych, którzy złożyli sprawozdanie z działalności pocztowej prowadzonej w poprzednim roku (stan na 31 grudnia)



Źródło: UKE

Działalności gospodarcza w sektorze pocztowym jest prowadzona przez operatorów pocztowych w różnych formach organizacyjno-prawnych, w s r d których znaczący udział zajmują spółki

z ograniczoną odpowiedzialnością oraz działalności gospodarcza osób fizycznych. Liczebności poszczególnych form organizacyjno-prawnych dzia aczych operatorów pocztowych przedstawia tabela 3.

Tabela 3

Liczebności poszczególnych form organizacyjno-prawnych dzia aczych operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2023 roku)

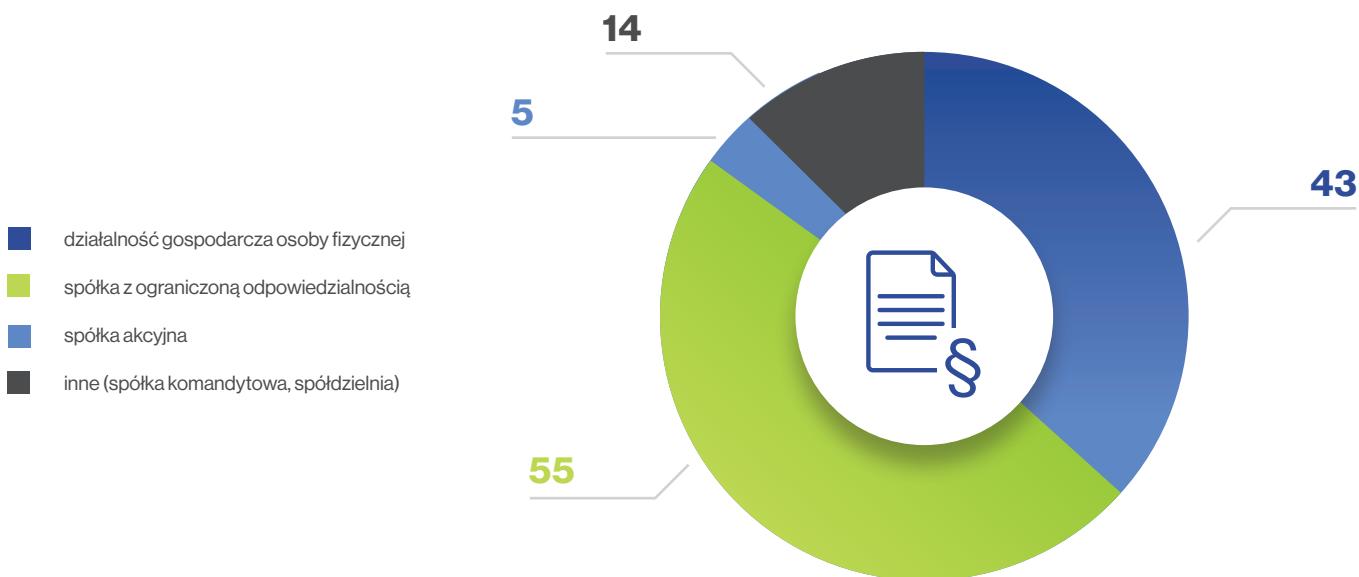
Forma organizacyjno-prawna	Udział poszczególnych form organizacyjno-prawnych dzia�aczych operatorów pocztowych
działalności gospodarcza osoby fizycznej	43
sp. z o.o.	55
S.A.	5
inna (spółdzielnia, sp. komandytowa)	14
<b>RAZEM</b>	<b>117</b>

Źródło: UKE

Udział poszczególnych form organizacyjno – prawnych działających operatorów pocztowych przedstawia wykres 5.

Wykres 5

Udział poszczególnych form organizacyjno – prawnych działających operatorów pocztowych



Źródło: UKE

Operatorzy pocztowi mogą świadczyć swoje usługi na obszarze kraju, za granicą albo też na terenie kraju i za granicą, bądź tylko

lokalnie (na terenie województwa, powiatu, jednej miejscowości lub nawet jej części), co przedstawia tabela 4.

Tabela 4

Obszary funkcjonowania działających operatorów pocztowych w latach 2019-2023 (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Obszar działania	2019	2020	2021	2022	2023
Zagranica	9	10	8	5	8
Kraj i zagranica	45	48	43	44	32
Kraj	32	28	30	29	17
Lokalnie	60	58	58	61	60
<b>RAZEM</b>	<b>146</b>	<b>144</b>	<b>139</b>	<b>139</b>	<b>117</b>
Lokalnie na terenie województwa	22	22	22	19	27
Lokalnie na terenie miasta, powiatu lub na innym terenie	38	36	36	42	33
<b>RAZEM LOKALNIE</b>	<b>60</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>61</b>	<b>60</b>

Źródło: UKE

### ► Zakres wykonywanej przez operatorów pocztowych działalności pocztowej z wyłączeniem usług powszechnych

Analiza działalności prowadzonej przez operatorów pocztowych wskazuje, że w 2023 roku 106 operatorów pocztowych świadczyło usługi wyłącznie w jednym z trzech segmentów rynku, w tym 63 operatorów pocztowych wskazało, że działalność pocztowa prowadzona była wyłącznie w segmencie przesyłek kurierskich, 32 prowadziło działalność wyłącznie w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych, natomiast 11 - w zakresie innych usług pocztowych. Z kolei we wszystkich trzech segmentach rynku pocztowego działało 3 operatorów pocztowych.

Zebrane dane wskazują, że z punktu widzenia poszczególnych segmentów rynku usług pocztowych, w roku 2023 w segmencie przesyłek kurierskich działało ogółem 71 operatorów pocztowych, w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych 41 operatorów pocztowych, natomiast w segmencie innych usług pocztowych funkcjonowało 19 operatorów pocztowych.

Liczbę działających operatorów pocztowych w poszczególnych segmentach rynku pocztowego z wyłączeniem usług powszechnych prezentuje tabela 5.

Tabela 5

Działalność operatorów pocztowych w poszczególnych segmentach usług pocztowych z wyłączeniem usług powszechnych w latach 2019-2023 (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Segmenty rynku usług pocztowych w 2023 r.			
Przesyłki kurierskie	Uslugi wchodzące w zakres usług powszechnych	Inne usługi pocztowe	Podsumowanie
63	—	—	63
—	32	—	32
—	—	11	11
3	3	—	3
—	3	3	3
2	—	2	2
3	3	3	3
<b>Operatorzy działający w poszczególnych segmentach rynku usług pocztowych w 2023 r.</b>			
71	41	19	117

Źródło: UKE



## 4 | Analiza rynku usług pocztowych w Polsce w 2023 roku

## 4.1. Wolumeny usług pocztowych w 2023 roku

W 2023 roku operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem 2 036,2 mln sztuk usług pocztowych, co w porównaniu do 2022 roku oznacza wzrost o 71,5 mln sztuk usług czyli o 3,6%. Wzrost ten wynikał ze zwiększenia volumenu przesyłek kurierskich o 16,8%. Natomiast wolumen, zarówno paczek pocztowych, jak i przesyłek listowych

wykały spadki, odpowiednio o 19,7% oraz 6,4%. Zmiany wolumenów poszczególnych usług rynku pocztowego pomiędzy 2022 a 2023 rokiem oraz przyrost lub spadek procentowy w ujęciu rok do roku przedstawia tabela 6 i wykres 6.

Tabela 6

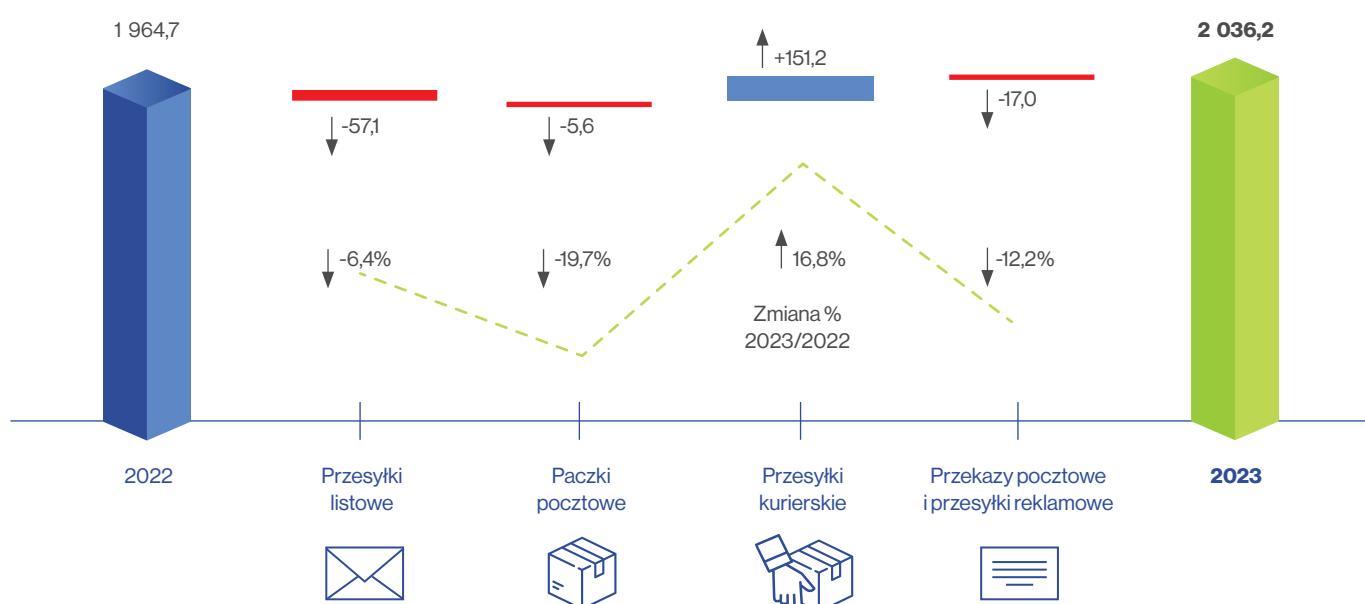
Zmiany w 2023 roku wolumenów poszczególnych usług rynku pocztowego w stosunku do 2022 roku oraz przyrost lub spadek procentowy w ujęciu rok do roku (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Usługi	2022	2023	2022/21	2023/22
Przesyłki listowe	895,9	838,8	-8,2%	-6,4%
Paczki pocztowe	28,5	22,9	-2,5%	-19,7%
Przesyłki kurierskie	901,1	1052,3	16,1%	16,8%
Przekazy pocztowe i przesyłki reklamowe	139,2	122,2	-9,7%	-12,2%
<b>RAZEM</b>	<b>1 964,7</b>	<b>2 036,2</b>	<b>1,5%</b>	<b>3,6%</b>

Źródło: UKE

Wykres 6

Zmiany w 2023 roku wolumenów poszczególnych usług rynku pocztowego w stosunku do 2022 roku oraz przyrost lub spadek procentowy w ujęciu rok do roku



Źródło: UKE

Na rynku usług pocztowych obserwowane są tendencje spadkowe wolumenu przesyłek listowych. Było to widoczne także w 2022 roku, choć poziom wolumenu przesyłek listowych jest wciąż znaczący. Przyspieszenie tego trendu może nastąpić, wzorem innych krajów, wraz z upowszechnieniem się e-Doręczeń (więcej o e-Doręczeniach w rozdziale 9). W 2023 roku wolumen

przesyłek kurierskich wynosił 1 052,3 mln sztuk, co oznacza, że wzrósł rok do roku o 16,8%, i tym samym oznacza kontynuację trendu z lat wcześniejszych. Wartość i udział wolumenów usług osiągniętych przez operatorów pocztowych w latach 2019-2023 w podziale na poszczególne usługi pocztowe przedstawia tabela 7.1. Dynamikę rok do roku wolumenów usług pocztowych w latach 2019-2023 ilustruje tabela 7.2.

**Tabela 7.1**

Wolumen, udział w rynku pocztowym, przyrost lub spadek procentowy w ujęciu rok do roku w podziale na poszczególne usługi pocztowe w latach 2019-2023 (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne w roku										
Usługi	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Przesyłki listowe	1 246,1	66,1	1 054,7	56,2	975,7	50,4	895,9	45,6	838,8	41,2
Paczki pocztowe	25,2	1,3	30,0	1,6	29,2	1,5	28,5	1,4	22,9	1,1
Przesyłki kurierskie	440,9	23,4	635,6	33,9	776,0	40,1	901,1	45,9	1 052,3	51,7
Pozostałe usługi	174,0	9,2	155,1	8,3	154,2	8,0	139,2	7,1	122,2	6,0
<b>RAZEM</b>	<b>1 886,2</b>	<b>100</b>	<b>1 875,4</b>	<b>100</b>	<b>1 935,1</b>	<b>100</b>	<b>1 964,7</b>	<b>100,0</b>	<b>2 036,2</b>	<b>100,0</b>

Źródło: UKE

**Tabela 7.2**

Dynamika rok do roku wolumenów usług pocztowych w latach 2019-2023

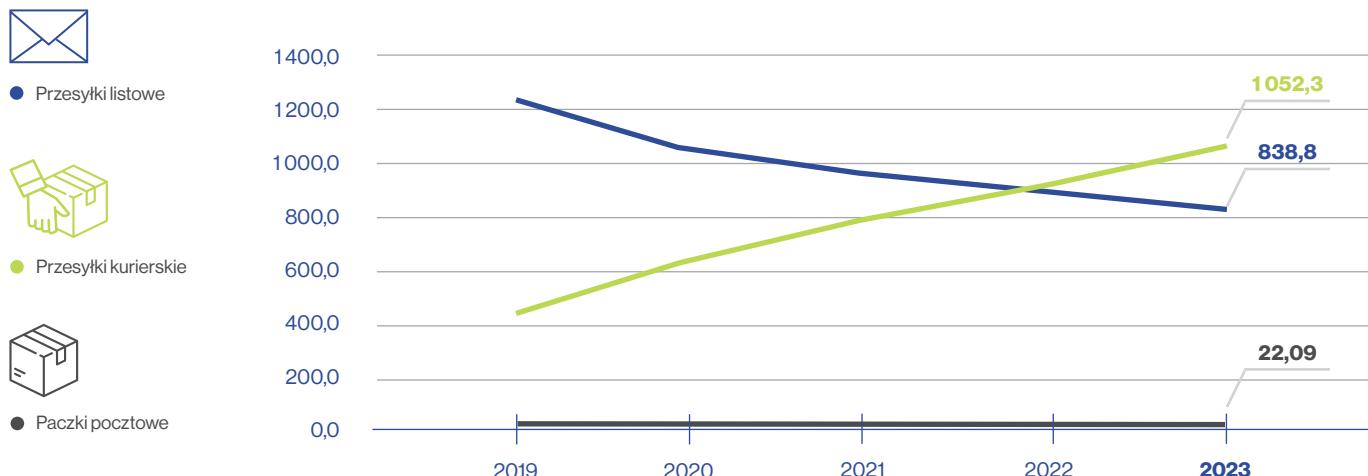
Usługi	Zmiana %			
	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Przesyłki listowe	-15,4	-7,5	-8,2	-6,4
Paczki pocztowe	19,0	-2,7	-2,5	-19,7
Przesyłki kurierskie	44,2	22,1	16,1	16,8
Pozostałe usługi	-10,9	-0,6	-9,7	-12,2
<b>RAZEM</b>	<b>-0,6</b>	<b>3,2</b>	<b>1,5</b>	<b>3,6</b>

Źródło: UKE

Na wykresie 7 przedstawiono zmiany wolumenu przesyłek listowych, przesyłek kurierskich i paczek pocztowych.

#### Wykres 7

Zmiany wolumenu przesyłek listowych, przesyłek kurierskich i paczek pocztowych ogółem w latach 2019-2023 (mln sztuk)

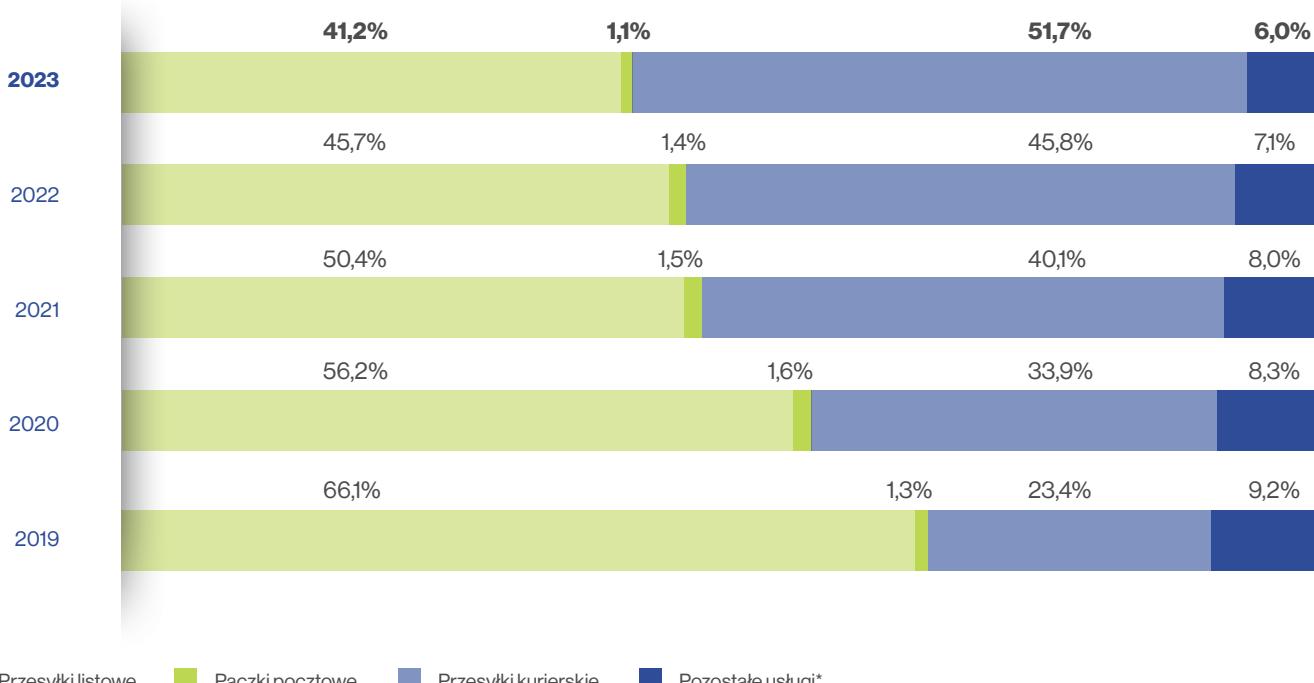


Źródło: UKE

Na wykresie 8 przedstawiono zmianę udziałów w rynku pocztowym poszczególnych usług pocztowych pod względem wolumenu w latach 2019-2023.

#### Wykres 8

Zmiana udziałów w rynku pocztowym poszczególnych usług pocztowych pod względem wolumenu w latach 2019-2023



\*Przekazy pocztowe i przesyłki reklamowe

Źródło: UKE

## 4.2. Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2023 roku

Na koniec 2023 roku łączna wartość polskiego rynku usług pocztowych wyniosła 16 514,4 mln zł. Oznacza to, że w stosunku do roku poprzedniego, łączna suma nominalnych przychodów netto z usług pocztowych operatorów działających na polskim rynku

wzrosła o 1 971,1 mln zł, co przekłada się na roczną stopę wzrostu na poziomie 13,6%. Dane o przychodach netto operatorów pocztowych z poszczególnych usług rynku pocztowego przedstawiają tabela 8 i wykres 9.

Tabela 8

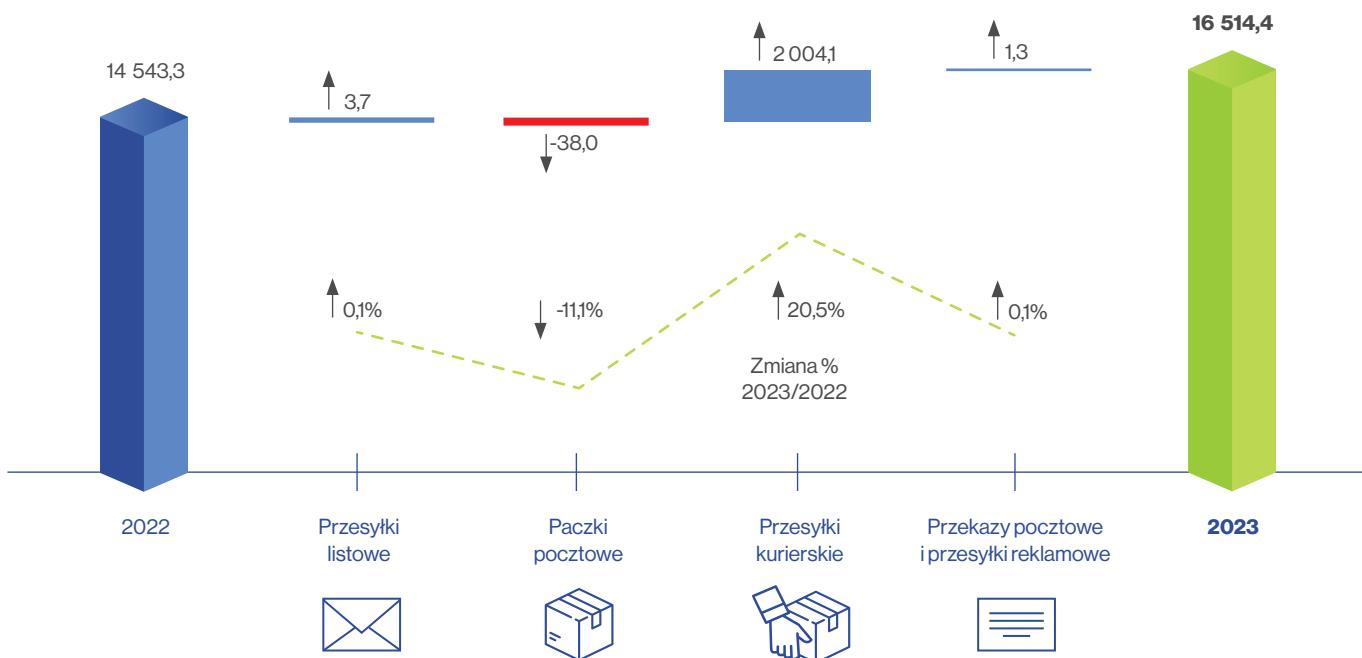
Przychody netto operatorów pocztowych z poszczególnych usług pocztowych w latach 2022 i 2023 oraz zmiany (przyrost lub spadek procentowy) w ujęciu rok do roku (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Usługi	2022	2023	2022/21	2023/22
Przesyłki listowe	3 544,1	3 547,8	3,6%	0,1%
Paczki pocztowe	343,2	305,3	-16,9%	-11,1%
Przesyłki kurierskie	9 770,7	11 774,8	19,2%	20,5%
Przekazy pocztowe i przesyłki reklamowe	885,3	886,6	2,9%	0,1%
<b>RAZEM</b>	<b>14 543,3</b>	<b>16 514,4</b>	<b>12,8%</b>	<b>13,6%</b>

Źródło: UKE

Wykres 9

Zmiany w 2023 roku w przychodach netto operatorów pocztowych z poszczególnych usług pocztowych w stosunku do 2022 roku oraz przyrost lub spadek procentowy w ujęciu rok do roku



Źródło: UKE

Najważniejszym czynnikiem wzrostu w 2023 roku był wzrost przychodów z przesyłek kurierskich o 20,5%. W analizowanym roku miał miejsce dalszy spadek przychodów z paczek pocztowych o 11,1%. W przypadku przesyłek listowych, przesyłek reklamowych i przekazów pocztowych odnotowano minimalny wzrost o 0,1%. W 2023 roku segment przesyłek kurierskich zwiększył swój udział

w ogólnej wartości polskiego rynku pocztowego do 71,3%. Wartość i udział w przychodach poszczególnych usług pocztowych w latach 2019-2023 przedstawia tabela 9.1. Dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych w latach 2019-2023 w podziale na poszczególne usługi pocztowe przedstawia tabela 9.2.

Tabela 9.1

Wartość i udział w przychodach poszczególnych usług pocztowych w latach 2019-2023 (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne w roku										
Usługi	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Przesyłki listowe	3 776,1	36,9	3 542,9	30,5	3 419,6	26,5	3 544,1	24,4	3 547,8	21,5
Paczki pocztowe	472,1	4,6	454,9	3,9	413,0	3,2	343,2	2,4	305,3	1,8
Przesyłki kurierskie	5 181,1	50,6	6 802,8	58,5	8 197,9	63,6	9 770,7	67,2	11 774,8	71,3
Pozostałe usługi	813,0	7,9	820,7	7,1	860,5	6,7	885,3	6,1	886,6	5,4
<b>RAZEM</b>	<b>10 242,3</b>	<b>100,0</b>	<b>11 621,3</b>	<b>100,0</b>	<b>12 890,9</b>	<b>100,0</b>	<b>14 543,3</b>	<b>100,0</b>	<b>16 514,4</b>	<b>100,0</b>

Źródło: UKE

Tabela 9.2

Dynamika przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych w latach 2019-2023 w podziale na poszczególne usługi pocztowe

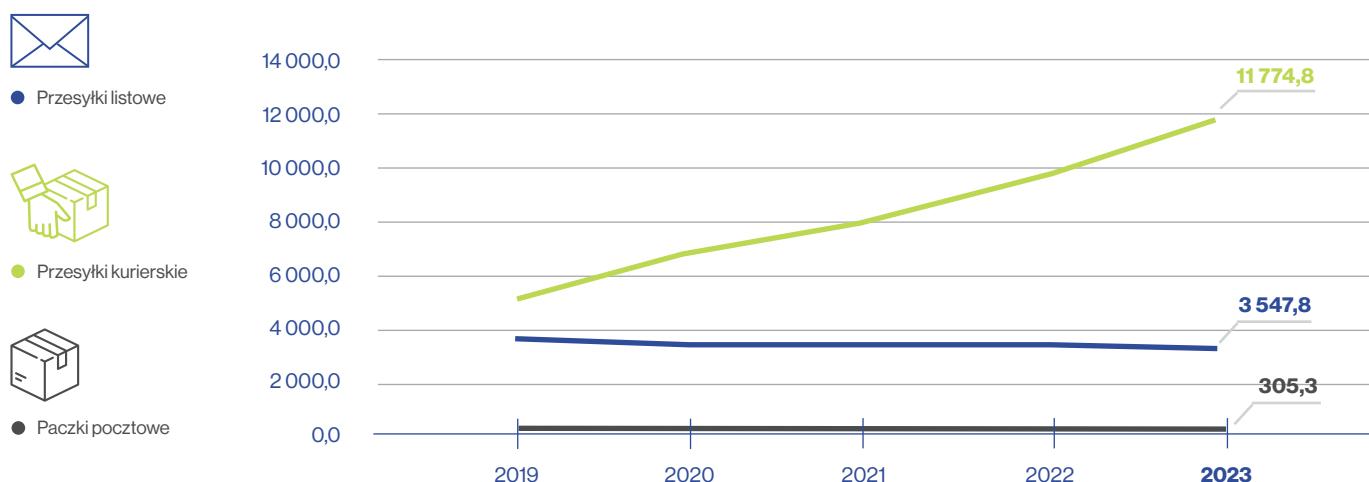
Usługi	Zmiana %				2023/22
	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22	
Przesyłki listowe	-6,2	-3,5	3,6	0,1	
Paczki pocztowe	-3,6	-9,2	-16,9	-11,1	
Przesyłki kurierskie	31,3	20,5	19,2	20,5	
Pozostałe usługi	0,9	4,8	2,9	0,1	
<b>RAZEM</b>	<b>13,5</b>	<b>10,9</b>	<b>12,8</b>	<b>13,6</b>	

Źródło: UKE

Wykres 10 przedstawia zmianę przychodów z przesyłek kurierskich, listowych i paczek pocztowych od 2019 do 2023 roku.

#### Wykres 10

Trendy zmian przychodów z przesyłek kurierskich, listowych i paczek pocztowych w latach 2019-2023



Źródło: UKE

Tabela 10 przedstawia wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2019-2023.

#### Tabela 10

Wartość, udział i dynamika przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2019-2023 (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Obszar	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne w roku								Zmiana %					
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Kraj	8 535,5	83,3	9 837,0	84,6	10 868,6	84,3	12 250,1	84,2	13 843,6	83,8	15,2	10,5	12,7	13,0
Zagranica	1 706,8	16,7	1 783,9	15,4	2 022,4	15,7	2 293,2	15,8	2 670,9	16,2	4,5	13,4	13,4	16,5
<b>RAZEM</b>	<b>10 242,3</b>	<b>100,0</b>	<b>11 621,3</b>	<b>100,0</b>	<b>12 890,9</b>	<b>100,0</b>	<b>14 543,3</b>	<b>100,0</b>	<b>16 514,4</b>	<b>100,0</b>	<b>13,5</b>	<b>10,9</b>	<b>12,8</b>	<b>13,6</b>

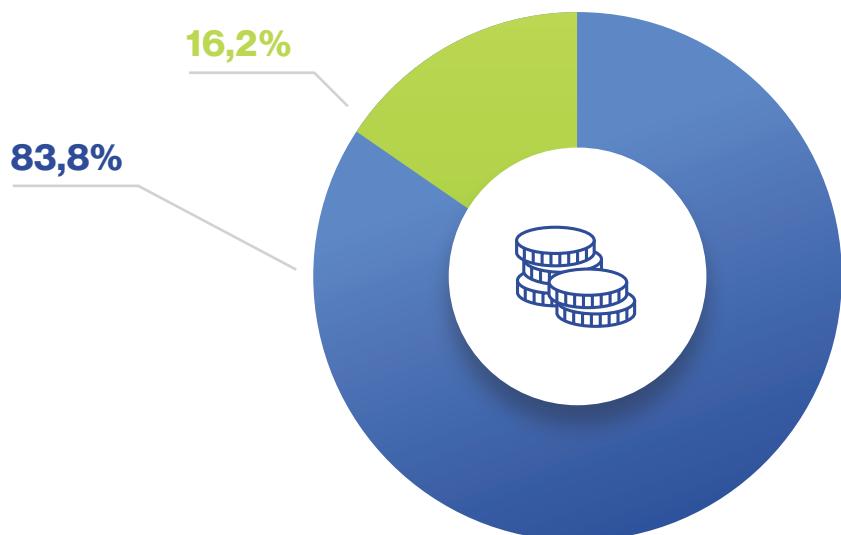
Źródło: UKE

Udział przychodów osiągnięty przez operatorów pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny przedstawiono na wykresie 11.

### Wykres 11

Udział przychodów osiągnięty przez operatorów w podziale na obrót krajowy i zagraniczny

- Kraj
- Zagranica



Źródło: UKE

Znaczącą wartość rynku pocztowego tworzy przychód osiągany w obrocie krajowym (83,8% w 2023 roku), natomiast udział przychodów w obrocie zagranicznym w przychodach operatorów pocztowych pozostaje konsekwentnie na poziomie ok. 16%.

Wartość, udział i dynamikę przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych w latach 2019-2023 w podziale na segmenty usług pocztowych przedstawia tabela 11.

### Tabela 11

Wartość, udział i dynamika przychodów osiągniętych przez operatorów pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2019-2023 (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Usługi	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne w roku										Zmiana %			
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Przesyłki kurierskie	5 181,1	50,6	6 802,9	58,5	8 197,9	63,6	9 770,7	67,2	11 774,8	71,3	31,3	20,5	19,2	20,5
Usługi powszechnne	3 181,5	31,1	3 072,2	26,4	3 044,3	23,6	3 006,0	20,7	2 911,9	17,6	-3,4	-0,9	-1,3	-3,1
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	1 347,0	13,2	1 238,9	10,7	1 123,8	8,7	1 227,2	8,4	1 291,8	7,8	-8,0	-9,3	9,2	5,3
Inne usługi pocztowe	532,6	5,2	507,3	4,4	525,0	4,1	539,4	3,7	535,9	3,2	-4,8	3,5	2,8	-0,6
<b>RAZEM</b>	<b>10 242,3</b>	<b>100,0</b>	<b>11 621,3</b>	<b>100,0</b>	<b>12 890,9</b>	<b>100,0</b>	<b>14 543,3</b>	<b>100,0</b>	<b>16 514,4</b>	<b>100,0</b>	<b>13,5</b>	<b>10,9</b>	<b>12,8</b>	<b>13,6</b>

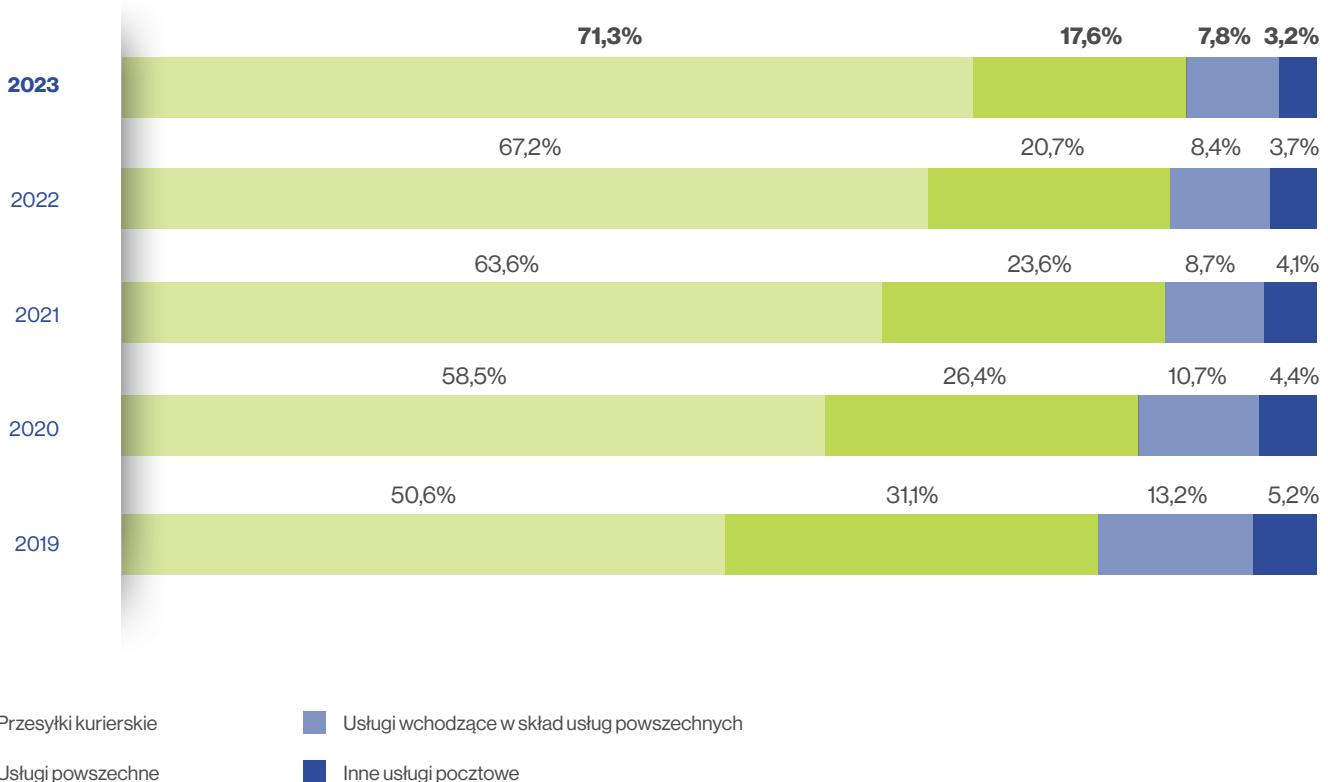
Źródło: UKE

Udział przesyłek kurierskich także w 2023 roku powiększył swój dominujący wpływ w ujęciu relatywnym wśród segmentów rynku pocztowego. Na wykresie 12 przedstawiono zmianę udziałów pod

względem przychodów w rynku pocztowym dla poszczególnych jego segmentów w latach 2019-2023.

### Wykres 12

Udział pod względem przychodów w rynku pocztowym dla poszczególnych jego segmentów w latach 2019-2023



Źródło: UKE

## 4.3. Przesyłki kurierskie

W 2023 roku, w segmencie przesyłek kurierskich, działalność prowadziło 71 operatorów pocztowych. Pod względem liczby działających operatorów jest to nadal najliczniejszy segment rynku usług pocztowych, a w konsekwencji obszar, w obrębie którego nastąpił największy rozwój konkurencji.

W 2023 roku segment przesyłek kurierskich, zwiększył swoje przychody o ponad 2 mld zł w stosunku do 2022 roku osiągając 20,5 % tempo wzrostu, natomiast wolumen zrealizowanych usług kurierskich wzrósł niemal o 151,2 mln sztuk w stosunku do 2022 roku (wzrost o 16,8%), sięgając liczby 1 052,3 mln sztuk. Przesyłki

kurierskie stanowiły w 2023 roku 71,3% wartości rynku pocztowego oraz 51,7% całego wolumenu usług pocztowych.

Dziesięciu operatorów pocztowych świadczących usługi w segmencie przesyłek kurierskich i osiągających przychody na poziomie co najmniej 100 mln zł netto rocznie posiadało w 2023 roku w tym segmencie rynku 99,3% udziału w wolumenie oraz 98,5% udziału w przychodach.

W tabeli 12 przedstawiono wiodących operatorów pocztowych w segmencie usług kurierskich.

Tabela 12

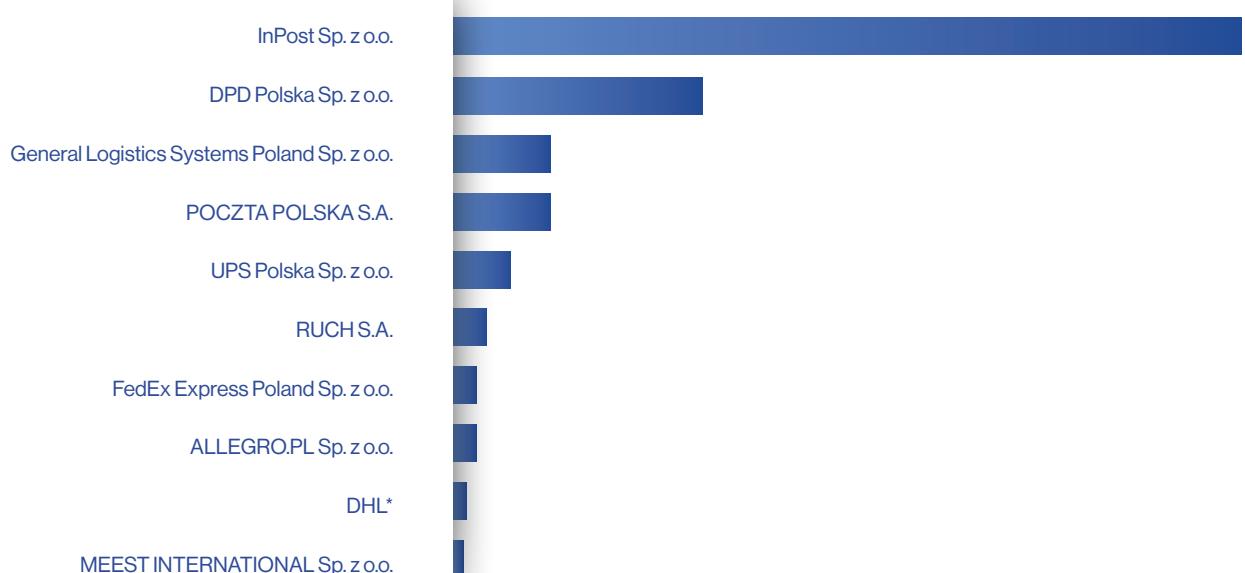
Dziesięciu wiodących operatorów pocztowych ze względu na przychód i wolumen w segmencie usług kurierskich

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	General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.	✓	✓	3	General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.	✓	✓
4	POCZTA POLSKA S.A.	✓	✓	4	UPS Polska Sp. z o.o.	✓	✓
5	UPS Polska Sp. z o.o.	✓	✓	5	FedEx Express Poland Sp. z o.o.	✓	✓
6	RUCH S.A.	✓		6	POCZTA POLSKA S.A.	✓	✓
7	FedEx Express Poland Sp. z o.o.	✓	✓	7	DHL*	✓	✓
8	ALLEGRO.PL Sp. z o.o.	✓	✓	8	RUCH S.A.	✓	
9	DHL*	✓	✓	9	MEEST INTERNATIONAL Sp. z o.o.		✓
10	MEEST INTERNATIONAL Sp. z o.o.		✓	10	ALLEGRO.PL Sp. z o.o.	✓	✓

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

Na wykresie 13 przedstawiono w skali proporcjonalnej do osiągniętego wolumenu 10 największych operatorów pocztowych w segmencie usług kurierskich.

Wykres 13

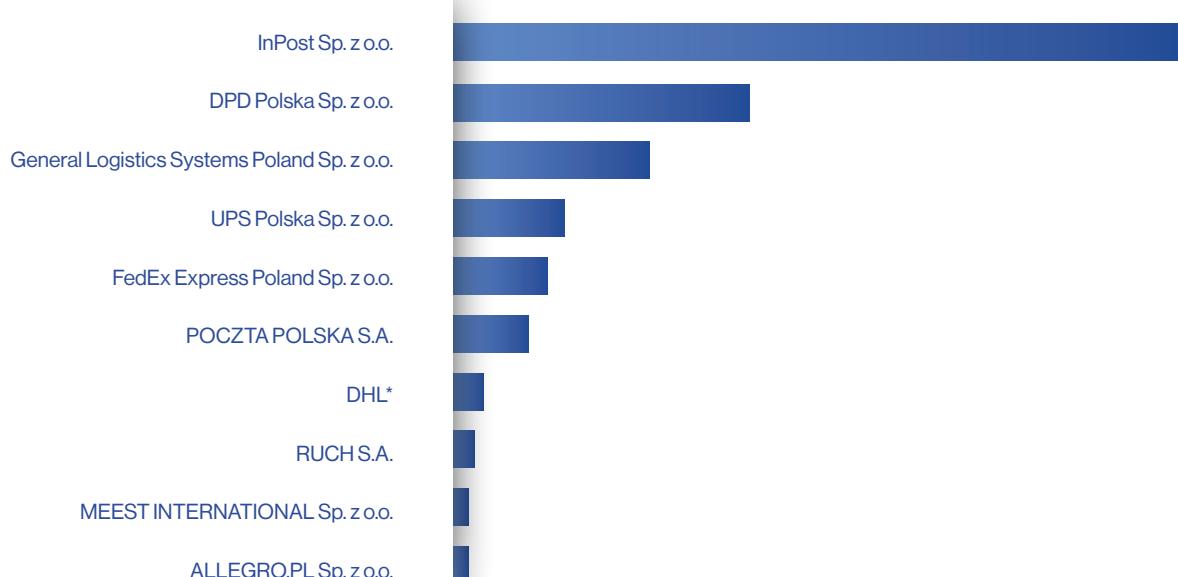


\* DHL Parcel Polska Sp. z o.o. oraz DHL Express (Poland) Sp. z o.o.

Źródło: UKE

Na wykresie 14 przedstawiono w skali proporcjonalnej do osiągniętego przychodu 10 największych operatorów pocztowych w segmencie usług kurierskich.

Wykres 14



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

Źródło: UKE

W latach 2019-2023 rynek przesyłek kurierskich systematycznie wzrastał pod względem wolumenu, jak i przychodów, zarówno w obrocie krajowym jak i zagranicznym.

Operatorzy pocztowi zrealizowali w 2023 roku na rynku krajobrym 992,6 mln sztuk przesyłek kurierskich, co stanowiło 94,3% wszystkich przesyłek. Na rynku zagranicznym zrealizowano natomiast 59,7 mln sztuk przesyłek kurierskich, przy czym przesyłki kurierskie nadane za granicę stanowiły 3,4% wszystkich przesyłek, a nadesłanych z zagranicy 2,2%. W tabeli 13 przedstawiono wolumeny przesyłek kurierskich zrealizowanych przez operatorów

pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział i dynamikę rok do roku w latach 2019-2023.



Tabela 13

Wolumeny przesyłek kurierskich zrealizowanych przez operatorów pocztowych w latach 2019-2023 w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział i wzrost lub spadek rok do roku (stan na 31 grudnia 2023 roku)

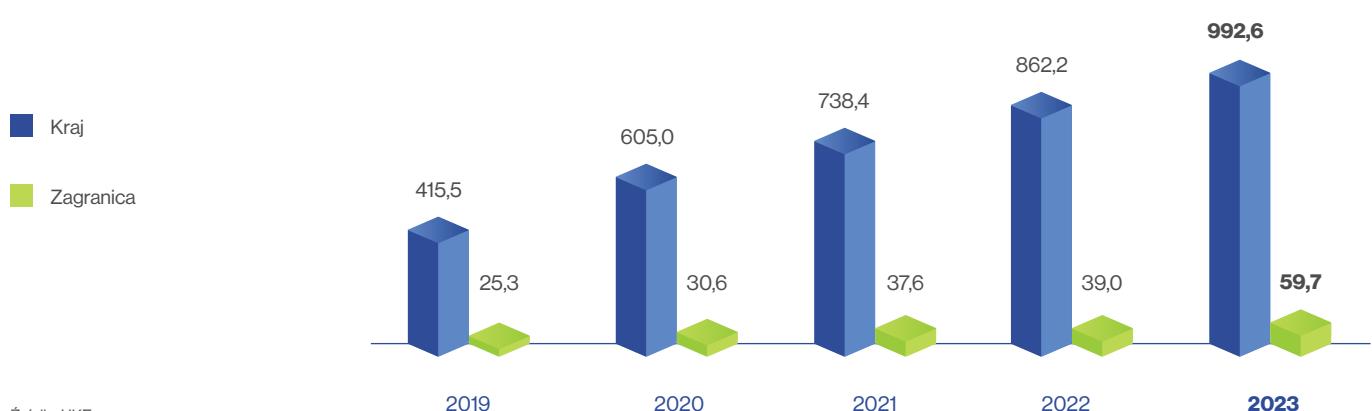
Obszar	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne w roku								Zmiana %					
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Kraj	415,5	94,2	605,0	95,2	738,4	95,2	862,2	95,7	992,6	94,3	45,6	22,0	16,8	15,1
Zagranica w tym:	25,3	5,7	30,6	4,8	37,6	4,8	39,0	4,3	59,7	5,6	20,9	22,9	3,6	53,2
wychodzące	16,1	3,7	22,7	3,6	25,2	3,2	25,5	2,8	36,1	3,4	41,0	10,9	1,2	41,6
przychodzące	9,2	2,1	7,9	1,2	12,5	1,6	13,5	1,5	23,6	2,2	-14,1	57,6	8,3	75,2
<b>RAZEM</b>	<b>440,9</b>	<b>100,0</b>	<b>635,6</b>	<b>100,0</b>	<b>776,0</b>	<b>100,0</b>	<b>901,1</b>	<b>100,0</b>	<b>1052,3</b>	<b>100,0</b>	<b>44,2</b>	<b>22,1</b>	<b>16,1</b>	<b>16,8</b>

Źródło: UKE

Na wykresie 15 przedstawiono wolumeny przesyłek w latach 2019-2023 w segmencie usług kurierskich w podziale na obrót krajowy i zagraniczny.

#### Wykres 15

Wolumeny przesyłek kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2023 według wolumenu



Źródło: UKE

Operatorzy pocztowi zrealizowali w 2023 roku na rynku krajowym usługi kurierskie na ogólną kwotę 9 627,9 mln zł, co stanowiło 81,8% wszystkich przychodów z tej usługi. Na rynku zagranicznym zanotowano natomiast 2 146,9 mln zł przychodów. Przesyłki kurierskie nadane za granicę stanowiły 13,8 % wszystkich przychodów

w tym segmencie rynku, a nadesłane z zagranicy 4,5%. Przychody operatorów pocztowych z usług kurierskich w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, udział i dynamikę rok do roku w latach 2019-2023 przedstawia tabela 14.

Tabela 14

Przychody z usług kurierskich w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział i dynamika rok do roku osiągniętych przez operatorów pocztowych w latach 2019-2023 (stan na 31 grudnia 2023 roku)

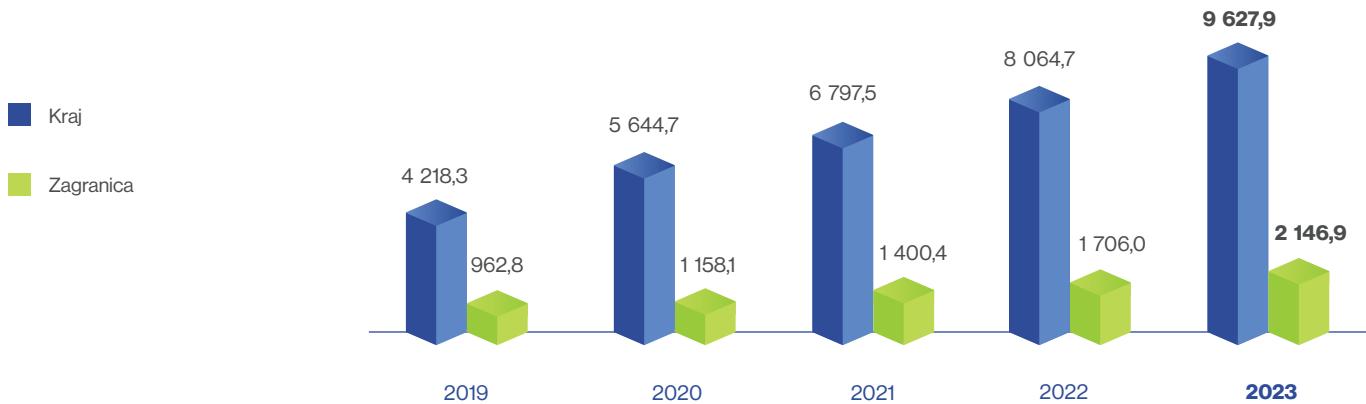
Obszar	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne w roku								Zmiana %					
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Kraj	4 218,3	81,4	5 644,7	83,0	6 797,5	82,9	8 064,7	82,5	9 627,9	81,8	33,8	20,4	18,6	19,4
Zagranica w tym:	962,8	18,6	1 158,1	17,0	1 400,4	17,1	1 706,0	17,5	2 146,9	18,2	20,3	20,9	21,8	25,8
wychodzące	804,3	15,5	926,2	13,6	1 009,0	12,3	1 219,9	12,5	1 620,4	13,8	15,2	8,9	20,9	32,8
przychodzące	158,6	3,1	231,9	3,4	391,4	4,8	486,1	5,0	526,5	4,5	46,2	68,8	24,2	8,3
<b>RAZEM</b>	<b>5 181,1</b>	<b>100,0</b>	<b>6 802,8</b>	<b>100,0</b>	<b>8 197,9</b>	<b>100,0</b>	<b>9 770,7</b>	<b>100,0</b>	<b>11 774,8</b>	<b>100,0</b>	<b>31,3</b>	<b>20,5</b>	<b>19,2</b>	<b>20,5</b>

Źródło: UKE

Na wykresie 16 przedstawiono przychody z usług kurierskich w podziale na obrót krajowy i zagraniczny.

Wykres 16

Przesyłki kurierskie w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2023 – według przychodów



Źródło: UKE

## 4.4. Usługi powszechnie

W 2023 roku usługi powszechnie świadczone były w obrocie krajowym i zagranicznym przez operatora wyznaczonego (Poczty Polską) w zakresie:

► **przyjmowania, sortowania, przemieszczania i doręczania:**

- przesyłek listowych, w tym poleconych i z zadeklarowaną wartością, o wadze do 2000 g i liczonych z tolerancją 2 mm o wymiarach:
  - ▶ maksymalnych: 900 mm, stanowiących sumę długości, szerokości i wysokości, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 600 mm, a w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu: 1040 mm, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może przekroczyć 900 mm,
  - ▶ minimalnych: 170 mm w przypadku przesyłki listowej w formie rulonu, stanowiących sumę długości i podwójnej średnicy, przy czym największy wymiar nie może być mniejszy niż 100 mm,
  - ▶ minimalnych strony adresowej: 90 x 140 mm,
- przesyłek dla ociemniałych,
- paczek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością, o masie do 10 000 g i sumie wymiarów (długość, szerokość, wysokość) nieprzekraczającej 3000 mm, przy czym najdłuższy wymiar nie przekracza 1500 mm,
- **sortowania, przemieszczania i doręczania nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych o masie do 20 000 g i określonych wyżej wymiarach.**

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 Prawo pocztowe świadczone dla nadawców masowych.

Usługi powszechnie, 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.

Udział usług powszechnych w usługach pocztowych ogółem wyniósł odpowiednio 20,0% wolumenu oraz 17,6% przychodów. Operator wyznaczony zrealizował w 2023 roku 406,7 mln usług powszechnych, co przełożyło się na 2 911,9 mln zł przychodu. W obrocie krajowym zrealizowano 89,9% usług, a w obrocie zagranicznym 10,1%. W porównaniu do roku poprzedniego zarówno w obrocie krajowym, jak i w obrocie zagranicznym wolumen tych usług się zmniejszył. Spadki wyniosły odpowiednio -5,5% i -10,5%, co zostało przedstawione w tabeli 15.

Tabela 15

Wolumen usług powszechnych zrealizowanych przez operatora wyznaczonego w latach 2019-2023 w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział i wzrost lub spadek rok do roku (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Obszar	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne w roku								Zmiana %					
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Kraj	493,1	85,5	423,2	87,1	411,9	88,0	386,8	89,4	365,6	89,9	-14,2	-2,7	-6,1	-5,5
Zagranica	83,9	14,5	62,8	12,9	55,8	11,9	45,9	10,6	41,1	10,1	-25,1	-11,1	-17,8	-10,5
<b>RAZEM</b>	<b>577,0</b>	<b>100,0</b>	<b>486,0</b>	<b>100,0</b>	<b>467,7</b>	<b>100</b>	<b>432,7</b>	<b>100,0</b>	<b>406,7</b>	<b>100,0</b>	<b>-15,8</b>	<b>-3,8</b>	<b>-7,5</b>	<b>-6,0</b>

Źródło: UKE

W 2023 roku, podobnie jak w latach poprzednich, największą część segmentu usług powszechnych stanowiły przesyłki listowe, których udział wyniósł 98,3% wolumenu ogółem, 1,7% dotyczyło wolumenu paczek pocztowych. Wolumeny usług powszechnych

zrealizowanych przez operatora wyznaczonego w latach 2019-2023 w podziale na przesyłki listowe i paczki pocztowe, ich udział i zmianę rok do roku przedstawia tabela 16.

**Tabela 16**

Wolumeny usług powszechnych zrealizowanych przez operatora wyznaczonego w latach 2019-2023 w podziale na przesyłki listowe i paczki pocztowe, ich udział i zmiana rok do roku (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Usługi	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne w roku										Zmiana %			
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Przesyłki listowe	563,1	97,6	473,1	97,4	457,6	97,8	424,5	98,1	399,8	98,3	-16,0	-3,3	-7,2	-5,8
Paczki pocztowe	13,9	2,4	12,8	2,6	10,3	2,2	8,2	1,9	6,9	1,7	-7,9	-19,5	-20,6	-16,1%
<b>RAZEM</b>	<b>577,0</b>	<b>100</b>	<b>485,9</b>	<b>100</b>	<b>467,9</b>	<b>100</b>	<b>432,7</b>	<b>100,0</b>	<b>406,7</b>	<b>100</b>	<b>-15,8</b>	<b>-3,7</b>	<b>-7,5</b>	<b>-6,0</b>

Źródło: UKE

W segmencie usług powszechnych dotyczącym przesyłek listowych zarówno w obrocie krajowym, jak i w obrocie zagranicznym mamy do czynienia w 2023 roku ze spadkiem wolumenu w tej grupie usług w porównaniu do roku poprzedniego, odpowiednio

o 5,3% i 10,5%. W tabeli 17 przedstawiono wolumeny przesyłek listowych zrealizowanych przez operatora wyznaczonego w ramach usługi powszechniej w latach 2019-2023 w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział i zmianę rok do roku.

**Tabela 17**

Wolumeny przesyłek listowych zrealizowanych przez operatora wyznaczonego w ramach usługi powszechniej w latach 2019-2023 w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział i zmiana rok do roku (stan na 31 grudnia 2023 roku)

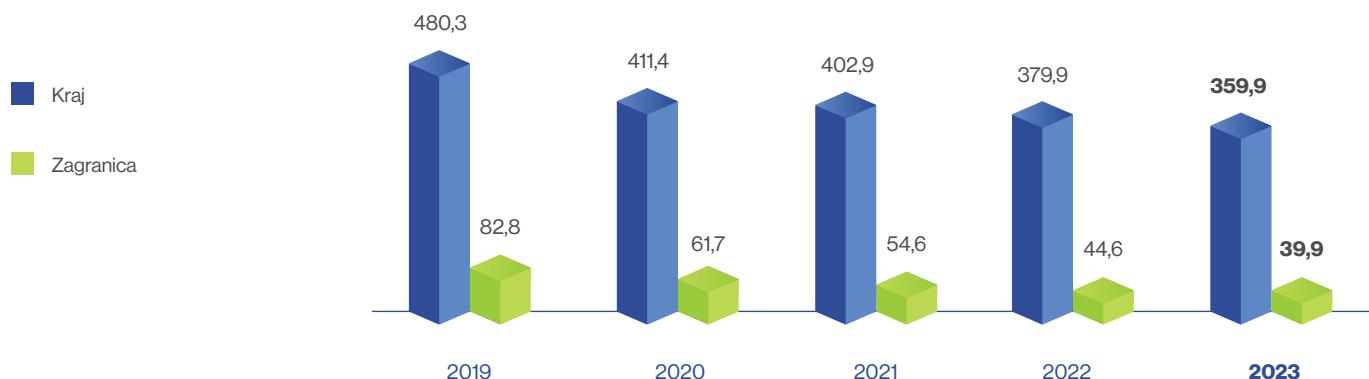
Obszar	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne w roku										Zmiana %			
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Kraj	480,3	85,3	411,4	87,0	402,9	88,1	379,9	89,5	359,9	90,0	-14,3	-2,1	-5,7	-5,3
Zagranica	82,8	14,7	61,7	13,0	54,6	11,9	44,6	10,5	39,9	10,0	-25,5	-11,5	-18,3	-10,5
<b>RAZEM</b>	<b>563,1</b>	<b>100,0</b>	<b>473,1</b>	<b>100,0</b>	<b>457,5</b>	<b>100,0</b>	<b>424,5</b>	<b>100,0</b>	<b>399,8</b>	<b>100,0</b>	<b>-16,0</b>	<b>-3,3</b>	<b>-7,2</b>	<b>-5,8</b>

Źródło: UKE

Na wykresie 17 przedstawiono przesyłki listowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2023.

#### Wykres 17

Przesyłki listowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2023 – według wolumenu (mln sztuk)



Źródło: UKE

W segmencie usług powszechnych dotyczącym paczek pocztowych zarówno w obrocie krajowym, jak i w obrocie zagranicznym mamy do czynienia w 2023 roku ze spadkiem wolumenu w tej grupie usług w porównaniu do roku poprzedniego, odpowiednio

o 17,4% i 8,8%. W tabeli 18 przedstawiono wolumeny paczek pocztowych zrealizowanych przez operatora wyznaczonego w ramach usługi powszechnej w latach 2019-2023 w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział i zmianę rok do roku.

Tabela 18

Wolumen paczek pocztowych zrealizowanych przez operatora wyznaczonego w ramach usługi powszechnej w latach 2019-2023 w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział i zmiana rok do roku (stan na 31 grudnia 2023 roku)

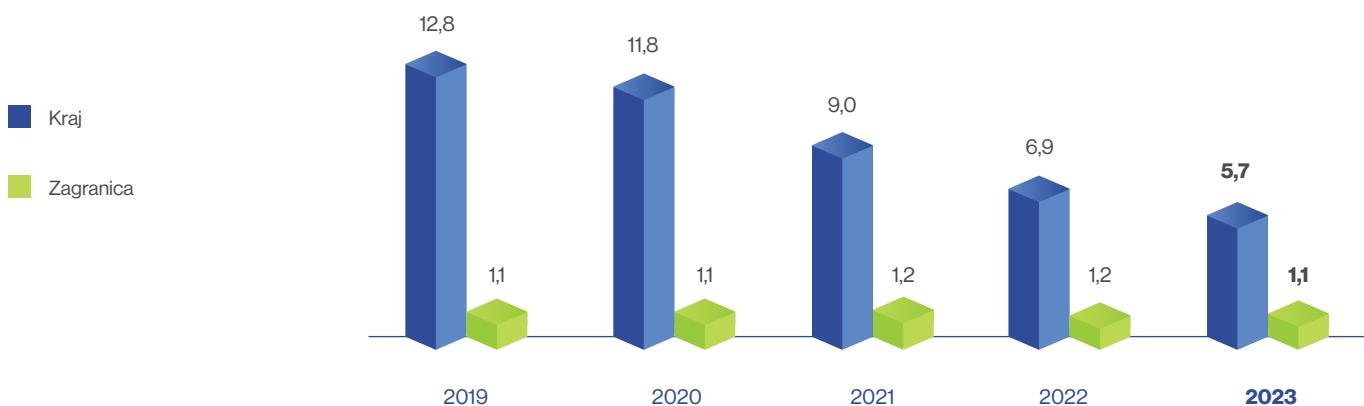
Obszar	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne w roku								Zmiana %					
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Kraj	12,8	92,1	11,8	91,5	9,0	88,2	6,9	84,8	5,7	83,5	-7,8	-23,7	-23,0	-17,4
Zagranica	1,1	7,9	1,1	8,5	1,2	11,8	1,2	15,2	1,1	16,5	0,0	9,1%	3,5%	-8,8
<b>RAZEM</b>	<b>13,9</b>	<b>100,0</b>	<b>12,9</b>	<b>100,0</b>	<b>10,2</b>	<b>100,0</b>	<b>8,2</b>	<b>100,0</b>	<b>6,9</b>	<b>100,0</b>	<b>-7,2</b>	<b>-20,9</b>	<b>-19,9</b>	<b>-16,1</b>

Źródło: UKE

Na wykresie 18 przedstawiono paczki pocztowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2023.

#### Wykres 18

Paczki pocztowe w segmencie usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2023 według wolumenu (mln sztuk)



Źródło: UKE



## 4.5. Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych<sup>12</sup> obejmuje przesyłki listowe i paczki pocztowe o rodzaju, wadze i wymiarach określonych dla usług powszechnych, nieświadczono przez operatora wyznaczonego w ramach obowiązku świadczenia usług powszechnych.

W 2023 roku działalność w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych prowadziło 41 operatorów pocztowych.

W 2023 roku, operatorzy pocztowi zrealizowali ogółem na rynku krajowym i zagranicznym 449,1 mln sztuk usług wchodzących w zakres usług powszechnych, co przełożyło się na 1291,8 mln zł przychodu.

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych jest niezmiennie skoncentrowany. Udział dwóch największych operatorów pocztowych świadczących usługi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych wyniósł w 2023 roku 98,7% pod względem przychodów i 99,0% pod względem wolumenu.

W tabeli 19 przedstawieni zostali najwiękscy operatorzy pocztowi w tym segmencie usług pocztowych wraz z określeniem obszarów ich działalności usługowej.

Tabela 19

Wiodący operatorzy pocztowi (osiągający przychód powyżej 25 mln zł w tym segmencie) w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym pod względem wolumenu i przychodów w 2023 roku

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

Źródło: UKE



<sup>12</sup> Art. 3 pkt 30 Prawa pocztowego

W 2023 roku wolumeny przesyłek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych zanotowały spadek ogółem o 7,4% w porównaniu do roku 2022. Usługą o największym wolumenie w tym segmencie były przesyłki listowe, których udział wyniósł 96,7%. W stosunku do 2022 roku odnotowano

spadek wolumenu przesyłek listowych o 7,0%, a paczek pocztowych o 17,6%. W tabeli 20 przedstawione zostały wolumeny zrealizowanych usług wchodzących w zakres usług powszechnych w podziale na przesyłki listowe i paczki pocztowe, ich udział w tym segmencie oraz zmianę rok do roku w latach 2019–2023.

**Tabela 20**

Wolumen zrealizowanych usług wchodzących w zakres usług powszechnych w podziale na przesyłki listowe i paczki pocztowe, ich udział i zmianę rok do roku w latach 2019–2023 (stan na 31 grudnia 2023 roku)

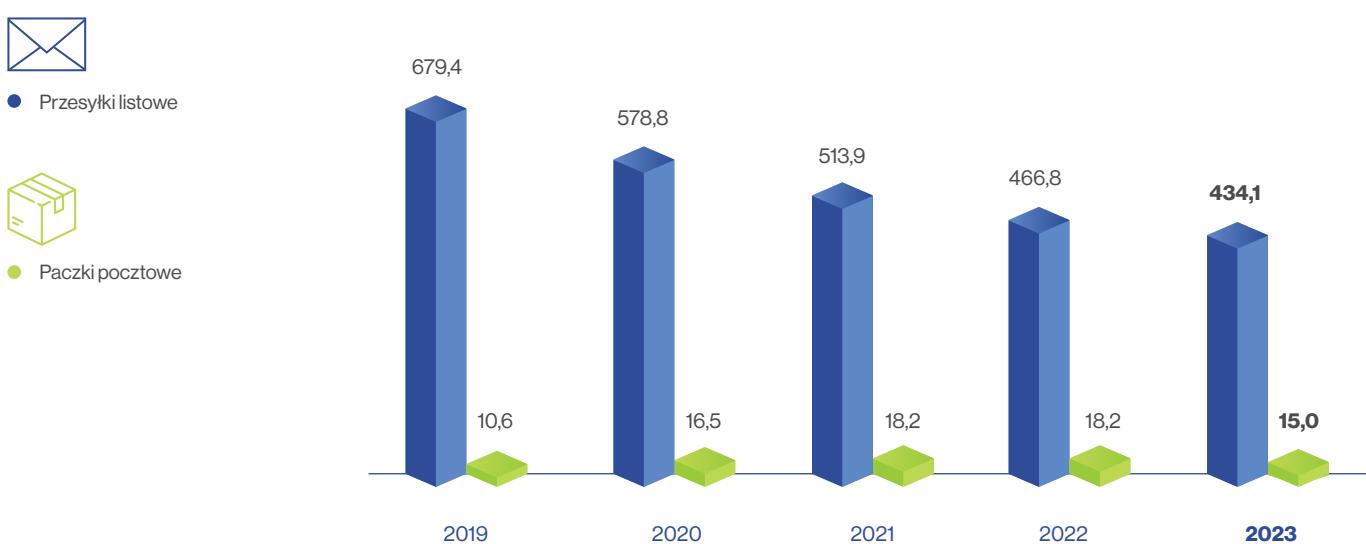
Usługi	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne w roku										Zmiana %			
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Przesyłki listowe	679,4	98,5	578,8	97,2	513,9	96,6	466,8	96,3	434,1	96,7	-14,8	-11,2	-9,2	-7,0
Paczki pocztowe	10,6	1,5	16,5	2,8	18,2	3,4	18,2	3,7	15,0	3,3	55,7	10,5	-0,4	-17,6
<b>RAZEM</b>	<b>690,0</b>	<b>100,0</b>	<b>595,3</b>	<b>100,0</b>	<b>532,1</b>	<b>100,0</b>	<b>485,0</b>	<b>100,0</b>	<b>449,1</b>	<b>100,0</b>	<b>-13,7</b>	<b>-10,6</b>	<b>-8,9</b>	<b>-7,4</b>

Źródło: UKE

Na wykresie 19 przedstawiono zrealizowane usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2019–2023 w podziale na przesyłki listowe i paczki pocztowe.

**Wykres 19**

Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych w latach 2019–2023 według wolumenu w podziale na przesyłki listowe i paczki pocztowe



Źródło: UKE

Największy wolumen przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych zrealizowano w obrocie krajowym 432,5 mln sztuk, co stanowiło 99,6% wolumenu tej usługi. W obrocie zagranicznym zrealizowano natomiast 1,7 mln sztuk, co stanowiło 0,4% wolumenu przesyłek listowych

w tym segmencie. W tabeli 21 przedstawione zostały wolumeny przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział w tym segmencie oraz zmianę rok do roku w latach 2019-2023.

Tabela 21

Wolumen przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, udział i zmiana rok do roku w latach 2019-2023 (stan na 31 grudnia 2023 roku)

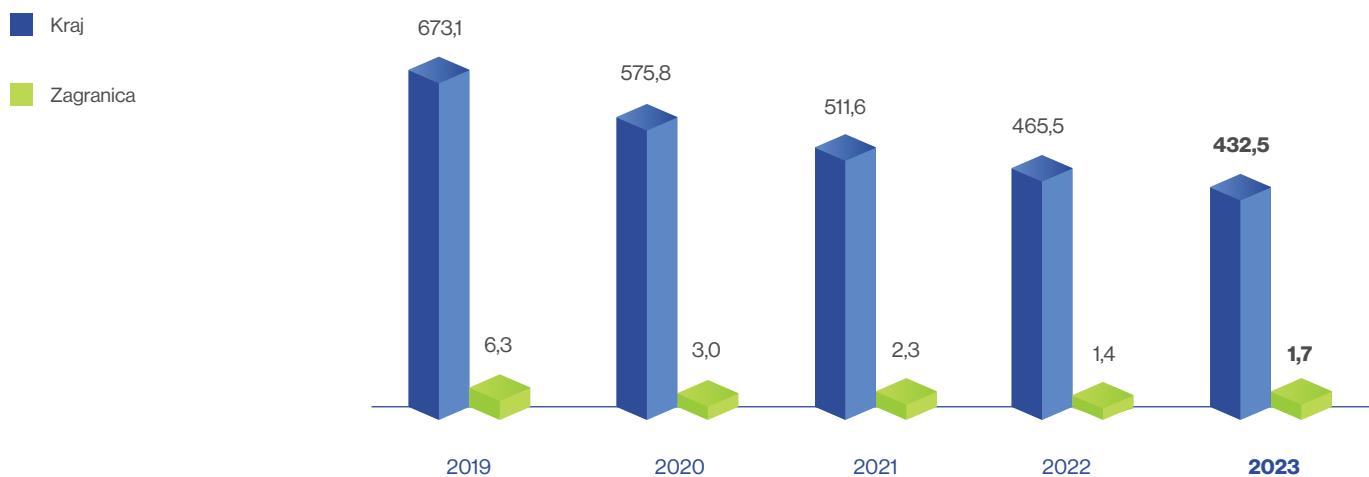
Obszar	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne w roku										Zmiana %			
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Kraj	673,1	99,1	575,8	99,5	511,6	99,6	465,5	99,7	432,5	99,6	-14,5	-11,1	-9,0	-7,1
Zagranica	6,3	0,9	3,0	0,5	2,3	0,4	1,4	0,3	1,7	0,4	-52,4	-24,6	-38,1%	18,4
<b>RAZEM</b>	<b>679,4</b>	<b>100,0</b>	<b>578,8</b>	<b>100,0</b>	<b>513,9</b>	<b>100,0</b>	<b>466,8</b>	<b>100,0</b>	<b>434,1</b>	<b>100,0</b>	<b>-14,8</b>	<b>-11,2</b>	<b>-9,2</b>	<b>-7,0</b>

Źródło: UKE

Na wykresie 20 przedstawiono wolumeny przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2023.

Wykres 20

Wolumeny przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2023



Źródło: UKE

Największy wolumen paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych zrealizowano w obrocie krajowym – 14,3 mln sztuk, co stanowiło 95,9% wolumenu ogółem w tym segmencie. W obrocie zagranicznym zrealizowano natomiast 0,6 mln sztuk, co stanowiło 4,1% wolumenu paczek

pocztywych w tym segmencie. W tabeli 22 przedstawione zostały wolumeny paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział w tym segmencie oraz zmianę rok do roku w latach 2019-2023.

Tabela 22

Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2023 – według wolumenu (stan na 31 grudnia 2023 roku)

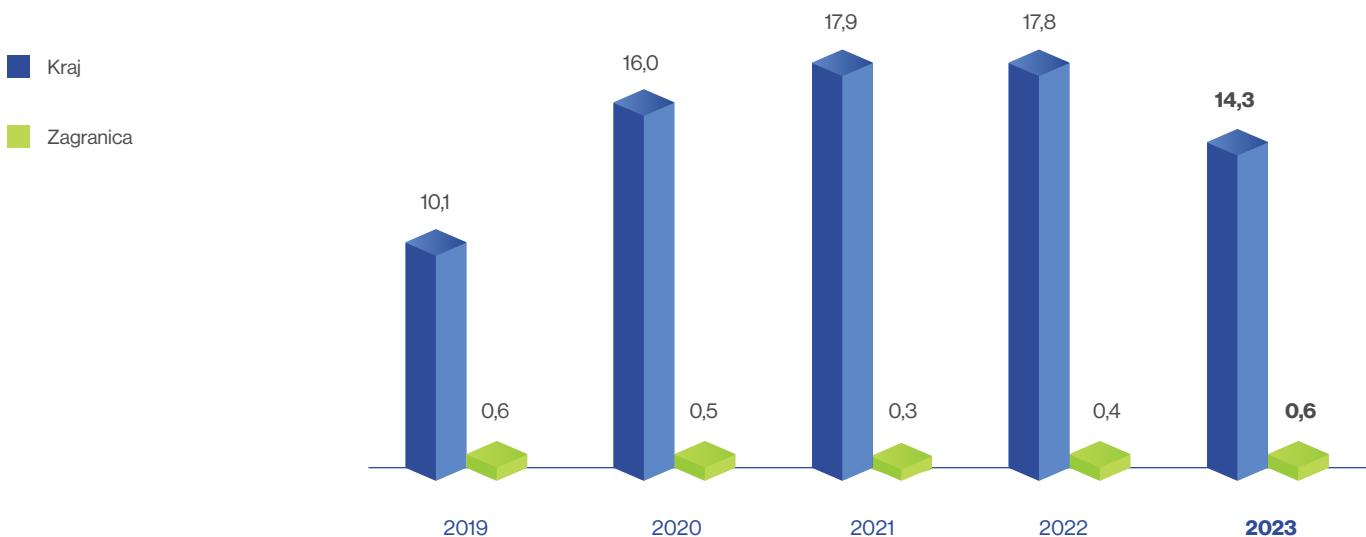
Obszar	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne w roku										Zmiana %			
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Kraj	10,1	94,4	16,0	97,0	17,9	98,4	17,8	98,1	14,3	95,9	58,4	11,9	-0,5	-19,5
Zagranica	0,6	5,6	0,5	3,0	0,3	1,6	0,4	1,9	0,6	4,1	-16,7	-40,0	17,7	74,4
<b>RAZEM</b>	<b>10,7</b>	<b>100,0</b>	<b>16,5</b>	<b>100,0</b>	<b>18,2</b>	<b>100,0</b>	<b>18,2</b>	<b>100,0</b>	<b>15,0</b>	<b>100,0</b>	<b>54,2</b>	<b>10,3</b>	<b>-0,2</b>	<b>-17,6</b>

Źródło: UKE

Na wykresie 21 przedstawiono wolumeny paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2023.

Wykres 21

Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2023 – według wolumenu (mln sztuk)



Źródło: UKE

W 2023 roku przychody w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych wzrosły o 5,3% w porównaniu do roku 2022 i wyniosły 1 291,8 mln zł. Usługą o największych przychodach były przesyłki listowe, których udział w tym segmencie wyniósł 88,4%. Paczki pocztowe podobnie jak w latach poprzednich konsekwentnie tracą udział w przychodach w tym segmen-

cie rynku usług pocztowych stanowiąc w 2023 roku 6,8%. W tabeli 23 przedstawione zostały przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych w podziale na przesyłki listowe, paczki pocztowe, potwierdzenia odbioru przesyłki rejestrowanej oraz ich udział w tym segmencie i dynamikę rok do roku w latach 2019-2023.

Tabela 23

Przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych w podziale na przesyłki listowe, paczki pocztowe, potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej, ich udział i dynamika rok do roku w latach 2019-2023

Usługi	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne w roku								Zmiana %					
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Przesyłki listowe	1 134,3	84,2	1 035,4	83,6	935,8	83,3	1 067,5	87,0	1 141,4	88,4	-8,7	-9,6	14,1	6,9
Paczki pocztowe	137,0	10,2	151,7	12,2	134,1	11,9	97,1	7,9	87,4	6,8	10,7	-11,6	-27,6	-10,1
Pozostałe*	75,7	5,6	51,8	4,2	53,9	4,8	62,5	5,1	63,1	4,9	-31,6	4,1	16,0	0,8
<b>RAZEM</b>	<b>1 347,0</b>	<b>100,0</b>	<b>1 238,9</b>	<b>100,0</b>	<b>1 123,8</b>	<b>100,0</b>	<b>1 227,1</b>	<b>100,0</b>	<b>1 291,8</b>	<b>100,0</b>	<b>-8,0</b>	<b>-9,3</b>	<b>9,2</b>	<b>5,3</b>

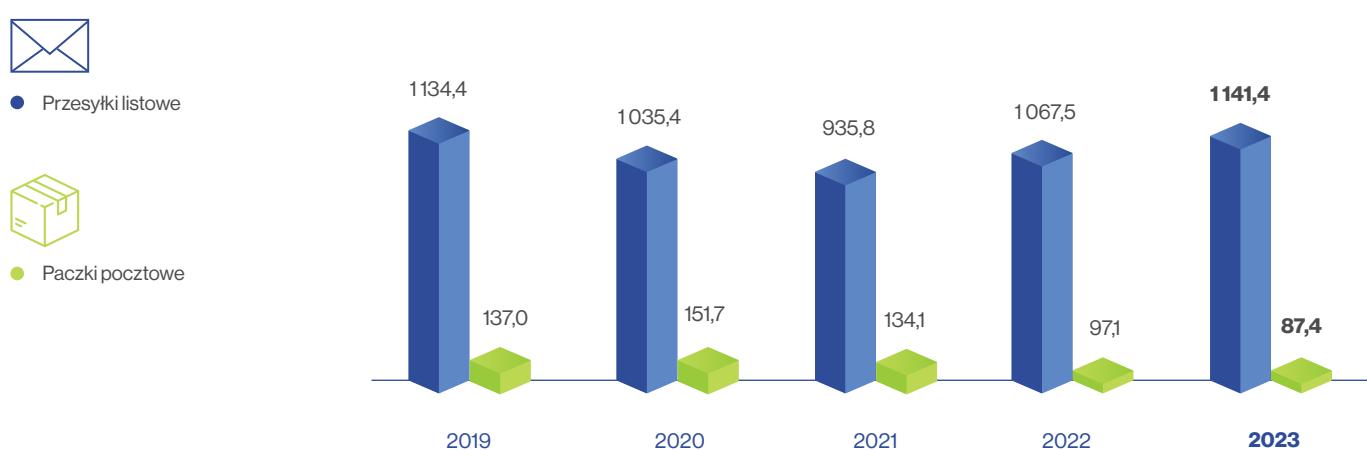
\* Pozostałe – Potwierdzenia odbioru przesyłki rejestrowanej

Źródło: UKE

Na wykresie 22 przedstawiono przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych w podziale na przesyłki listowe i paczki pocztowe w latach 2019-2023.

Wykres 22

Przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych w podziale na przesyłki listowe i paczki pocztowe w latach 2019-2023



Źródło: UKE

Największy przychód w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w zakresie przesyłek listowych przyniósł obrót krajowy (1109,8 mln zł), co stanowiło 97,2% przychodu z tej usługi. W obrocie zagranicznym zanotowano natomiast w 2023 roku 31,6 mln zł przychodu. W tabeli 24 przedstawione zostały

wolumeny przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział w tym segmencie oraz zmianę rok do roku w latach 2019-2023.

**Tabela 24**

Przychody z przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział i dynamika rok do roku w latach 2019-2023

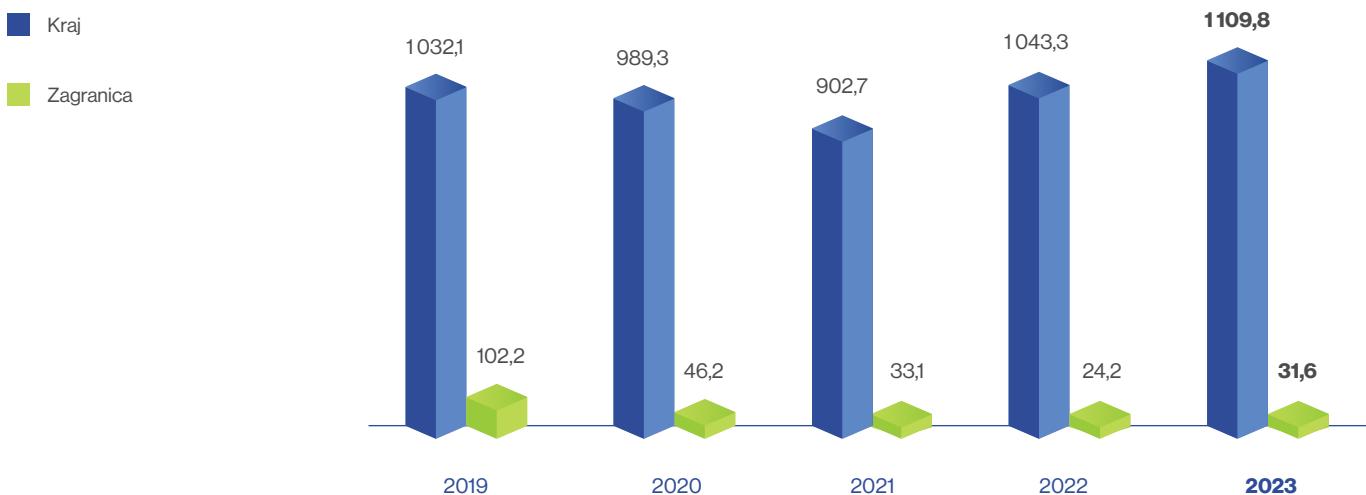
Obszar	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne w roku										Zmiana %			
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Kraj	1032,1	91,0	989,3	95,5	902,7	96,5	1043,3	97,7	1109,8	97,2	-4,1	-8,8	15,6	6,4
Zagranica	102,2	9,0	46,2	4,5	33,1	3,5	24,2	2,3	31,6	2,8	-54,8	-28,3	-27,1	30,8
<b>RAZEM</b>	<b>1134,3</b>	<b>100,0</b>	<b>1035,5</b>	<b>100,0</b>	<b>935,8</b>	<b>100,0</b>	<b>1067,5</b>	<b>100,0</b>	<b>1141,4</b>	<b>100,0</b>	<b>-8,7</b>	<b>-9,6</b>	<b>14,1</b>	<b>6,9</b>

Źródło: UKE

Na wykresie 23 przedstawiono przychody z przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w latach 2019-2023 w podziale na obrót krajowy i zagraniczny.

**Wykres 23**

Przychody z przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w latach 2019-2023 w podziale na obrót krajowy i zagraniczny



Źródło: UKE

Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych przyniosły 87,4 mln zł przychodu. Obrót krajowy stanowił 77,2% przychodu z tej usługi, a obrót zagraniczny 22,8%. W tabeli 25 przedstawione zostały przychody z paczek

pocztywych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, ich udział w tym segmencie oraz zmianę rok do roku w latach 2019-2023.

Tabela 25

Paczki pocztowe w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2019-2023 – według przychodów (mln zł)

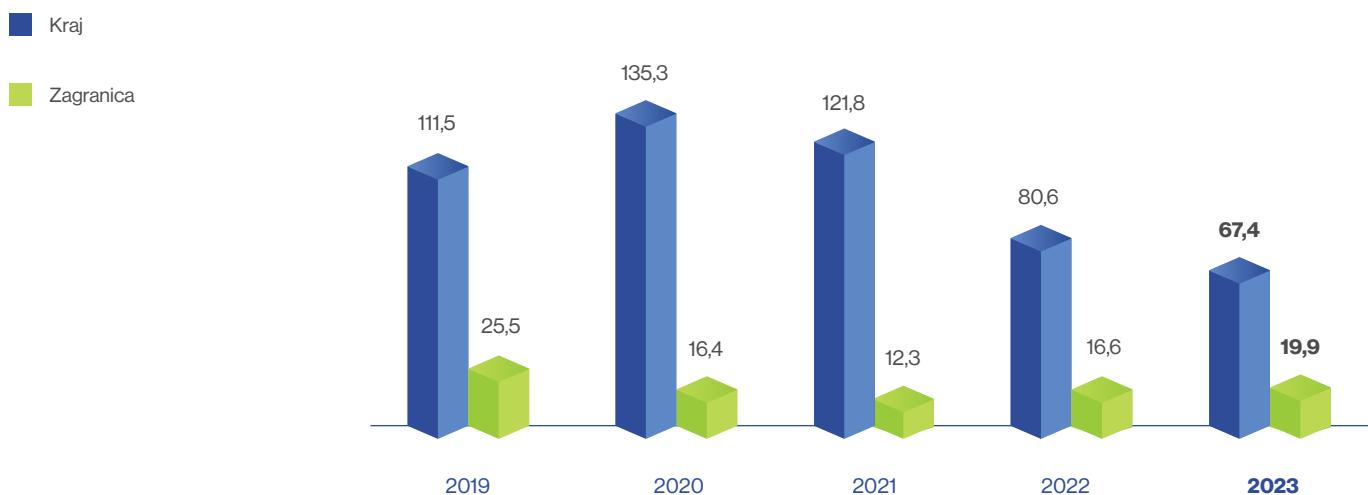
Obszar	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne w roku								Zmiana %					
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Kraj	111,5	81,4	135,3	89,2	121,8	90,8	80,6	82,9	67,4	77,2	21,3	-10,0	-33,9	-16,3
Zagranica	25,5	18,6	16,4	10,8	12,3	9,2	16,6	17,1	19,9	22,8	-35,7	-25,0	34,9	20,3
<b>RAZEM</b>	<b>137,0</b>	<b>100,0</b>	<b>151,7</b>	<b>100,0</b>	<b>134,1</b>	<b>100,0</b>	<b>97,1</b>	<b>100,0</b>	<b>87,4</b>	<b>100,0</b>	<b>10,7</b>	<b>-11,6</b>	<b>-27,6</b>	<b>-10,1</b>

Źródło: UKE

Na wykresie 24 przedstawiono przychody z paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w latach 2019-2023 w podziale na obrót krajowy i zagraniczny.

Wykres 24

Przychody z paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w latach 2019-2023 w podziale na obrót krajowy i zagraniczny



Źródło: UKE

## 4.6. 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 oraz 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 2023 roku przychody z tego segmentu stanowiły 3,2% wartości całego rynku pocztowego, natomiast wolumen stanowił 6,3% wolumenu całego rynku.

Specyfczną 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 2023 roku było to prawie 0,8 mld sztuk), przy stosunkowo niewielkich przychodach, wynoszących 0,06 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 2023 roku, w segmencie innych usług pocztowych działało 18 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska. Największym operatorem w tym segmencie rynku jest nadal Poczta Polska realizująca 95,8% przychodów oraz 93,9% wolumenu.

W roku 2023, przy spadku poziomu całkowitego wolumenu usług w tym segmencie rynku pocztowego, zanotowano niewielki spadek całkowitych przychodów z nich uzyskanych. W segmencie innych usług pocztowych wolumen wyniósł 128,1 mln sztuk, co przełożyło się na 535,9 mln zł przychodu. W stosunku do 2022 roku nastąpił w tym obszarze rynku spadek wolumenu o 12,2%, a przychodów o 0,6%.

W tabeli 26 przedstawiono wolumeny usług pocztowych, tj. przesyłek reklamowych, przekazów pocztowych oraz pozostałych usług pocztowych wraz z udziałem relatywnym w poszczególnych latach i dynamiką wolumenów tych usług w latach 2019-2023.

Tabela 26

Usługi pocztowe w segmencie innych usług pocztowych wraz z udziałem relatywnym i zmianą udziału tych usług rok do roku w latach 2019-2023 – według wolumenu (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Usługi	Wolumen (mln szt.) oraz udziały relatywne w roku								Zmiana %					
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Przesyłki reklamowe	130,4	73,1	113,4	71,5	115,3	72,4	103,1	70,7	86,6	67,6	-13,0	1,7	-10,6	-16,0
Przekazy pocztowe	43,6	24,5	41,7	26,3	38,9	24,5	36,1	24,7	35,7	27,8	-4,4	-6,6	-7,3	-1,2
Pozostałe <sup>13</sup>	4,3	2,4	3,4	2,1	4,9	3,1	6,7	4,6	5,8	4,6	-20,9	44,7	35,4	-12,2
<b>RAZEM</b>	<b>178,3</b>	<b>100,0</b>	<b>158,5</b>	<b>100,0</b>	<b>159,1</b>	<b>100,0</b>	<b>145,9</b>	<b>100,0</b>	<b>128,1</b>	<b>100,0%</b>	<b>-11,1</b>	<b>0,4</b>	<b>-8,3</b>	<b>-12,2</b>

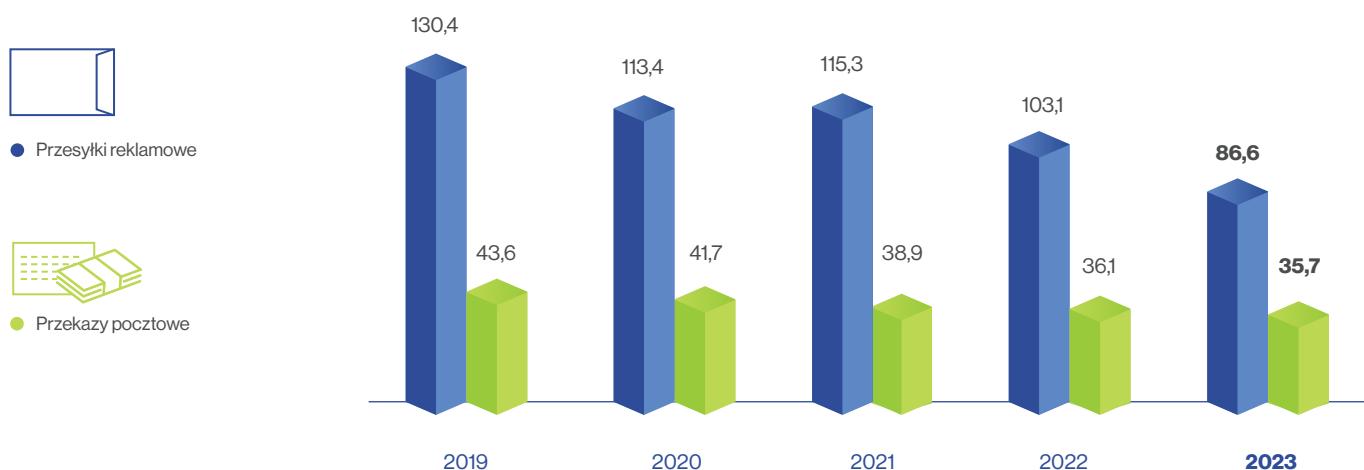
Źródło: UKE

<sup>13</sup> Przesyłki listowe, paczki pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej

Na wykresie 25 przedstawiono wolumeny przesyłek reklamowych i przekazów pocztowych w segmencie innych usług pocztowych w latach 2019-2023.

### Wykres 25

Wolumeny przesyłek reklamowych i przekazów pocztowych w segmencie innych usług pocztowych w latach 2019-2023



Źródło: UKE

W tabeli 27 przedstawiono wartość przychodów z usług w segmencie innych usług pocztowych, tj. przesyłek reklamowych, przekazów pocztowych oraz pozostałych usług pocztowych wraz

z udziałem relatywnym w poszczególnych latach i dynamiką przychodów z tych usług w latach 2019-2023.

Tabela 27

Segment innych usług pocztowych wraz z udziałem relatywnym w poszczególnych latach i dynamiką przychodów przesyłek reklamowych, przekazów pocztowych i pozostałych usług w latach 2019-2023

Usługi	Przychody (mln zł) oraz udziały relatywne w roku										Zmiana %			
	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2020/19	2021/20	2022/21	2023/22
Przesyłki reklamowe	154,5	29,0	148,6	29,3	161,4	30,7	155,5	28,8	147,5	27,5	-3,8	8,6	-3,7	-5,1
Przekazy pocztowe	324,9	61,0	319,0	62,9	327,3	62,3	359,1	66,6	367,2	68,5	-1,8	2,6	9,7	2,3
Pozostałe <sup>14</sup>	53,2	10,0	39,8	7,8	36,3	6,9	24,9	4,6	21,2	4,0	-25,2	-8,8	-31,4	-14,8
<b>RAZEM</b>	<b>532,6</b>	<b>100,0</b>	<b>507,4</b>	<b>100,0</b>	<b>525,0</b>	<b>100,0</b>	<b>539,4</b>	<b>100,0</b>	<b>535,9</b>	<b>100,0</b>	<b>-4,7</b>	<b>3,5</b>	<b>2,8</b>	<b>-0,6</b>

Źródło: UKE

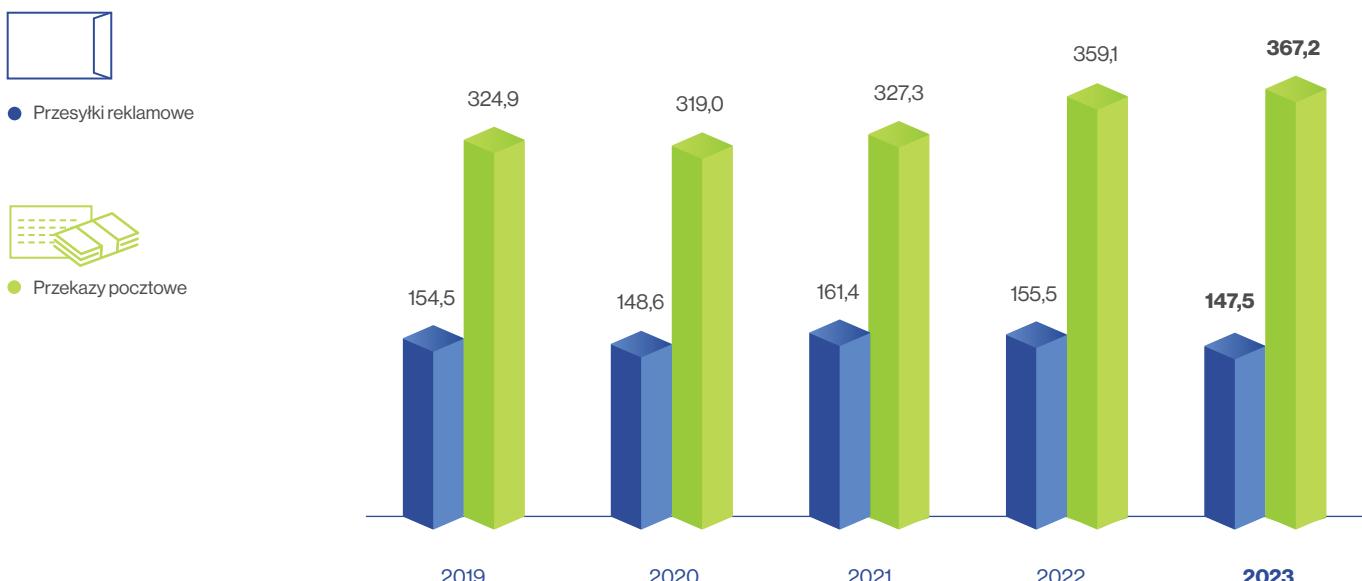
<sup>14</sup> Przesyłki listowe, paczki pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej

Na wykresie 26 przedstawiono przychody osiągnięte przez operatorów pocztowych z usług przesyłek reklamowych i przekazów

pocztowych w segmencie innych usług pocztowych w latach 2019-2023.

### Wykres 26

Przesyłki reklamowe i przekazy pocztowe w latach 2019-2023 – według przychodu z tych usług



Źródło: UKE



5

## Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej

Na zdjęciu budynek Poczty Głównej w Bielsku-Białej

Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej operatorów pocztowych stanowią przede wszystkim placówki pocztowe, nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów oraz zatrudnieni. W przypadku operatora wyznaczonego są nimi tak-

że skrytki pocztowe, własne oddawcze skrzynki pocztowe, system kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń oraz baza informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych.

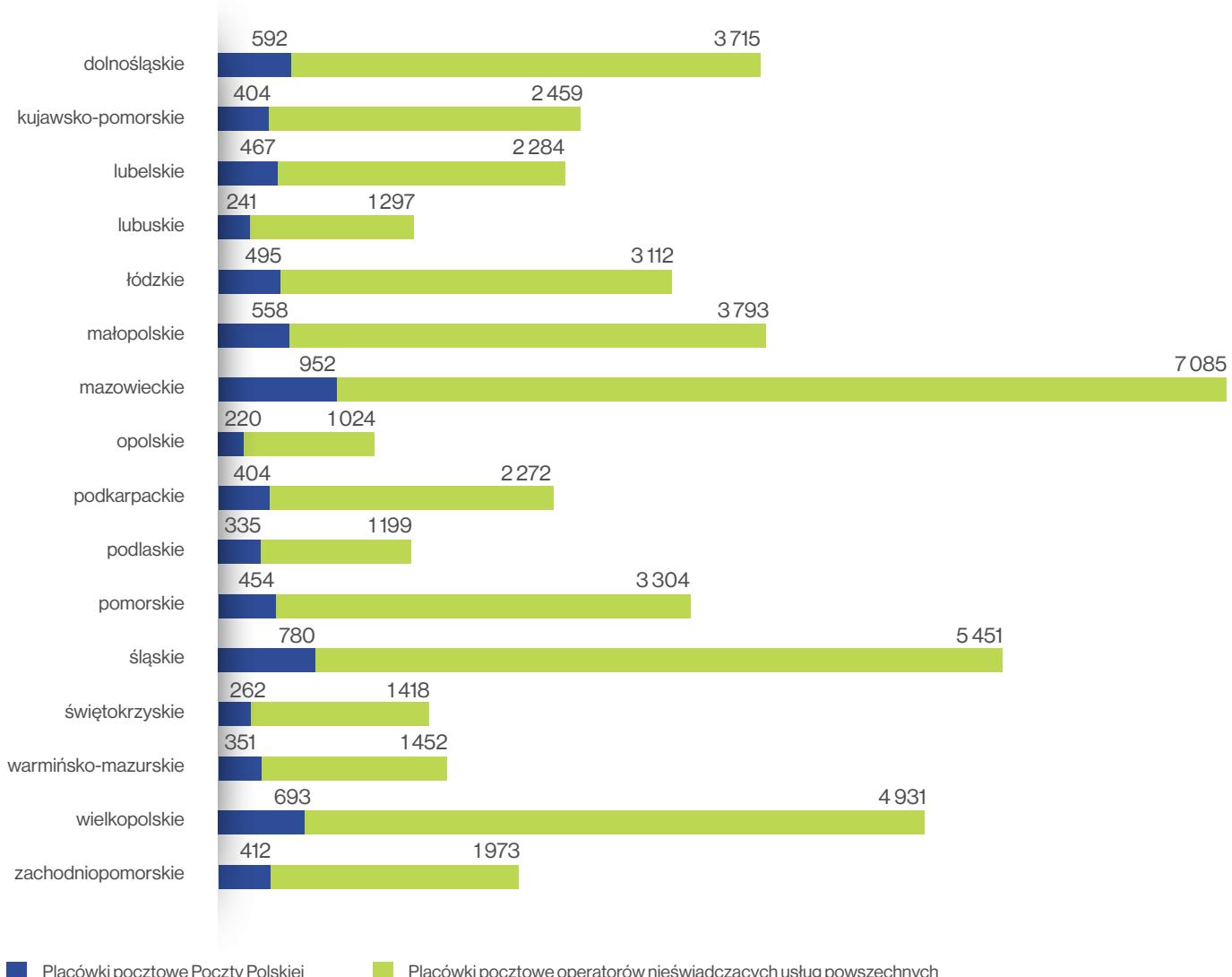
## 5.1. Placówki pocztowe

W 2023 roku operatorzy pocztowi świadczyli na terenie kraju usługi w 54 389 placówkach pocztowych. Z tego 11% (5 984) stanowiły własne placówki operatorów pocztowych. Pozostałe 89,0% placówek prowadzonych było przez agentów pocztowych. W liczbie własnych placówek pocztowych 80,3% stanowią pla-

cówki operatora wyznaczonego. Największa liczba placówek zlokalizowana była w województwach silnie zurbanizowanych, takich jak województwo mazowieckie, śląskie i wielkopolskie. Liczbę placówek pocztowych operatora wyznaczonego oraz operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych w 2023 roku w podziale na województwa przedstawia wykres 27.

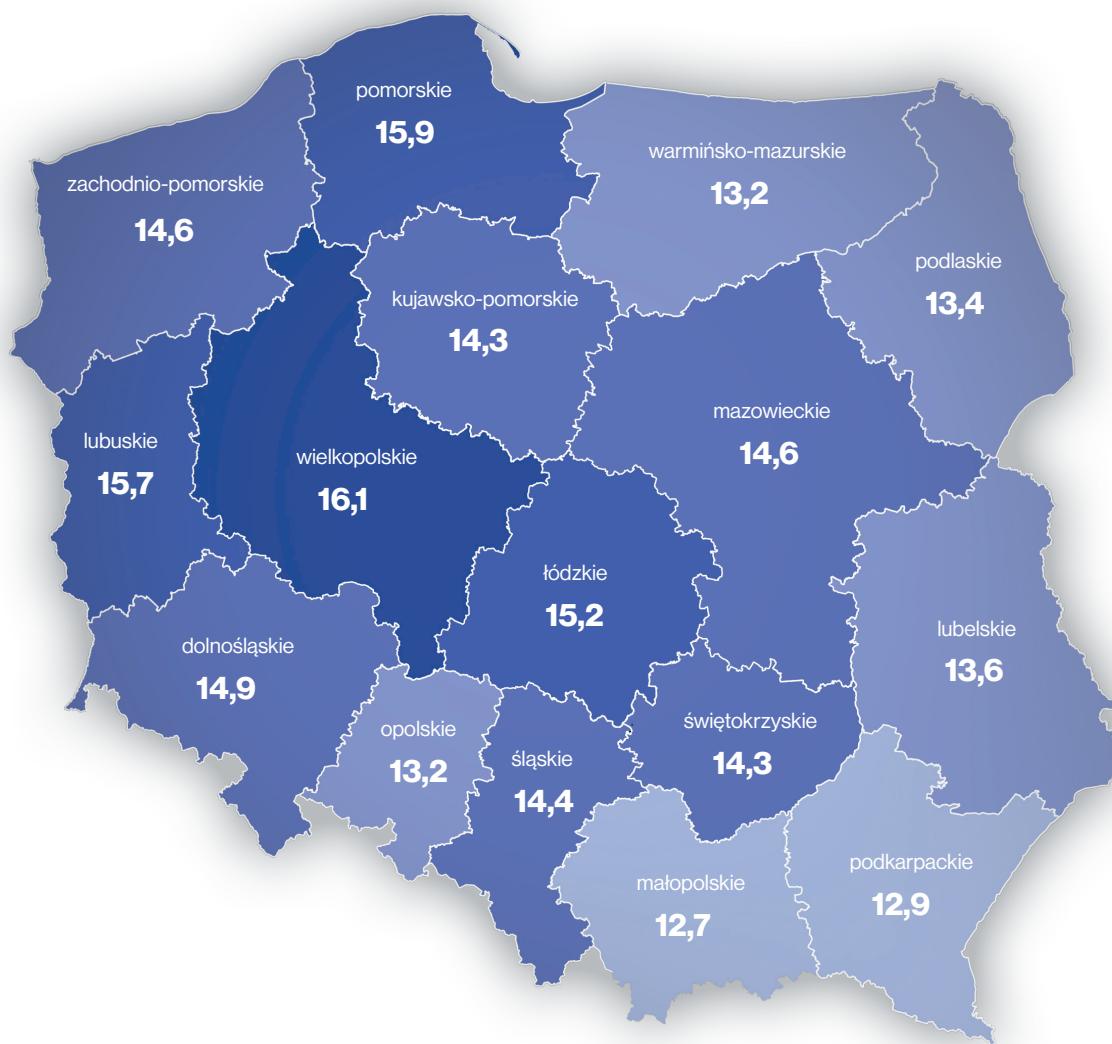
Wykres 27

Liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego oraz operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych w 2023 roku w podziale na województwa



**Wykres 28**

Liczba placówek pocztowych na 10 tys. mieszkańców w 2023 roku w podziale na województwa



Źródło: UKE (liczba ludności ujęta do wyliczeń według danych GUS)

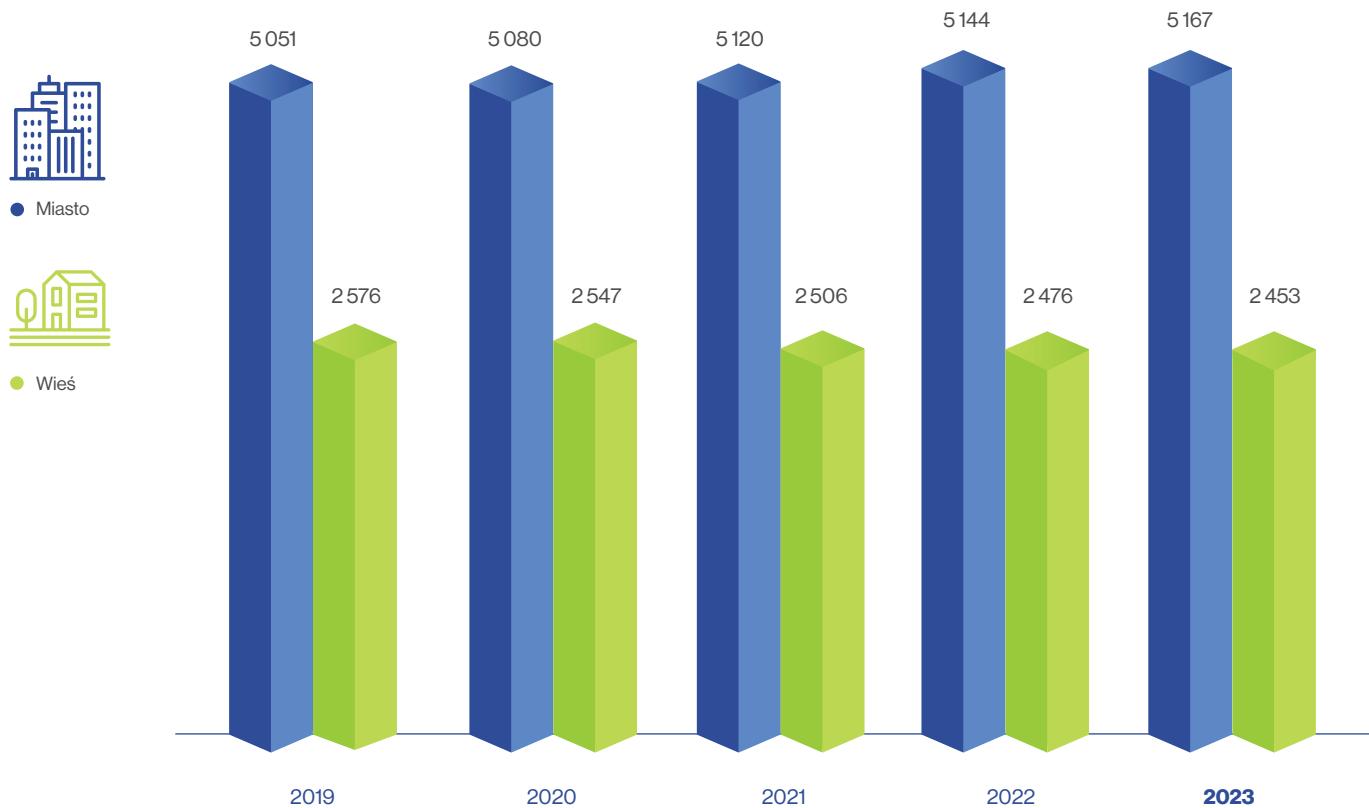
## 5.1.1. Placówki pocztowe operatora wyznaczonego

Według stanu na dzień 31 grudnia 2023 roku Poczta Polska posiadała 7 620 placówek pocztowych, z tego 5 167 placówek zlokalizowanych było w miastach (do tej kategorii zaliczono placówki znajdujące się w gminach miejskich i gminach miejsko-wiejskich), natomiast 2 453 placówki na terenach wiejskich (tj. w gminach wiejskich). 2 815 placówek prowadzonych było przez agentów pocztowych. W 2023 roku liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego nie zmieniła się. Liczbę placówek pocztowych operatora wyznaczonego w latach 2019-2023 w podziale na miasto i wieś przedstawia wykres 29.



Wykres 29

Liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego w latach 2019-2023 w podziale na miasto i wieś



Źródło: UKE

Według stanu na dzień 31 grudnia 2023 roku, operator wyznaczony spełnił wymagania w zakresie warunków lokalizacji placówek pocztowych oraz zapewnienia dostępności do sieci placówek pocztowych. Realizację kryteriów dostępności usług powszechnych przez operatora wyznaczonego przedstawia tabela 28.



Tabela 28

Realizacja kryteriów dostępności usług powszechnych przez operatora wyznaczonego

Kryterium dostępności według rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji <sup>15</sup>	Stopień spełnienia na 31 grudnia 2023
W każdej gminie powinna być uruchomiona co najmniej jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego.	<p>► <b>Kryterium spełnione</b> W każdej z 2 477 gmin funkcjonowała co najmniej jedna stała placówka pocztowa.</p>
Jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 6 000 mieszkańców na terenie gmin miejskich i gmin miejsko-wiejskich.	<p>► <b>Kryterium spełnione</b> Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin miejskich i miejsko-wiejskich wynosił 5 948 mieszkańców na 1 czynną stałą placówkę pocztową*.</p>
Jedna placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 85 km <sup>2</sup> powierzchni w gminach wiejskich.	<p>► <b>Kryterium spełnione</b> Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin wiejskich wynosił 84,01 km<sup>2</sup> na 1 czynną stałą placówkę pocztową*.</p>
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.	<p>► <b>Kryterium spełnione</b> Placówki są czynne we wszystkie dni robocze. W dniach ustawowo wolnych od pracy obsługę klientów zapewniają placówki dyżurujące.</p>

\* wskaźniki dostępności do usług powszechnych uwzględniają wyłącznie placówki czynne na wskazany dzień

Źródło: Poczta Polska

## 5.1.2. Placówki pocztowe operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych

Według stanu na koniec 2023 roku operatorzy pocztowi nie świadczący usług powszechnych wykazali łącznie 46 769 placówek pocztowych, z czego 38 484 placówki zlokalizowane były w miastach, a 8 285 placówek na terenach wiejskich. W ogólnej liczbie placówek pocztowych tych operatorów zdecydowana większość, tj. 45 590 placówek pocztowych, było prowadzonych przez agentów pocztowych. Natomiast 1 179 stanowiły wła-

sne placówki pocztowe. W ogólnej liczbie placówek zawarte są również placówki, które obsługują więcej niż jednego operatora pocztowego. Liczbę placówek pocztowych wykazanych przez operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych przedstawia tabela 29.

<sup>15</sup> Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 1026)

Tabela 29

Liczba placówek pocztowych wykazanych przez operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych (stan na 31 grudnia 2023 roku)

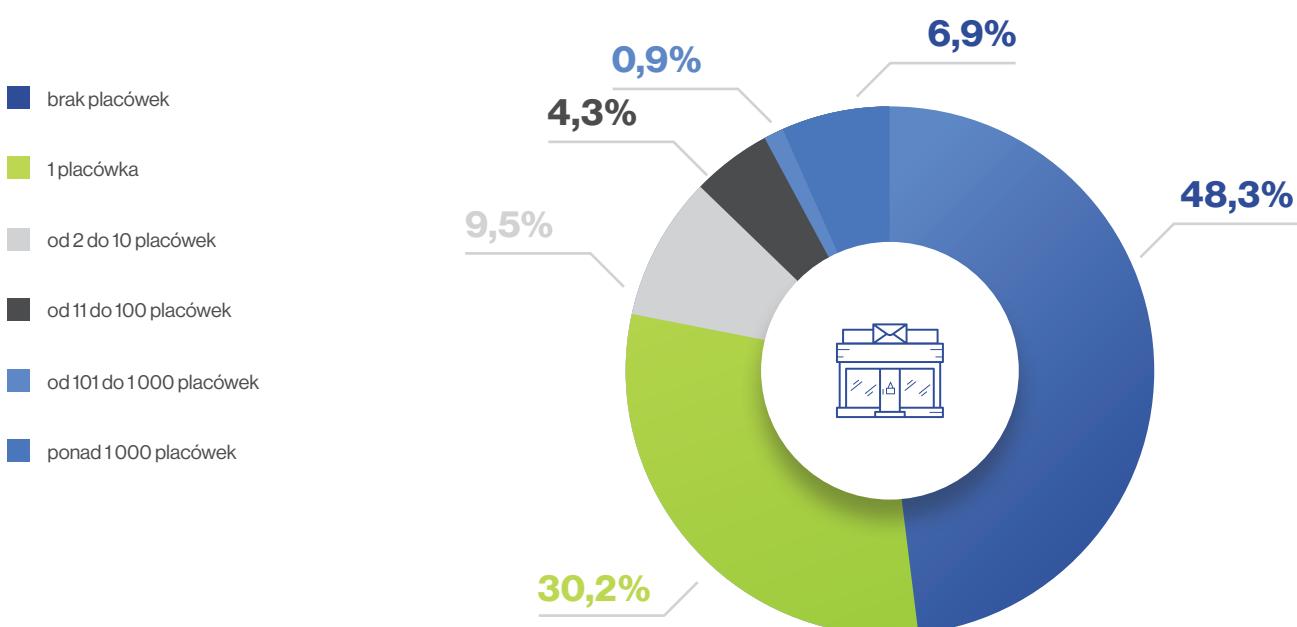
<b>Liczba placówek</b>	<b>Liczba działających operatorów pocztowych w 2023 r.</b>
brak placówek	56
1 placówka	35
od 2 do 10 placówek	11
od 11 do 100 placówek	5
od 101 do 1000 placówek	1
ponad 1000 placówek	8
<b>RAZEM</b>	<b>116</b>

Źródło: UKE

Ilość placówek wykazanych przez operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych w ujęciu procentowym przedstawia wykres 30.

Wykres 30

Ilość placówek wykazanych przez operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych w ujęciu procentowym



Źródło: UKE

## 5.2. Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztoowej obsługi klientów

Operator wyznaczony (Poczta Polska) na koniec 2023 roku posiadał w eksploatacji 13 714 skrzynek nadawczych, w tym:

- ▶ 6 913 w miastach,
- ▶ 6 801 na wsi.

Od kilku lat obserwowany jest spadek liczby skrzynek nadawczych. W porównaniu do roku 2022 liczba nadawczych skrzynek pocztowych obniżyła się o 3,9%.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2023 roku Poczta Polska była w posiadaniu 124 639 skrytek pocztowych oraz 120 442 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.

W omawianym okresie operatorzy pocztowi nie świadczący usług powszechnych nie posiadali własnych nadawczych skrzynek pocztowych.

Oprócz placówek pocztowych, użytkownicy usług mogli w dogodnym dla siebie miejscu i czasie, nadać i odebrać przesyłki pocztowe w automatach do pocztoowej obsługi klientów.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2023 roku na terenie Polski funkcjonowało 38 271 automatów do pocztoowej obsługi klientów, a dysponentami tych urządzeń było siedmiu operatorów pocztowych. W tabeli 30 przedstawiono liczbę automatów do pocztoowej obsługi klientów w latach 2019-2023 według stanu na koniec roku wraz z dynamiką instalacji nowych urządzeń rok do roku.

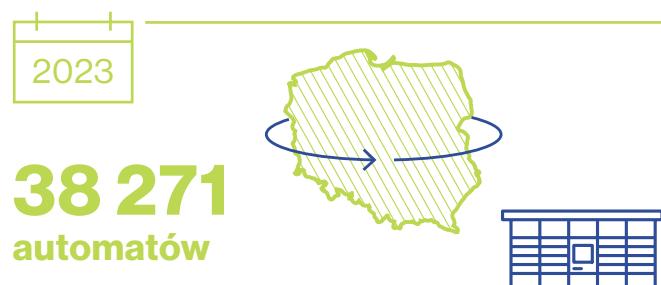
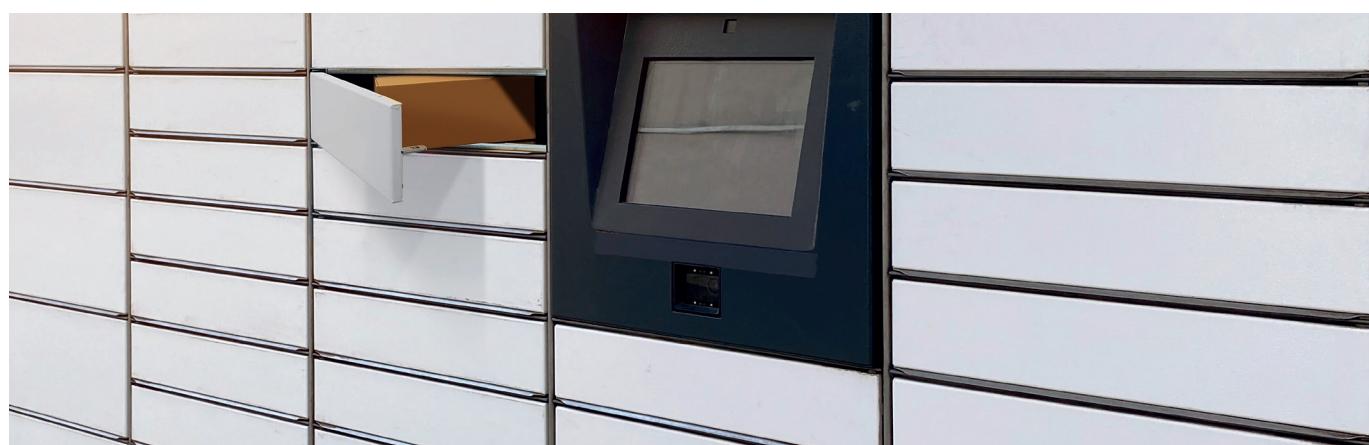


Tabela 30

Liczba automatów do pocztoowej obsługi klientów wraz z dynamiką instalacji nowych urządzeń w latach 2019-2023 (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Automaty do pocztoowej obsługi klientów	2019	2020	2021	2022	2023
Liczba automatów	7 000	10 700	18 212	26 921	<b>38 271</b>
Przyrost procentowy r/r	60,9%	52,9%	70,2%	47,8%	<b>42,2%</b>

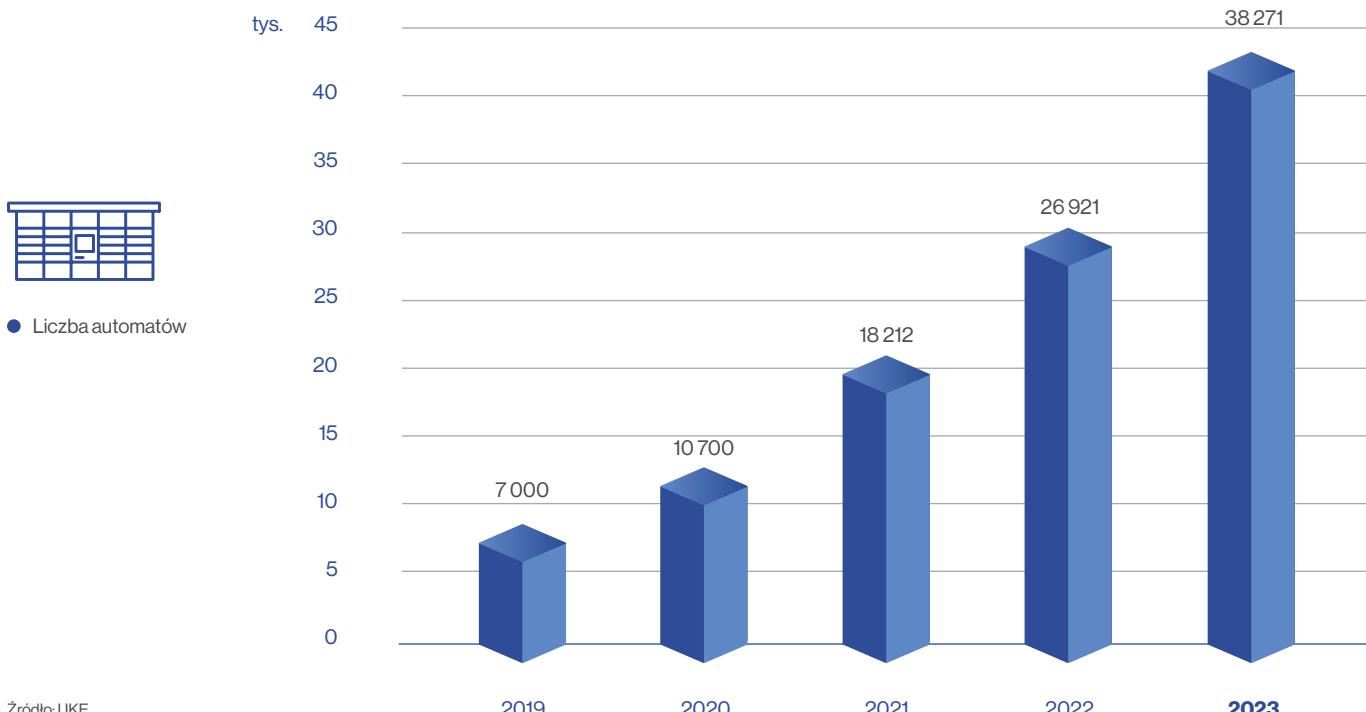
Źródło: UKE



Na wykresie 31 przedstawiono liczbę automatów do pocztowej obsługi klientów w latach 2019-2023.

**Wykres 31**

Liczba automatów do pocztowej obsługi klientów w latach 2019-2023



Źródło: UKE

## 5.3. Zatrudnienie w sektorze pocztowym

Średnioroczne zatrudnienie w sektorze pocztowym wynosiło 86 197 etatów, co oznacza spadek w stosunku do roku ubiegłego o 2,8%.

Poziom zatrudnienia w Poczcie Polskiej w ujęciu średniorocznym w oparciu o umowy o pracę, w przeliczeniu na pełne etaty wynosił w 2023 roku 64 272 etaty. W porównaniu z danymi z roku poprzedniego oznacza to spadek o 3,5%.

Średnioroczny poziom zatrudnienia w grupie operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych w 2023 roku wyniósł 21 925 etatów, co oznacza spadek o 188 etatów tj. o 0,8% w porównaniu do roku 2022.

Jak wskazuje poniższe zestawienie, stan zatrudnienia dla poszczególnych operatorów pocztowych był bardzo zróżnicowany. Na rynku funkcjonowało 11 operatorów pocztowych zatrudniających powyżej 500 pracowników. Największą grupę stanowili operatorzy zatrudniający od 1 do 9 pracowników. Wykaz stanu zatrudnienia u działających operatorów pocztowych, którzy złożyli sprawozdanie przedstawiono w tabeli 31.



Tabela 31

Wykaz stanu zatrudnienia u działających operatorów pocztowych (stan na 31 grudnia 2023 roku)

<b>Wielkość zatrudnienia</b>	<b>Liczba operatorów 2023 r.</b>
jednoosobowa działalność	39
od 1 do 9 osób	45
od 10 do 49 osób	15
od 50 do 249 osób	5
od 250 do 500 osób	2
powyżej 500 osób	11
<b>RAZEM</b>	<b>117</b>

Źródło: UKE

## 5.4. Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej

Operator wyznaczony jest obowiązany zapewnić operatorom pocztowym świadczącym usługi wchodzące w zakres usług powszechnych dostęp do określonych w art. 66 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe elementów infrastruktury pocztowej. Natomiast operatorom nieświadczącym usług wchodzących w zakres usług powszechnych ma obowiązek udostępnić jedynie system kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń oraz

bazę informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych<sup>16</sup>.

W 2023 roku Poczta Polska podpisała sześć umów o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej. W omawianym okresie dwie umowy zostały rozwiązane. Według stanu na dzień 31 grudnia 2023 roku Poczta Polska miała cztery podpisane umowy.



<sup>16</sup> Art. 66 Prawa pocztowego



## **6 | Reklamacje usług pocztowych**

Operatorzy pocztowi rozpatrywali reklamacje w następujących segmentach usług pocztowych:

- ▶ w segmencie usług kurierskich,
- ▶ w segmencie usług powszechnych,
- ▶ w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych,
- ▶ w segmencie innych usług pocztowych.

## 6.1. Reklamacje w segmencie usług kurierskich

Operatorzy pocztowi rozpatrzyli 751 224 reklamacje usług kurierskich, co w stosunku do wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że jedna reklamacja przypadała średnio na 1 400 zrealizowanych usług. Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki

kurierskiej. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 40,6%. Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług kurierskich w 2023 roku przedstawiono w tabeli 32.

Tabela 32

Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług kurierskich w 2023 roku (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Sposób rozpatrzenia	Ogółem	Uwzględnione	Odrzucone	Udział w stosunku do wszystkich reklamacji ogółem	Udział rozpatrzonych pozytywnie
utrata przesyłki kurierskiej	218 336	79 766	138 570	29,1%	36,5%
ubytek zawartości przesyłki kurierskiej	35 764	19 321	16 443	4,8%	54,0%
uszkodzenie przesyłki kurierskiej	205 129	95 043	110 086	27,3%	46,3%
opóźnienie w doręczeniu przesyłki kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	126 938	66 597	60 341	16,9%	52,5%
nieprawidłowe wypełnienie dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki kurierskiej	4 098	961	3 137	0,5%	23,5%
zwrócenie przesyłki kurierskiej niezgodnie z terminem	2 191	187	2 004	0,3%	8,5%
zwrócenie przesyłki kurierskiej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	22 797	4 124	18 673	3,0%	18,1%
inne	135 971	39 310	96 661	18,1%	28,9%
<b>RAZEM</b>	<b>751 224</b>	<b>305 309</b>	<b>445 915</b>	<b>100,0%</b>	<b>40,6%</b>

Źródło: UKE

## 6.2. Reklamacje w segmencie usług powszechnych

Operator wyznaczony rozpatrzył 162 294 reklamacje pocztowych usług powszechnych, co w stosunku do wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że jedna reklamacja przypadała średnio na 2 505 zrealizowanych usług. Najczęstszym powodem reklama-

cji była utrata przesyłki. Odsetek uwzględnionych przez operatora wyznaczonego reklamacji wyniósł 33,3%. Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług powszechnych w 2023 roku przedstawiono w tabeli 33.

Tabela 33

Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług powszechnych w 2023 roku (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Sposób rozpatrzenia	Ogółem	Uwzględnione	Odrzucone	Udział w stosunku do wszystkich reklamacji ogółem	Udział rozpatrzonych pozytywnie
utrata przesyłki	78 169	28 375	49 794	48,2%	36,3%
ubytek zawartości przesyłki	824	231	593	0,5%	28,0%
uszkodzenie przesyłki	1 476	231	1 245	0,9%	15,7%
opóźnienie przesyłki	4 160	2 549	1 611	2,6%	61,3%
nieprawidłowe wypełnienie ZPO <sup>17</sup>	13 854	11 201	2 653	8,5%	80,9%
inne <sup>18</sup>	63 811	11 414	52 397	39,3%	17,9%
<b>RAZEM</b>	<b>162 294</b>	<b>54 001</b>	<b>108 293</b>	<b>100,0%</b>	<b>33,3%</b>

Źródło: UKE

## 6.3. Reklamacje w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych

Operatorzy pocztowi rozpatrzyli 95 935 reklamacji usług wchodzących w zakres usług powszechnych, co w stosunku do wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że jedna reklamacja przypadała średnio na 4 681 zrealizowanych usług. Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki pocztowej. Odsetek

uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 39,6%. Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2023 roku przedstawiono w tabeli 34.

<sup>17</sup> Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej

<sup>18</sup> Zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem, zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód i inne

Tabela 34

Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2023 roku (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Sposób rozpatrzenia	Ogółem	Uwzględnione	Odrzucone	Udział w stosunku do wszystkich reklamacji ogółem	Udział rozpatrzonych pozytywnie
utrata przesyłki pocztowej	48 237	19 575	28 662	50,3%	40,6%
ubytek zawartości przesyłki pocztowej	146	58	88	0,2%	39,7%
uszkodzenie przesyłki pocztowej	227	58	169	0,2%	25,6%
opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	4 855	336	4 519	5,1%	6,9%
nieprawidłowe wypełnienie dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki rejestrowanej	5 874	5 522	352	6,1%	94,0%
zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem	6 523	5 802	721	6,8%	88,9%
zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	798	336	462	0,8%	42,1%
inne	29 275	6 345	22 930	30,5%	21,7%
<b>RAZEM</b>	<b>95 935</b>	<b>38 032</b>	<b>57 903</b>	<b>100,0%</b>	<b>39,6%</b>

Źródło: UKE



## 6.4. Reklamacje w segmencie innych usług pocztowych

Operatorzy pocztowi rozpatrzyli 3 391 reklamacji usług w segmencie innych usług pocztowych, co w stosunku do wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że jedna reklamacja przypadała średnio na 37 772 zrealizowane usługi.

Najczęstszym powodem reklamacji było niedoręczenie przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym. Odsetek uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 36,6%. Rozpatrzone reklamacje w segmencie innych usług pocztowych w 2023 roku przedstawiono w tabeli 35.

Tabela 35

Rozpatrzone reklamacje w segmencie innych usług pocztowych w 2023 roku (stan na 31 grudnia 2023 roku)

Sposób rozpatrzenia	Ogółem	Uwzględnione	Odrzucone	Udział w stosunku do wszystkich reklamacji ogółem	Udział rozpatrzonych pozytywnie
utrata przesyłki	327	175	152	9,6%	53,5%
ubytek zawartości przesyłki	14	4	10	0,4%	28,6%
uszkodzenie przesyłki	37	11	26	1,1%	29,7%
opóźnienie w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia terminu doręczenia	6	6	0	0,2%	100,0%
nieprawidłowe wypełnienie ZPO <sup>19</sup>	0	0	0	0,0%	–
zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem oraz z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	0	0	0	0,0%	–
niedoręczenie przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym	2 115	251	1 864	62,4%	11,9%
inne	892	795	97	26,3%	89,1%
<b>RAZEM</b>	<b>3 391</b>	<b>1 242</b>	<b>2 149</b>	<b>100,0%</b>	<b>36,6%</b>

Źródło: UKE

<sup>19</sup> Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej



7 |

## Kontrola działalności pocztowej prowadzona w 2023 roku

Prezes UKE przeprowadził w roku 2023 działania kontrolne:

- ▶ operatora wyznaczonego w zakresie zapewniania osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych oraz rozpatrywania reklamacji usług powszechnych, a także działania kontrolne,

- ▶ 18 operatorów pocztowych nieświadczących usług powszechnych 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.

## 7.1. Kontrola operatora świadczącego usługi powszechnie

W 2023 roku Prezes UKE przeprowadził kontrole Poczty Polskiej, będącej operatorem wyznaczonym, w zakresie:

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

### 7.1.1. Kontrola operatora wyznaczonego 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, w okresie od września do listopada 2023 roku Prezes UKE przeprowadził kontrolę w 460 placówkach pocztowych (280 placówkach miejskich oraz 180 placówkach wiejskich), co stanowiło 6% wszystkich placówek Poczty Polskiej świadczących usługi pocztowe na terenie kraju<sup>20</sup>. W trakcie czynności kontrolnych dokonano ustaleń dotyczących:

- ▶ możliwości samodzielnego wjazdu dla osób poruszających się za pomocą wózków inwalidzkich (swobodny podjazd, łatwość otwierania drzwi wejściowych, podjazdy, podnośniki, windy itp.), natomiast w przypadku braku możliwości samodzielnego wjazdu ustalenie czy w placówce pocztowej funkcjonują inne udogodnienia takie jak np. zamontowany sprawny dzwonek przywołujący personel placówki pocztowej w celu obsługi;
- ▶ występowania wydzielonego lub odpowiednio oznakowanego piktogramem, stanowiska przystosowanego do obsługi osób niepełnosprawnych;
- ▶ usytuowania nadawczych skrzynek pocztowych w sposób umożliwiający korzystanie z nich osobom poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego;
- ▶ doręczania osobom: z uszkodzeniem narzędziem ruchu powodującym konieczność korzystania z wózka inwalidzkiego, niewidomym lub ociemniającym, na ich wniosek i bez pobierania

dodatkowych opłat, przesyłek pocztowych oraz kwot pieniężnych określonych w przekazach pocztowych, z pominięciem oddawczej skrzynki pocztowej oraz bez konieczności odbierania przesyłki w placówce pocztowej;

- ▶ prowadzenia ewidencji osób niepełnosprawnych;
- ▶ możliwości przyjmowania przesyłek niebędących przesyłkami rejestrowanymi od osób niepełnosprawnych w miejscu ich zamieszkania, ustalając w jakiej formie osoba niepełnosprawna jest obowiązana zgłosić chęć nadania przesyłki.

Spośród skontrolowanych placówek Poczty Polskiej możliwość samodzielnego wjazdu do budynku posiadało 60%, tj. 276 z 460 placówek objętych kontrolą.

W większości przypadków niedostosowanie urzędów pocztowych do obsługi osób niepełnosprawnych w zakresie możliwości samodzielnego wjazdu do budynku wiąże się m.in. z:

- ▶ ograniczonym prawem do zajmowanej nieruchomości (właściciele nieruchomości nie wyrażają zgody na przebudowę placówki, ze względu na dodatkowe koszty inwestycyjne),
- ▶ umiejscowieniem placówki w zabytkowym budynku znajdującym się pod nadzorem konserwatora zabytków,
- ▶ brakiem miejsca na budowę podjazdu,
- ▶ brakiem możliwości zamontowania windy lub podnośnika w przypadku placówki umiejscowionej na piętrze budynku.

<sup>20</sup> Według danych umieszczonych w rocznym sprawozdaniu operatora wyznaczonego, na koniec roku 2022 na terenie kraju działało 7 620 placówek pocztowych, w tym 5 144 placówek było zlokalizowanych na obszarach miejskich oraz 2 476 na terenach wiejskich.

Należy jednakże podkreślić, że w trakcie kontroli pracownicy UKE przeprowadzili czynności kontrolne polegające na sprawdzeniu czy przy wejściach do placówek pocztowych (do których był niemożliwy wjazd osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim) istnieje możliwość skorzystania z urządzeń przywołujących personel placówki. Ustalono, że spośród 184 placówek poddanych kontroli, do których osoba niepełnosprawna nie może samodzielnie wjechać na wózku inwalidzkim, w 169 placówkach została zamontowany sprawnie działający oraz dostępny dzwonek przywołujący personel placówki, jednakże w 5 przypadkach personel nie reagował na sygnał dzwonka, m.in. z powodu obsługiwanego w tym czasie znajdujących się w placówce pocztowej klientów.

Reasumując powyższe należy wskazać, że w 440 placówkach Poczty Polskiej z 460 poddanych kontroli (tj. 95,7%) zapewniono osobom niepełnosprawnym poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego korzystanie z usług świadczonych przez te placówki poprzez możliwość samodzielnego wjazdu do placówki bądź możliwość skutecznego przywołania pracownika. Ponadto ustalono, że w niektórych przypadkach, nawet jeśli do placówki pocztowej istniała możliwość samodzielnego wjazdu, dodatko-

wo zamontowany był dzwonek umożliwiający przywołanie pracownika placówki.

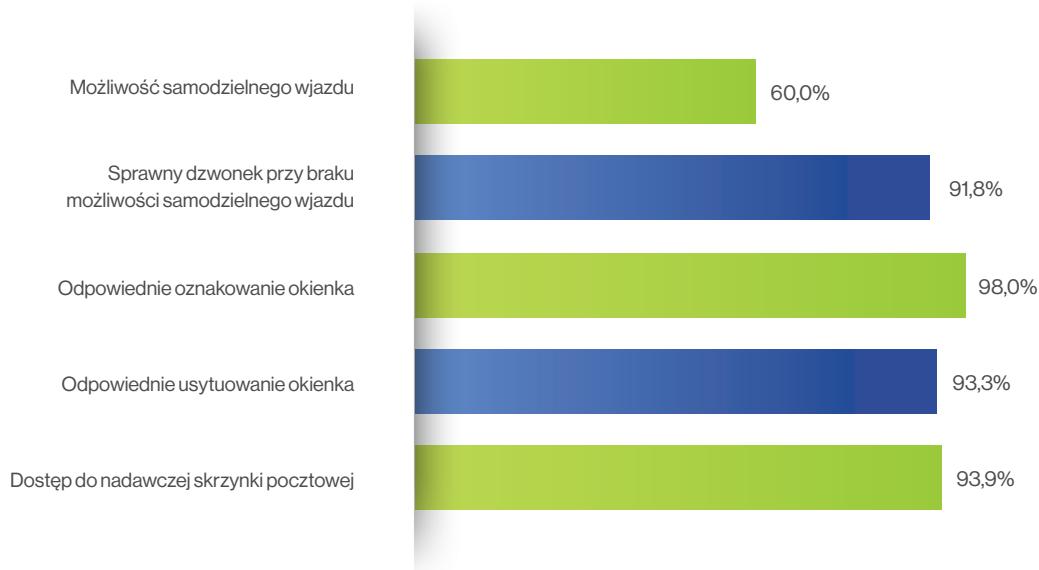
W 451 (tj. 98%) skontrolowanych placówkach znajdowało się odpowiednie oznakowanie okienka przystosowanego do obsługi osób niepełnosprawnych, natomiast odpowiednio usytuowane okienko, tj. umożliwiające obsługę osoby niepełnosprawnej, stwierdzono w 429 skontrolowanych placówkach operatora wyznaczonego (tj. 93,3%).

Kryterium dostępu do nadawczej skrzynki pocztowej obejmujące usytuowanie skrzynki, w tym wysokość na jakiej znajdowała się góra krawędź jej otworu wrzutowego, umożliwiające korzystanie z niej osobom niepełnosprawnym, nie było spełnione w 28 placówkach, co oznacza, że 93,9% skontrolowanych placówek pocztowych posiadało skrzynkę nadawczą umożliwiającą korzystanie z niej osobom niepełnosprawnym.

Służbę doręczeń posiadało 149 spośród 460 skontrolowanych placówek pocztowych. Wszystkie 149 placówek posiadających służbę doręczeń prowadziły ewidencję osób niepełnosprawnych oraz zapewniały przyjmowanie przesyłek od osoby niepełnosprawnej w miejscu zamieszkania.

### Wykres 32

Placówki z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych



Źródło: UKE

Przeprowadzona przez Prezesa UKE kontrola potwierdziła, że większość skontrolowanych placówek pocztowych spełnia określone w ustawie Prawo pocztowe wymogi. Ponadto uzyskane informacje wskazują, iż operator wyznaczony w ramach re-

alizowanego procesu nowej wizualizacji placówek pocztowych, remontując, alokując lub rozwijając sieć placówek pocztowych, przystosowuje je do potrzeb osób niepełnosprawnych.

## 7.1.2. Kontrola operatora wyznaczonego w zakresie rozpatrywania reklamacji usług powszechnych

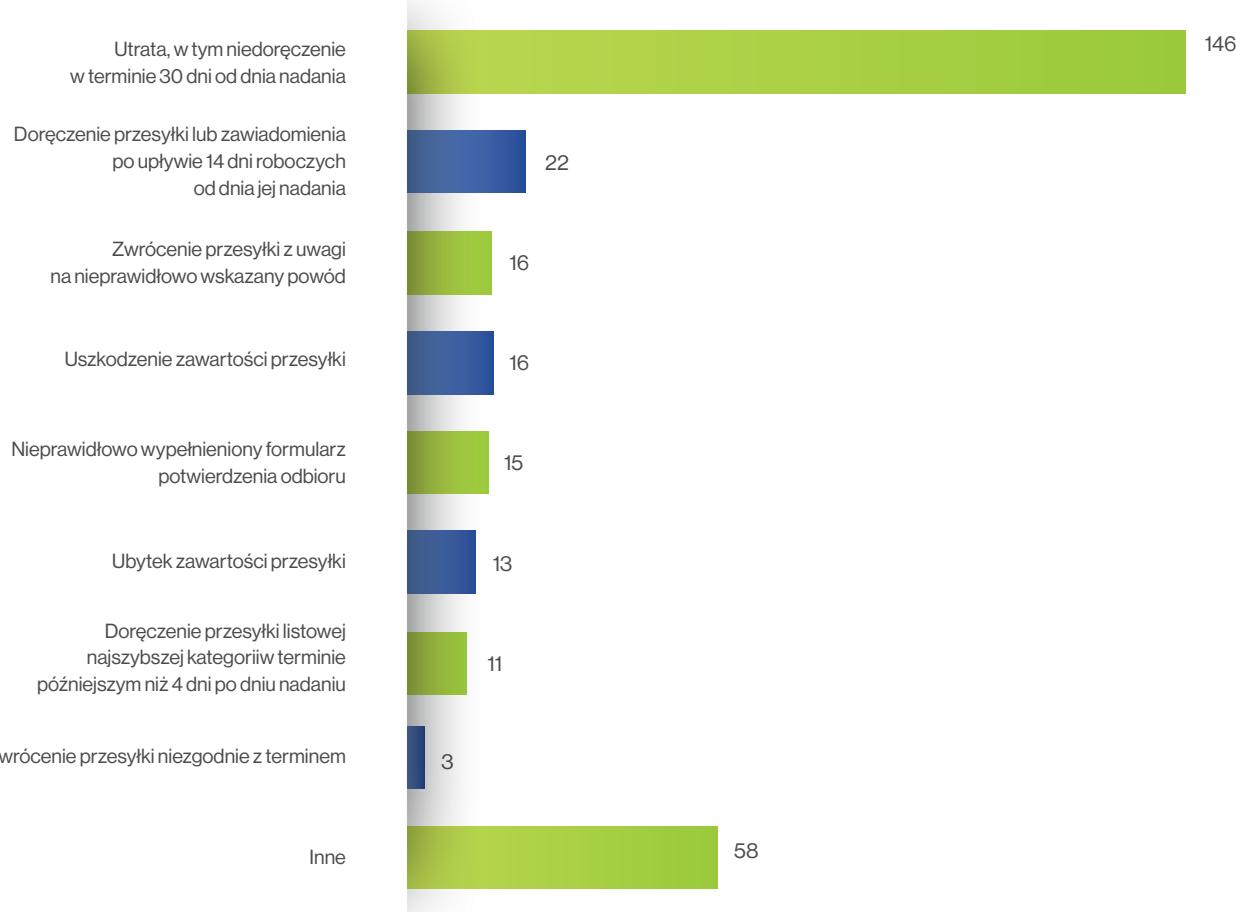
Przepisy ustawy Prawo pocztowe wraz z przepisami wykonawczymi określają możliwe tryby dochodzenia roszczeń przez użytkowników usług pocztowych, warunki i przesłanki odpowiedzialności operatora pocztowego, w tym okoliczności wyłączające jego odpowiedzialność, a także zasady przyznawania odszkodowania 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.

W okresie od września do listopada 2023 roku Prezes UKE przeprowadził kontrole w jednostkach organizacyjnych Poczty

Polskiej zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia do 7 listopada 2023 roku. W toku kontroli sprawdzeniu poddano łącznie 300 reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w obrocie krajowym, w tym: 242 reklamacje przesyłki listowej, 57 reklamacji paczek pocztowych i 1 reklamację paczki poczтовej 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 oraz ustalenie czy operator pocztowy zastosował się do zaleceń pokontrolnych.

**Wykres 33**

Powody składania reklamacji poddanych kontroli



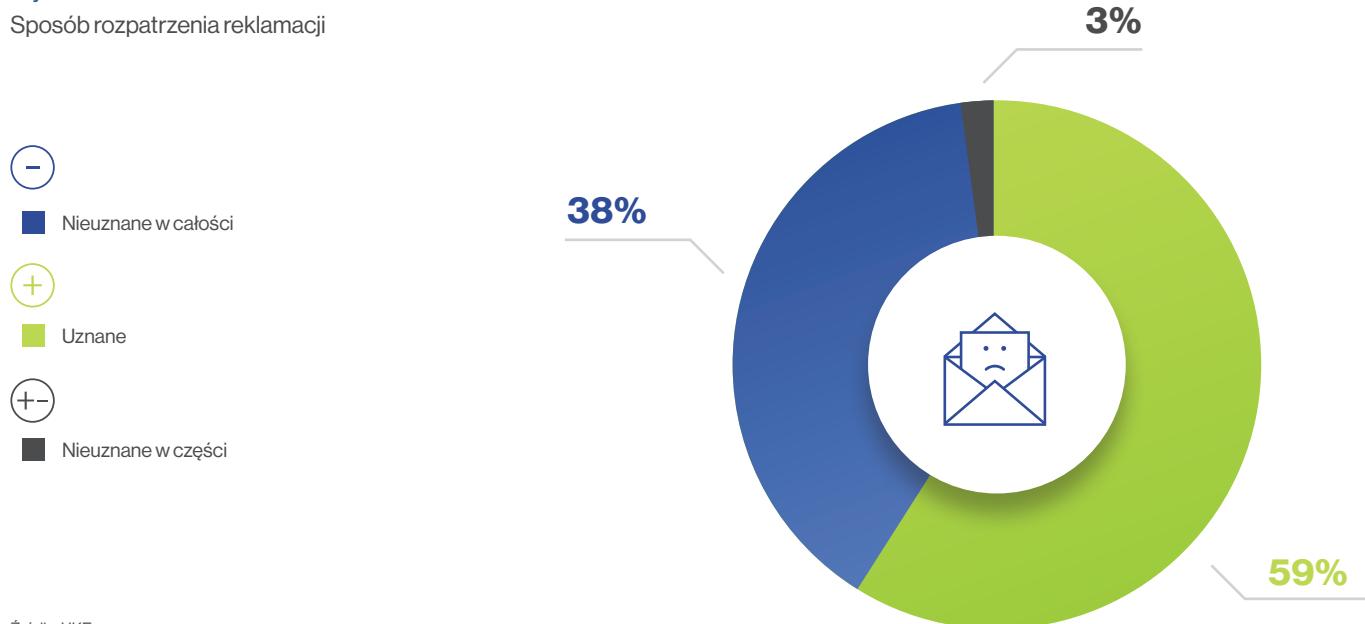
Źródło: UKE

Z ustaleń dokonanych przez Prezesa UKE podczas kontroli wynika, że 177 (59%) skontrolowanych reklamacji uznanych zostało

za zasadne, natomiast 114 (38%) reklamacji zakwalifikowanych zostało jako nieuznane w całości.

**Wykres 34**

Sposób rozpatrzenia reklamacji



Źródło: UKE

## 7.2. Kontrola operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych

Spośród 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 m.in. 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 2023 roku Prezes UKE objął kontrolą 18 operatorów pocztowych nie świadczących usług powszechnych, przy czym 17 kontroli było kontrolami planowymi, natomiast jedna była kontrolą doraźną. Powodem kontroli było w szczególności nieprzedłożenie Prezesowi UKE sprawozdania z działalności pocztowej w latach 2021 lub 2022. Celem kontroli było m.in. ustalenie, czy operatorzy pocztowi prowadzą działalność pocztową i czy ją prowadzili w latach 2021 i 2022. 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

poczty. Wyniki kontroli piętnastu podmiotów wykazały, że dziesięciu ze skontrolowanych operatorów pocztowych w okresie objętym kontrolą wykonywało działalność pocztową, z czego jeden operator pocztowy złożył zgłoszenie zakończenia wykonywania działalności pocztowej w 2023 roku, w związku z czym został wykreślony z rejestru operatorów pocztowych. Natomiast pięciu operatorów pocztowych nie wykonywało działalności pocztowej w okresie objętym kontrolą, z czego jeden złożył zgłoszenie zakończenia wykonywania działalności pocztowej, w związku z czym został wykreślony z rejestru operatorów pocztowych. Wśród dziesięciu skontrolowanych operatorów pocztowych wykonujących działalność pocztową w okresie objętym kontrolą, pięciu wykonywało działalność pocztową wyłącznie w zakresie przesyłek kurierskich, trzech w zakresie przesyłek kurierskich oraz w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych, z czego jeden dodatkowo świadczył inne usługi pocztowe, jeden świadczył usługi pocztowe w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych oraz jeden w obszarze innych usług pocztowych (druki bezadresowe). W ramach kontroli stwierdzono braki w zapisach regulaminów świadczenia usług pocztowych, brak udostępnienia aktualnego regulaminu świadczenia usług pocz-

towych w placówkach pocztowych operatora pocztowego oraz na jego stronie internetowej, a także nieprawidłowości przy rozpatrywaniu reklamacji usług pocztowych. Dwóch operatorów pocztowych, w związku z ustaleniami kontroli, usunęło uchybienia, a kolejnych dwóch operatorów pocztowych na skutek wydania zaleceń pokontrolnych, usunęło wskazane w nich nieprawidłowości.

W przypadku pozostałych trzech operatorów pocztowych nie było możliwe przeprowadzenie kontroli. Powodem braku możliwości wszczeżenia kontroli było wykreślenie dwóch operatorów

pocztywych z rejestru operatorów pocztowych po podjęciu czynności poprzedzających samo wszczeście kontroli, a w przypadku jednego brak jakiegokolwiek kontaktu z przedsiębiorcą. W ostatnim przypadku, przedsiębiorca nie przebywał pod adresem siedziby widniejącym w KRS i w rejestrze operatorów pocztowych oraz pod adresem do korespondencji będącym w posiadaniu UKE, nieskuteczne były również podejmowane inne próby kontaktu z przedsiębiorcą, a ponadto nie dokonał on odpowiedniego zgłoszenia do UKE w sytuacji np. ewentualnej zmiany do tymczasowego adresu.



## Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztywych

Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych przedstawione zostaną w ujęciu:

- ▶ prawo międzynarodowe rynku pocztowego,

- ▶ prawo europejskie,
- ▶ prawo krajowe.

## 8.1. Prawo międzynarodowe rynku pocztowego

Dla rynku usług pocztowych istotne znaczenie mają akty prawne Światowego Związku Pocztowego<sup>21</sup>. Podstawowym dokumentem jest Światowa Konwencja Pocztowa<sup>22</sup>, ustanawiająca wspólne zasady stosowane w międzynarodowej służbie pocztowej.

Zadania z zakresu działalności pocztowej, określone dla zarządów pocztowych lub administracji pocztowych w międzynarododo-

wych 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.

## 8.2. Prawo europejskie

Najważniejszymi aktami regulującymi rynek pocztowy Unii Europejskiej w 2023 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)<sup>23</sup>,
- ▶ 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)<sup>24</sup>,

- ▶ 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)<sup>25</sup>,
- ▶ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek<sup>26</sup>.

## 8.3. Prawo krajowe

Podstawę funkcjonowania rynku usług pocztowych w Polsce stanowiły w 2023 roku następujące akty prawne:

- ▶ ustała Prawo pocztowe<sup>27</sup> oraz akty wykonawcze do tej ustawy,
- ▶ ustała z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne<sup>28</sup>.

<sup>21</sup>Universal Postal Union - UPU

<sup>22</sup>Dz. U. z 2015 r. poz. 1522

<sup>23</sup>Dz. Urz. UE L 15 z 21.01.1998 r., s. 14, z późn. zm.

<sup>24</sup>Dz. Urz. UE L 176 z 05.07.2002 r., s. 21

<sup>25</sup>Dz. Urz. UE L 52 z 27.02.2008 r., s. 3

<sup>26</sup>Dz. U. L 112 z 02.05.2018, str. 19-28

<sup>27</sup>Ustawa Prawo pocztowe wdrożyla do polskiego porządku prawnego dyrektywę 2008/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniającą dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty (Dz. Urz. UE L 52 z 27.02.2008, s. 3, z późn. zm.) i określiła zasady funkcjonowania rynku pocztowego po jego otwarciu na konkurencję

<sup>28</sup>t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 34.





## 9 | e-Doręczenia

Usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego to jedna z usług zaufania regulowana przez obowiązujące w całej Unii Europejskiej rozporządzenie eIDAS<sup>29</sup>. Zasady funkcjonowania rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Polsce reguluje ustanawa z dnia 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych<sup>30</sup>.

Podstawowym zadaniem usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego jest przekazanie w bezpieczny sposób między stronami danych w postaci elektronicznej, z zapewnieniem dowodów wysłania i otrzymania oraz odpowiedniej identyfikacji stron uczestniczących.

## 9.1. Rynek e-Doręczeń w Polsce

Rynek e-Doręczeń w Polsce znajduje się w początkowej fazie rozwoju. Wg danych z rejestru dostawców usług zaufania prowadzonego przez Narodowy Bank Polski, na dzień 31 grudnia 2023 roku do rejestru wpisanych było trzech dostawców usług zaufania w zakresie kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

Eksperci w Raporcie „e-Doręczenia bezpieczne rozwiązanie dla transformacji korespondencji papierowej”<sup>31</sup> szacują, że w 2024 roku 9 mln sztuk przesyłek poleconych i za potwierdzeniem od-

bioru zostanie zmigrowanych do e-Doręczeń tworząc wartość rynku komercyjnego usługi e-Doręczeń na poziomie 26 mln zł<sup>31</sup>. Natomiast w 2030 roku wartość rynku komercyjnego usługi e-Doręczeń w Polsce z perspektywy dostawców usługi może wynieść ok. 420 mln zł, przy szacowanej liczbie 139 mln sztuk przesyłek poleconych i za potwierdzeniem odbioru migrowanych do e-Doręczeń<sup>31</sup>.



<sup>29</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (tzw. rozporządzenie eIDAS)

<sup>30</sup> Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 285)

<sup>31</sup> Raport „e-Doręczenia bezpieczne rozwiązanie dla transformacji korespondencji papierowej” (wersja z dnia 25.01.2024 r.) <https://obserwatorium.biz/raport-e-doreczenia-bezpieczne-rozwiazanie-dla-transformacji-korespondencji-papierowej.html>

## 9.2. e-Doręczenia – obowiązek stosowania

Od 1 października 2024 roku podmioty publiczne i niepubliczne wskazane w ustawie o doręczeniach elektronicznych<sup>32</sup> będą miały obowiązek posiadania adresu do doręczeń elektronicznych. Aby uzyskać adres do e-Doręczeń oraz dedykowaną skrzynkę, konieczne jest złożenie elektronicznego wniosku oraz uzyskanie wpisu w Bazie Adresów Elektronicznych, która jest publicznym rejestrzem prowadzonym przez ministra cyfryzacji.

W Polsce podmioty publiczne mają obowiązek korzystania z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i pu-

blicznej usługi hybrydowej świadczonej przez operatora wyznaczonego, którym obecnie jest Poczta Polska.

Inne podmioty mają możliwość wyboru pomiędzy publiczną i kwalifikowanymi usługami oferowanymi przez kwalifikowanych dostawców usług zaufania. Stosowanie e-Doręczeń przez obywateli jest dobrowolne. Jeśli nie zdecydują się na korzystanie z e-Doręczeń, korespondencja będzie do nich docierać w dotychczasowy sposób.

## 9.3. Publiczna usługa e-Doręczeń

Publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego polega na przesyłaniu wiadomości między nadawcą i odbiorcą poprzez system teleinformatyczny zaufanej strony trzeciej – operatora wyznaczonego i służący do komunikacji z podmiotami publicz-

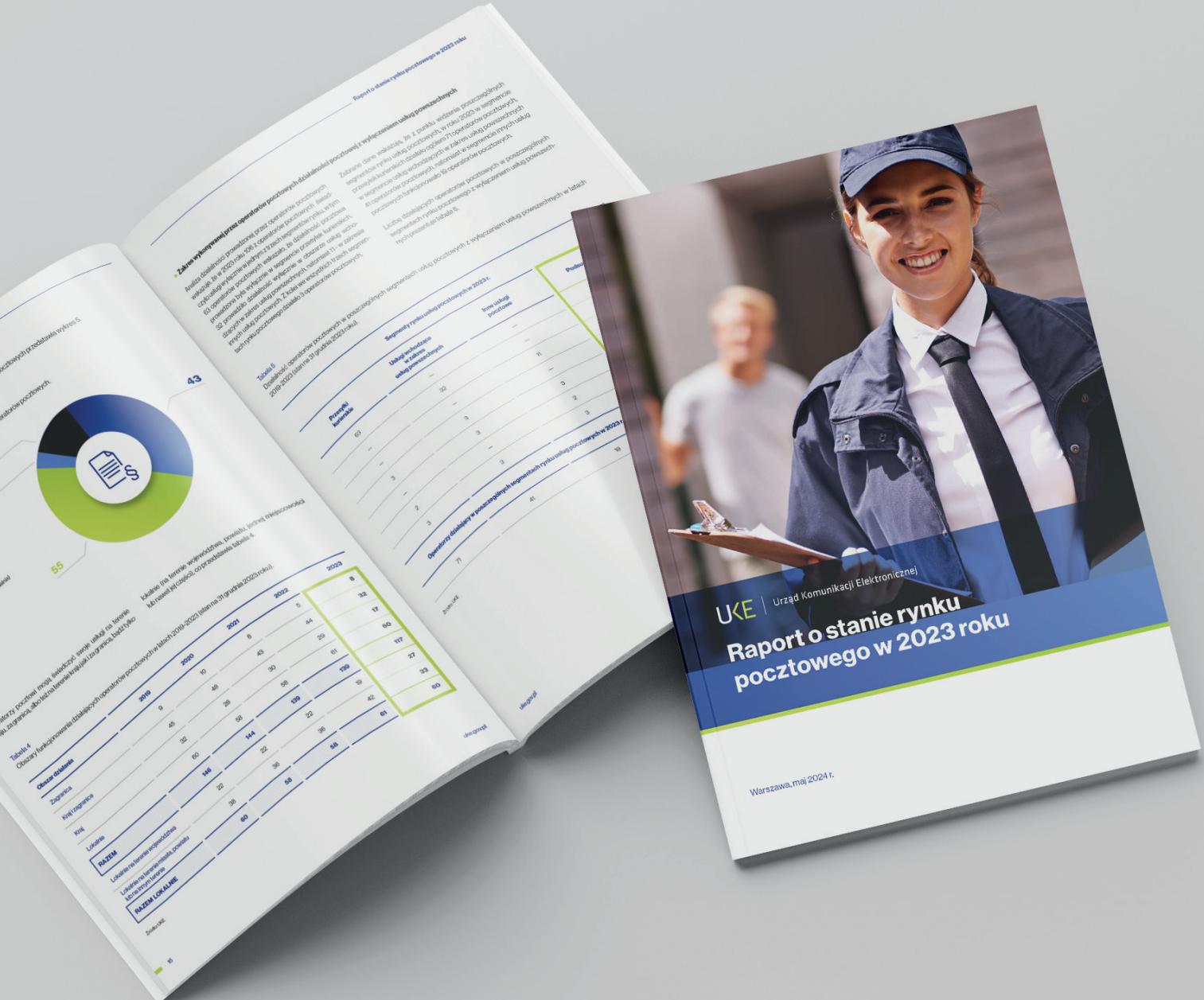
nymi. Natomiast w przypadku publicznej usługi hybrydowej operator wyznaczony przekształca dokument elektroniczny nadany przez podmiot publiczny z adresu do doręczeń elektronicznych w przesyłkę listową w celu doręczenia korespondencji do adresata.

## 9.4. Kwalifikowana usługa e-Doręczeń

Kwalifikowana usługa doręczenia elektronicznego – to komercyjna usługa e-Doręczeń, którą może świadczyć kwalifikowany dostawca usług wpisany do rejestru dostawców usług zaufania. Taka

usługa umożliwia korespondencję nie tylko do i od podmiotów publicznych (jak publiczna usługa e-Doręczeń), ale też między podmiotami niepublicznymi (w tym między firmami a obywatelami).

<sup>32</sup> Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 285)



# 10 | Bibliografia

## Bibliografia:

1. Ustawa z dnia 23 listopada 2023 r. Prawo Pocztowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r. poz. 1640 z późn. zm.)
2. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie wzoru formularza służącego do przedkładania Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej sprawozdania z działalności pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. (Dz. U. z 2013 r. poz. 1489).
3. Światowa Konwencja Pocztowa (Dz. U. z 2015 r. poz. 1522).
4. Raport Gemius – „E-commerce w Polsce 2023”.
5. Raport PwC Polska - "Perspektywy rozwoju e-commerce w Polsce w latach 2018-2027".
6. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej z dnia 26 listopada 2013 r. (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 474).
7. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego z dnia 29 kwietnia 2013 r. (tekst jednolity: Dz.U. z 2020 r. poz. 1026).
8. Raport Last Mile Experts "Out of home delivery in Europe 2023".
9. UKE, „Raport z badania społecznego zapotrzebowania na usługi powszechnne”, 2021.
10. GUS, [www.stat.gov.pl](http://www.stat.gov.pl).
11. Raport „e-Doręczenia bezpieczne rozwiązanie dla transformacji korespondencji papierowej” (wersja z dnia 25.01.2024 r.)  
<https://obserwatorium.biz/raport-e-doreczenia-bezpieczne-rozwiazanie-dla-transformacji-korespondencji-papierowej.html>
12. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (tzw. rozporządzenie eIDAS)
13. Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 285, 1860, 2699)



**Urząd Komunikacji Elektronicznej**

Departament Rynku Pocztowego

tel.: +48 22 534 9132

fax: +48 22 534 9162

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

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