



Warszawa
maj 2026

Raport
o stanie rynku
pocztowego
w 2025 roku



Spis treści

1. Wprowadzenie	3	6. Reklamacje usług pocztowych.....	54
2. Streszczenie raportu	6	6.1. Reklamacje w segmencie usług kurierskich	54
3. Uczestnicy rynku usług pocztowych	12	6.2. Reklamacje w segmencie usług powszechnych.....	55
3.1. Organ regulacyjny	12	6.3. Reklamacje w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych.....	56
3.2. Operatorzy pocztowi	12	6.4. Reklamacje w segmencie innych usług pocztowych....	57
4. Przegląd rynku usług pocztowych w Polsce w 2025 roku....	18	7. Kontrola działalności pocztowej prowadzona w 2025 roku..	59
4.1. Wolumen usług pocztowych w 2025 roku.....	18	7.1. Kontrola operatora świadczącego usługi powszechnie	59
4.2. Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2025 roku	21	7.2. Kontrola operatorów pocztowych nieświadczących usług powszechnych	62
4.3. Przesyłki kurierskie	26	7.3. Kontrole w celu wykrywania działalności pocztowej wykonywanej bez wymaganych uprawnień.....	63
4.4. Usługi powszechne	31	8. Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych.....	65
4.5. Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	35	8.1. Prawo międzynarodowe rynku pocztowego	65
4.6. Inne usługi pocztowe	43	8.2. Prawo europejskie.....	65
5. Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej.....	47	8.3. Prawo krajowe	65
5.1. Placówki pocztowe	47	Spis tabel	66
5.2. Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów.....	51	Spis rysunków	68
5.3. Zatrudnienie w sektorze pocztowym.....	52		
5.4. Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej.....	52		

01



Wprowadzenie

1. Wprowadzenie

Raport o stanie rynku pocztowego w 2025 roku został opracowany zgodnie z art. 43 ust. 6 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe¹, dalej „ustawa Prawo pocztowe”. Zawiera on informacje dotyczące działalności pocztowej prowadzonej przez operatorów pocztowych w 2025 roku, przedłożone Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej, dalej „Prezesowi UKE”, na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe, w formie formularzy sprawozdawczych, których zakres został określony w rozporządzeniu Ministra Aktywów Państwowych z dnia 26 stycznia 2026 r. w sprawie wzoru formularza służącego do przedkładania Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej sprawozdania z działalności pocztowej oraz wzorów oświadczeń².

Z dniem 1 listopada 2025 roku weszły w życie nowe regulacje³ w zakresie sprawozdawczości z działalności pocztowej oraz składania odpowiednich oświadczeń zastosowane po raz pierwszy do wypełniania tych obowiązków za rok 2025 tj.:

- obowiązek przedkładania Prezesowi UKE corocznego sprawozdania z działalności pocztowej przez operatora pocztowego, którego roczne przychody osiągnięte z działalności pocztowej w poprzednim roku kalendarzowym wyniosły co najmniej 400 000 złotych,
- obowiązek przedłożenia Prezesowi UKE: oświadczenia o niepodleganiu obowiązkowi przedkładania sprawozdania z działalności pocztowej w przypadku operatora pocztowego, którego roczne przychody osiągnięte z działalności pocztowej w poprzednim roku kalendarzowym były niższe niż 400 000 złotych, oświadczenia o niewykonywaniu działalności

pocztowej przez operatora pocztowego, który w poprzednim roku kalendarzowym nie wykonywał tej działalności,

- zniesienie obowiązku dołączania do sprawozdania aktualnego wykazu adresów placówek pocztowych.

Zmianie uległo również rozporządzenie⁴ określające wzór formularza służącego do przedkładania Prezesowi UKE sprawozdania z działalności pocztowej oraz wzory oświadczeń (o niewykonywaniu działalności pocztowej i o niepodleganiu obowiązkowi przedkładania sprawozdania z działalności pocztowej).

Do opracowania raportu wykorzystano dane pochodzące z formularzy sprawozdawczych przekazanych przez operatorów pocztowych, którzy złożyli sprawozdanie z działalności pocztowej za 2025 rok w ustawowym terminie, tj. do 31 marca 2026 roku. Wobec operatorów pocztowych, którzy nie wywiązali się z obowiązku złożenia sprawozdania z działalności pocztowej lub oświadczenia, przewidziane są sankcje określone w ustawie Prawo pocztowe.

O ile nie wskazano inaczej, dane zaprezentowane w niniejszym raporcie dotyczą okresu sprawozdawczego za 2025 rok. W przypadku danych prezentowanych w ujęciu wieloletnim odnoszą się one do poszczególnych lat sprawozdawczych.

Sprawozdania za 2025 rok przedłożyło 50 operatorów pocztowych, w tym Poczta Polska S.A. (dalej „Poczta Polska”), będąca operatorem wyznaczonym do świadczenia usług powszechnych w okresie od 1 stycznia 2016 roku do 31 grudnia 2025 roku⁵.

W niniejszym raporcie uwzględniono również korekty danych za 2024 rok, wynikające ze sprawozdań przekazanych po terminie publikacji Raportu o stanie rynku pocztowego w 2024 roku oraz zmian w złożonych sprawozdaniach. Korekty te dotyczyły w szczególności liczby operatorów, wolumenu usług, przychodów oraz udziałów procentowych, jednak nie mają istotnego wpływu na ogólny obraz rynku zaprezentowany w Raporcie o stanie rynku pocztowego za 2024 rok.

O ile nie wskazano inaczej, dane liczbowe przedstawione w raporcie wyrażone są w milionach sztuk lub milionach złotych, a przychody podano w wartościach netto. Ewentualne rozbieżności w sumach i udziałach procentowych wynikają z zaokrągleń.

Rynek usług pocztowych ma strukturę segmentową, dlatego w raporcie przedstawiono dane w podziale na: przesyłki kurierskie, usługi powszechne, usługi wchodzące w zakres usług powszechnych oraz inne usługi pocztowe.

¹ tekst jednolity: Dz. U. z 2026 r. poz. 558

² tekst jednolity: Dz. U. z 2026 r. poz. 99

³ Ustawa z dnia 12 września 2025 r. o zmianie ustawy - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2026 r. poz. 1456).

⁴ Rozporządzenie Ministra Aktywów Państwowych z dnia 26 stycznia 2026 r. w sprawie wzoru formularza służącego do przedkładania Prezesowi Urzędu Komunikacji Elektronicznej sprawozdania z działalności pocztowej oraz wzorów oświadczeń (Dz. U. z 2026 r. poz. 99).

⁵ Decyzja z dnia 30 czerwca 2015 r.

02



Streszczenie raportu

2. Streszczenie raportu

Na dzień 31 grudnia 2025 roku w rejestrze operatorów pocztowych wpisanych było 237 podmiotów, z których 50 złożyło sprawozdanie z działalności pocztowej za 2025 rok.

Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2025 roku wyniosła 20,16 mld zł, co oznacza wzrost o 1,32 mld zł w porównaniu z rokiem 2024 i osiągnięcie rocznej stopy wzrostu na poziomie 7,0%. Był to kolejny rok, w którym odnotowano wzrost.

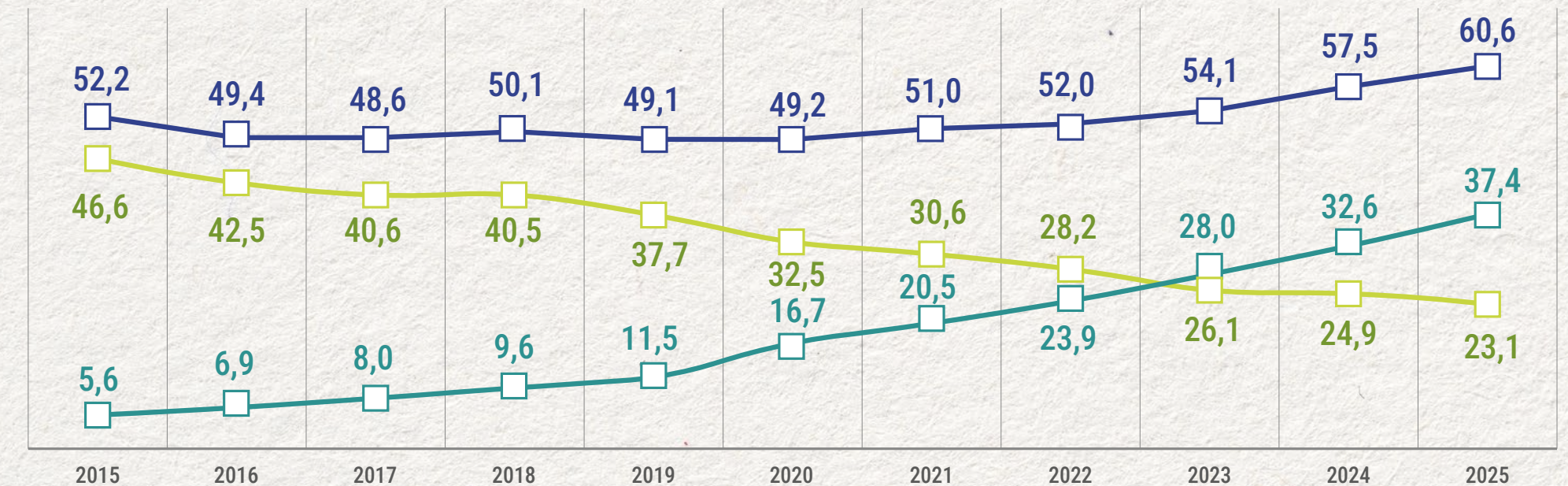
Wzrostowi wartości rynku towarzyszył również wzrost o 0,11 mld sztuk ogólnego wolumenu zrealizowanych usług pocztowych, który w 2025 roku wyniósł 2,26 mld sztuk, co oznacza wzrost o 4,9% w ujęciu rok do roku.

Przychód operatorów pocztowych w obrocie krajowym stanowił znaczącą część wartości polskiego rynku pocztowego, osiągając w 2025 roku udział na poziomie 84,5%.

W 2025 roku operator wyznaczony (Poczta Polska) zrealizował największy wolumen usług. W obrocie krajowym i zagranicznym operator ten osiągnął 39,2% udziału w wolumenie ogółem (886,0 mln sztuk), co przełożyło się na 28,0% udziału w przychodach całkowitych (5 643,8 mln zł). W porównaniu z rokiem 2024 wolumen usług świadczonych przez operatora wyznaczonego spadł o 8,4%, natomiast przychody wzrosły o 1,7%.

Rysunek 1.

Liczba usług pocztowych w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski w latach 2015-2025 z wyróżnieniem usług kurierskich i pozostałych usług pocztowych



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych otrzymanych od operatorów pocztowych w latach 2015-2025 oraz danych GUS: Ludność. Stan i struktura ludności oraz ruch naturalny w przekroju terytorialnym w 2025 r. Stan w dniu 31 grudnia, Warszawa 2026

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

Operatorzy nieświadczący usług powszechnych zrealizowali łącznie 60,8% wolumenu (1 375,9 mln sztuk), co przełożyło się na 72,0% udziału w przychodach ogółem (14 511,5 mln zł). W porównaniu z rokiem poprzednim wolumen ich usług wzrósł o 15,8%, a wartość przychodów o 9,2%.

Najliczniej realizowaną usługą pocztową w 2025 roku były przesyłki kurierskie, których liczba wyniosła prawie 1,40 mld sztuk (wzrost o 14,3%). Na drugim miejscu pod względem wolumenu znalazły się przesyłki listowe w liczbie 0,73 mld sztuk (spadek o 7,7%).

Przyrost wolumenu usług kurierskich przyczynił się do ogólnego wzrostu liczby usług pocztowych zrealizowanych w 2025 roku, rekompensując spadki odnotowane w pozostałych segmentach rynku pocztowego.

W 2025 roku przeciętny mieszkaniec Polski częściej korzystał z usług kurierskich niż z innych rodzajów usług pocztowych. Jednocześnie całkowita liczba usług pocztowych przypadająca na jednego mieszkańca wyniosła średnio powyżej 60 sztuk rocznie. Liczbę usług pocztowych w przeliczeniu na jednego mieszkańca w latach 2015-2025, z podziałem na usługi kurierskie i pozostałe, przedstawiono na rysunku 1.

Przesyłki kurierskie

W 2025 roku przyjęto do obrotu 1 397,7 mln sztuk przesyłek kurierskich, co przełożyło się na przychody w wysokości 14 971,6 mln zł. W porównaniu z rokiem 2024 wolumen przesyłek wzrósł o 14,3%, natomiast przychody o 8,1%. Przesyłki kurierskie stanowiły w 2025 roku 74,3% wartości rynku pocztowego oraz 61,8% całkowitego wolumenu usług pocztowych.

W 2025 roku dwunastu największych, pod względem przychodów, operatorów pocztowych działających w segmencie przesyłek kurierskich posiadało łącznie 99,7% udziału w wolumenie oraz 99,3% udziału w przychodach tego segmentu.

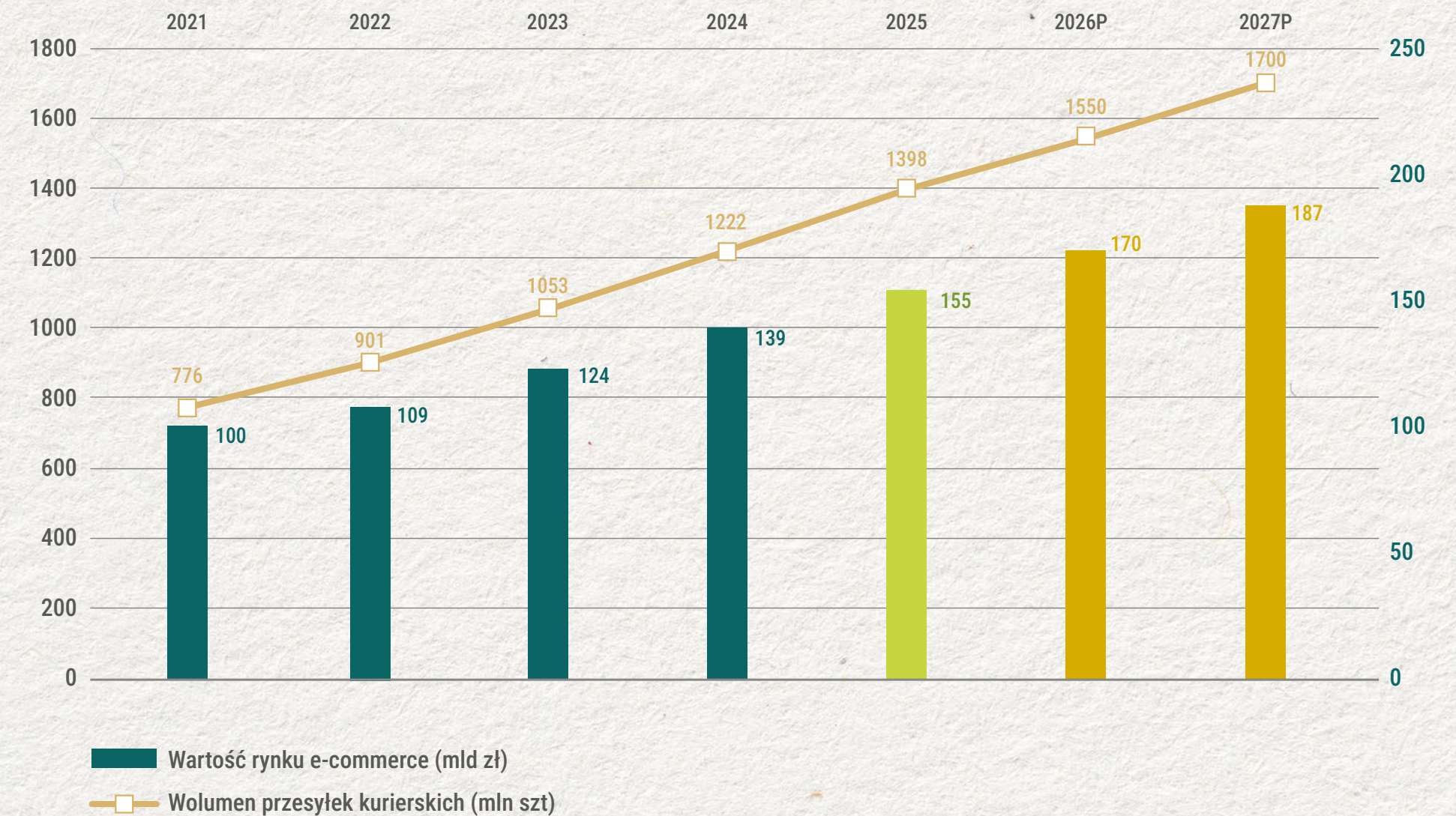
Rozwój rynku e-commerce pozostaje istotnie powiązany z rozwojem usług kurierskich, co znajduje odzwierciedlenie w zbliżonej dynamice zmian obu wielkości. W przypadku utrzymania się obserwowanych trendów oraz potwierdzenia prognoz dotyczących wzrostu wartości rynku e-commerce w Polsce, wolumen przesyłek kurierskich w najbliższych latach może przekroczyć poziom 1,5 mld sztuk rocznie.

Wolumen przesyłek kurierskich w latach 2021-2025 oraz jego prognozę⁶ na lata 2026-2027, na tle szacowanej wartości rynku e-commerce w Polsce, przedstawiono na rysunku 2.

Rysunek 2.

Wolumen przesyłek kurierskich w latach 2021-2027 (w tym prognoza na lata 2026-2027) na tle wartości rynku e-commerce w Polsce

Źródło: opracowanie własne UKE na podstawie Raportu „Perspektywy rozwoju rynku e-commerce w Polsce 2018-2027” Strategy & (PWC)



⁶ Prognoza wzrostu liczby przesyłek kurierskich wyznaczona została proporcjonalnie do tempa wzrostu wartości rynku e-commerce.

Aktywność konkurencyjna operatorów pocztowych w segmencie przesyłek kurierskich może znajdować odzwierciedlenie w relacji dynamiki wzrostu wolumenu przesyłek do dynamiki przychodów w tym segmencie. W analizowanym okresie obserwowano stopniowy wzrost średniego przychodu netto na przesyłkę kurierską do 2024 roku, a następnie jego spadek w 2025 roku. Dane dotyczące wolumenu, przychodów oraz średniego przychodu netto na przesyłkę kurierską w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025, wraz z dynamiką zmian rok do roku, przedstawiono w tabeli 1.

Usługi powszechne – świadczone przez operatora wyznaczonego (Pocztę Polską)

Operator wyznaczony zrealizował w 2025 roku 333,6 mln usług powszechnych, co przełożyło się na przychody w wysokości 2 772,7 mln zł. W porównaniu z 2024 rokiem oznacza to spadek przychodów w tym segmencie rynku pocztowego o 276,2 mln zł. W obrocie krajowym zrealizowano 89,6% usług, natomiast w obrocie zagranicznym 10,4%. W porównaniu z rokiem poprzednim odnotowano spadek wolumenu zarówno w obrocie krajowym, jak i zagranicznym, odpowiednio o 12,1% i 9,4%.

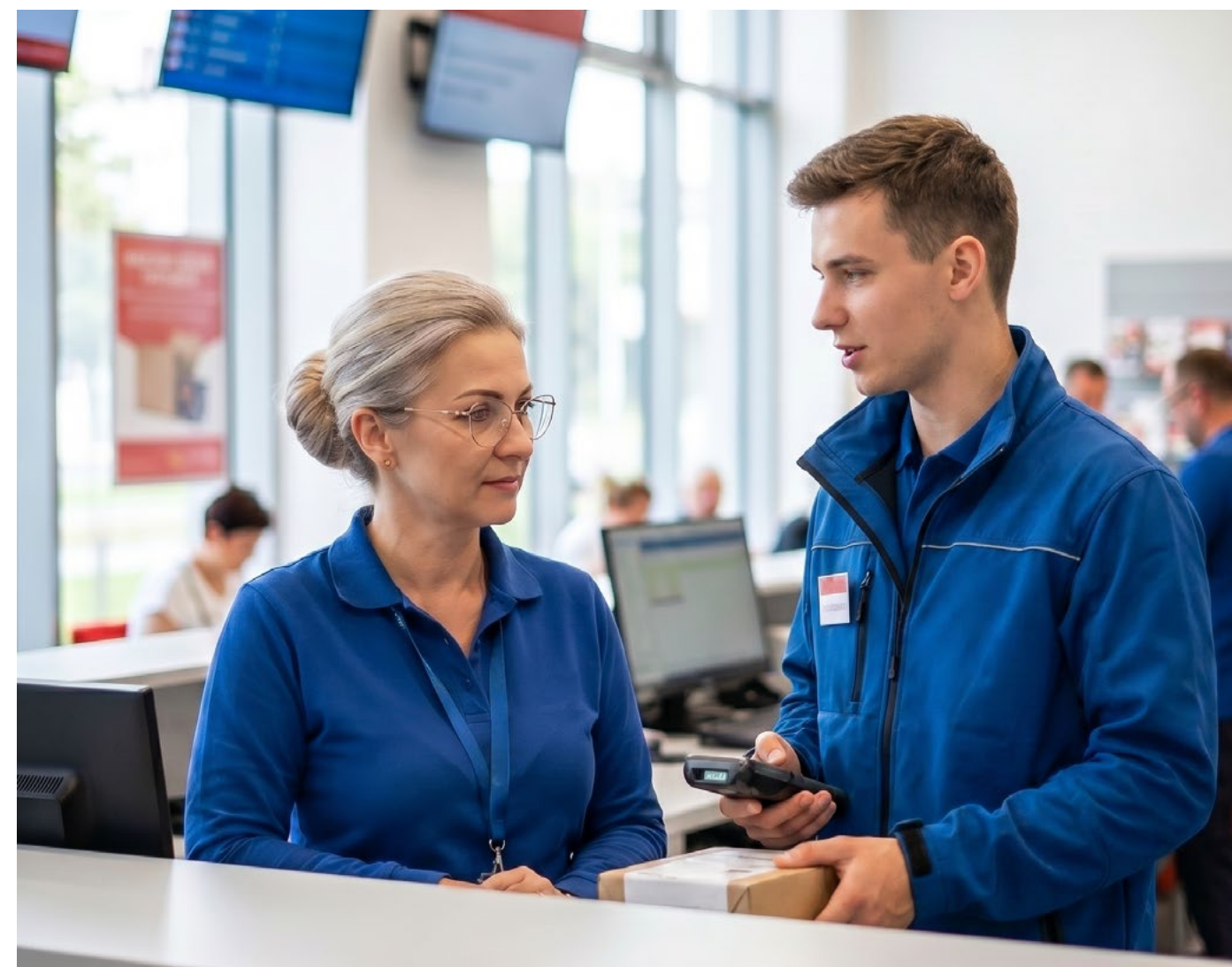
W 2025 roku, podobnie jak w latach poprzednich, największy udział w segmencie usług powszechnych miały przesyłki listowe, które stanowiły 98,7% całkowitego wolumenu. Paczki pocztowe odpowiadały natomiast za 1,3% wolumenu w tym segmencie. Udział usług powszechnych w całkowitym rynku usług pocztowych wyniósł 14,7% pod względem wolumenu oraz 13,8% pod względem przychodów.

Tabela 1.

Wolumen, przychody oraz średni przychód netto na przesyłkę kurierską w segmencie przesyłek kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025 wraz z dynamiką zmian (r/r)

	2021	2022	2023	2024	2025	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Wolumen (mln sztuk) i dynamika zmian r/r	776,0	901,1	1 053,0	1 222,4	1 397,7	16,1%	16,9%	16,1%	14,3%
Przychody (mln zł) i dynamika zmian r/r	8 197,9	9 770,7	11 797,8	13 843,6	14 971,6	19,2%	20,7%	17,3%	8,1%
Średni przychód na 1 przesyłkę kurierską i dynamika zmian r/r	10,6	10,8	11,2	11,3	10,7	2,6%	3,3%	1,1%	-5,4%

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.



Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych

W segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2025 roku zrealizowano 410,5 mln usług, co oznacza spadek o 4,7% rok do roku, przy jednoczesnym wzroście przychodów do poziomu 1 718,3 mln zł, tj. o 24,5%. Segment ten pozostaje zdominowany przez przesyłki listowe, które stanowiły 97,0% wolumenu (398,2 mln sztuk), przy jednoczesnym spadku ich liczby o 4,3% w porównaniu z rokiem poprzednim. Paczki pocztowe stanowiły 3,0% wolumenu (12,3 mln sztuk) i odnotowały spadek o 14,6% rok do roku. W strukturze przychodów dominowały przesyłki listowe, odpowiadające za 90,9% przychodów tego segmentu, przy jednoczesnym wzroście znaczenia pozostałych usług, których przychody zwiększyły się o 30,5% rok do roku.



Inne usługi pocztowe

W segmencie innych usług pocztowych wolumen zrealizowanych usług w 2025 roku wyniósł 120,1 mln sztuk, co przełożyło się na przychody w wysokości 692,6 mln zł. W porównaniu z 2024 rokiem odnotowano spadek wolumenu o 3,1%, przy jednoczesnym wzroście przychodów o 22,8%.

Segment innych usług pocztowych pozostaje najmniejszym segmentem rynku usług pocztowych zarówno pod względem wolumenu, który stanowił 5,3% całkowitego wolumenu rynku usług pocztowych, jak i przychodów, których udział wyniósł 3,4% wartości rynku usług pocztowych.

Zasoby posiadane przez operatorów pocztowych

W 2025 roku usługi pocztowe były świadczone w 50 625 placówkach pocztowych, w tym w 7 620 placówkach operatora wyznaczonego. Placówki własne operatorów pocztowych stanowiły 10,5% ogólnej liczby placówek, tj. 5 333, natomiast pozostałe 89,5% prowadzone były przez agentów pocztowych.

Na koniec 2025 roku Poczta Polska dysponowała 5 688 nadawczymi skrzynkami pocztowymi, z czego 3 563 zlokalizowane były w miastach, a 2 125 na terenach wiejskich. W porównaniu z 2024 rokiem ich liczba zmniejszyła się o 30,4%.

Do realizacji usług pocztowych wykorzystywano również automaty do pocztowej obsługi klientów. Na koniec 2025 roku funkcjonowało

67 060 sztuk, a ich dysponentami było sześciu operatorów pocztowych. W porównaniu z rokiem poprzednim liczba tych urządzeń wzrosła o 29,7%.

Średnioroczne zatrudnienie w sektorze pocztowym, w przeliczeniu na pełne etaty wyniosło 73 195 etatów, co oznacza spadek o 10,2% w porównaniu z 2024 rokiem. W Poczcie Polskiej średnioroczne zatrudnienie wyniosło 51 252 etaty, co stanowi spadek o 14,5% rok do roku. Wśród operatorów nieświadczących usług powszechnych zatrudnienie wyniosło 21 943 etaty, co oznacza wzrost o 391 etatów, tj. o 1,8% w stosunku do roku poprzedniego.

Reklamacje

Reklamacje stanowią istotne źródło informacji zwrotnej od użytkowników usług pocztowych w zakresie jakości świadczonych usług.

Operatorzy pocztowi w 2025 rozpatrzyli:

- 1 000 555 reklamacji dotyczących usług kurierskich. W przeliczeniu na liczbę zrealizowanych usług oznacza to, że jedna reklamacja przypadała średnio na 1 397 przesyłek kurierskich,
- 228 866 reklamacji dotyczących usług wchodzących w zakres usług powszechnych. W tym przypadku jedna reklamacja przypadała średnio na 1 793 zrealizowane usługi,
- 10 109 reklamacji w odniesieniu do innych usług pocztowych, co oznacza, że jedna reklamacja przypadała średnio na 11 878 zrealizowanych usług.

Operator wyznaczony rozpatrzył 260 543 reklamacji dotyczących usług powszechnych, co oznacza, że jedna reklamacja przypadała średnio na 1 280 zrealizowanych usług.

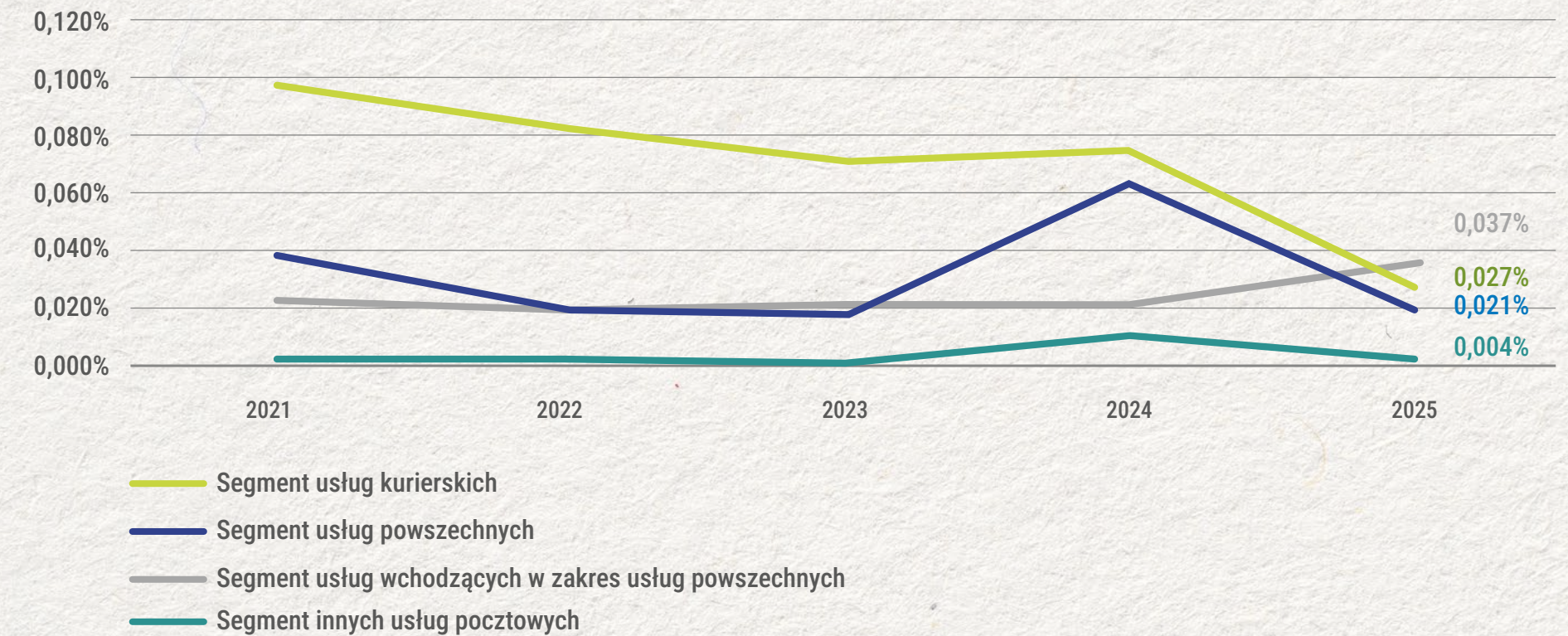
Udział uwzględnionych reklamacji w relacji do wolumenu usług w poszczególnych segmentach rynku pocztowego w latach 2021-2025 przedstawiono na rysunku 3.

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 12 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. Ponadto przeprowadzono kontrole 4 przedsiębiorców w celu wykrywania działalności pocztowej wykonywanej bez wymaganych uprawnień.

Rysunek 3.

Udział uwzględnionych reklamacji w stosunku do wolumenu usług w poszczególnych segmentach rynku usług pocztowych w latach 2021-2025



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

03



Uczestnicy rynku usług pocztowych

3. Uczestnicy rynku usług pocztowych

Uczestnikami rynku usług pocztowych w Polsce są:

- Organ regulacyjny,
- Operatorzy pocztowi:
 - operator wyznaczony do świadczenia usług powszechnych,
 - operatorzy nieświadczący usług powszechnych.

3.1 Organ regulacyjny

Prezes UKE jest centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach rynku pocztowego. Zakres jego kompetencji w obszarze rynku pocztowego określają przepisy ustawy Prawo pocztowe oraz ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej⁷. Kompetencje te obejmują w szczególności działania regulacyjne, kontrolne, analityczne oraz mediacyjne.

Prezes UKE współpracuje z krajowymi, europejskimi i międzynarodowymi instytucjami oraz organizacjami zajmującymi się rynkiem usług pocztowych. Do kluczowych podmiotów współpracy 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

Zgodnie z ustawą Prawo pocztowe działalność pocztowa jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców⁸ i wymaga wpisu do rejestru operatorów pocztowych, zwanym dalej „ROP” prowadzonego przez Prezesa UKE.

W 2025 roku Prezes UKE przyjął:

- 11 wniosków o wpis do ROP,
 - 12 wniosków o wykreślenie z ROP,
 - 1 wniosek o zawieszenie wykonywania działalności pocztowej,
 - 14 wniosków o zmianę danych w zakresie objętym wnioskiem o wpis do ROP,
- 1 wniosek o wykreślenie z ROP wpłynął w 2024 roku, ale wykreślenia dokonano w 2025 roku.

7 podmiotów zostało wykreślonych z ROP z urzędu 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) oraz 15 podmiotów zostało wykreślonych z ROP z urzędu na podstawie art. 11 pkt 2 lit. e ustawy Prawo pocztowe tj. na skutek niewypełnienia przez operatora pocztowego obowiązku, o którym mowa w art. 43 ust. 1 lub 5a, przez dwa kolejne lata.

⁷ Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.

⁸ t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1480 z późn. zm.





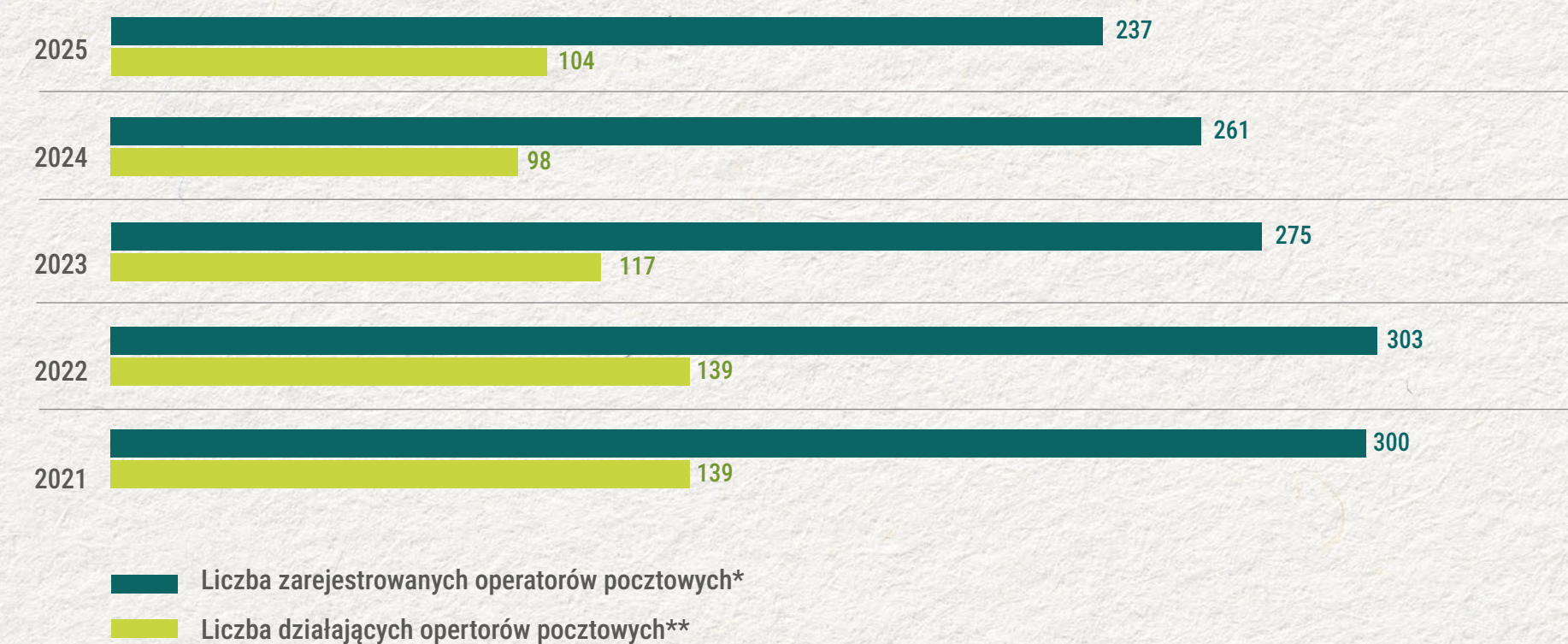
Według stanu na dzień 31 grudnia 2025 roku w rejestrze operatorów pocztowych znajdowało się 237 operatorów pocztowych, w tym operator wyznaczony – Poczta Polska. Spośród zarejestrowanych operatorów pocztowych 104 stanowiły podmioty działające, tj. takie, które zgodnie z art. 43 ust. 1 i 5b ustawy Prawo pocztowe przedłożyły Prezesowi UKE w terminie do dnia 31 marca 2026 roku sprawozdanie

z działalności pocztowej za poprzedni rok (50 podmiotów) lub złożyły oświadczenie o niepodleganiu obowiązkowi przedkładania sprawozdania z działalności pocztowej (54 podmioty).

Liczbę operatorów pocztowych zarejestrowanych w latach 2021-2025 oraz liczbę operatorów pocztowych działających w tych latach przedstawiono na rysunku 4.

Rysunek 4.

Liczba operatorów pocztowych zarejestrowanych w rejestrze operatorów pocztowych oraz działających operatorów pocztowych według stanu na koniec lat 2021-2025



* według stanu na 31 grudnia 2025 r.
 ** w liczbie działających operatorów pocztowych uwzględniono operatorów pocztowych, którzy złożyli sprawozdanie z działalności pocztowej lub oświadczenie o niepodleganiu obowiązkowi przedkładania sprawozdania z działalności pocztowej
 Źródło: Opracowanie własne UKE.

Rozkład liczby operatorów pocztowych według województw wskazuje na wyraźne zróżnicowanie terytorialne. Największa liczba operatorów pocztowych zarejestrowana była w województwie mazowieckim (104 podmioty), które skupiało również największą liczbę operatorów działających (51). W ROP znajdują się również operatorzy pocztowi, którzy zawiesili wykonywanie działalności pocztowej lub złożyli oświadczenie o jej niewykonywaniu w 2025 roku (56).

Liczbę zarejestrowanych, działających, wpisanych oraz wykreślonych operatorów pocztowych w poszczególnych województwach według miejsca siedziby operatora pocztowego przedstawia tabela 2.



Tabela 2.

Liczba zarejestrowanych, działających, wpisanych oraz wykreślonych operatorów pocztowych w rejestrze operatorów pocztowych (ROP) w poszczególnych województwach według miejsca siedziby operatora pocztowego

* według stanu na 31 grudnia 2025 r.
 ** w liczbie działających operatorów pocztowych uwzględniono operatorów pocztowych, którzy złożyli sprawozdanie z działalności pocztowej lub oświadczenie o niepodleganiu obowiązkowi przedkładania sprawozdania z działalności pocztowej

Źródło: Opracowanie własne UKE.

Województwo	Liczba operatorów pocztowych			
	zarejestrowanych w ROP*	działających**	wpisanych w 2025 r. do ROP	wykreślonych w 2025 r. z ROP
dolnośląskie	13	6	0	3
kujawsko-pomorskie	5	1	0	2
lubelskie	9	3	1	0
lubuskie	6	5	0	0
łódzkie	13	5	0	1
małopolskie	14	4	1	0
mazowieckie	104	51	6	17
opolskie	4	2	0	0
podkarpackie	11	5	1	3
podlaskie	11	2	2	1
pomorskie	16	6	0	1
śląskie	12	4	0	1
świętokrzyskie	4	3	0	1
warmińsko-mazurskie	0	0	0	0
wielkopolskie	11	5	0	3
zachodniopomorskie	4	2	0	2
RAZEM	237	104	11	35

Działalność gospodarcza w sektorze pocztowym prowadzona jest przez operatorów pocztowych w różnych formach organizacyjno-prawnych, spośród których dominują spółki z ograniczoną odpowiedzialnością. Liczbę operatorów pocztowych, którzy złożyli sprawozdanie z działalności pocztowej za 2025 rok, według form organizacyjno-prawnych przedstawiono w tabeli 3.

Udział poszczególnych form organizacyjno-prawnych operatorów pocztowych, którzy złożyli sprawozdanie z działalności pocztowej za 2025 rok, przedstawiono na rysunku 5.



Tabela 3.

Operatorzy pocztowi prowadzący działalność według form organizacyjno-prawnych w 2025 roku

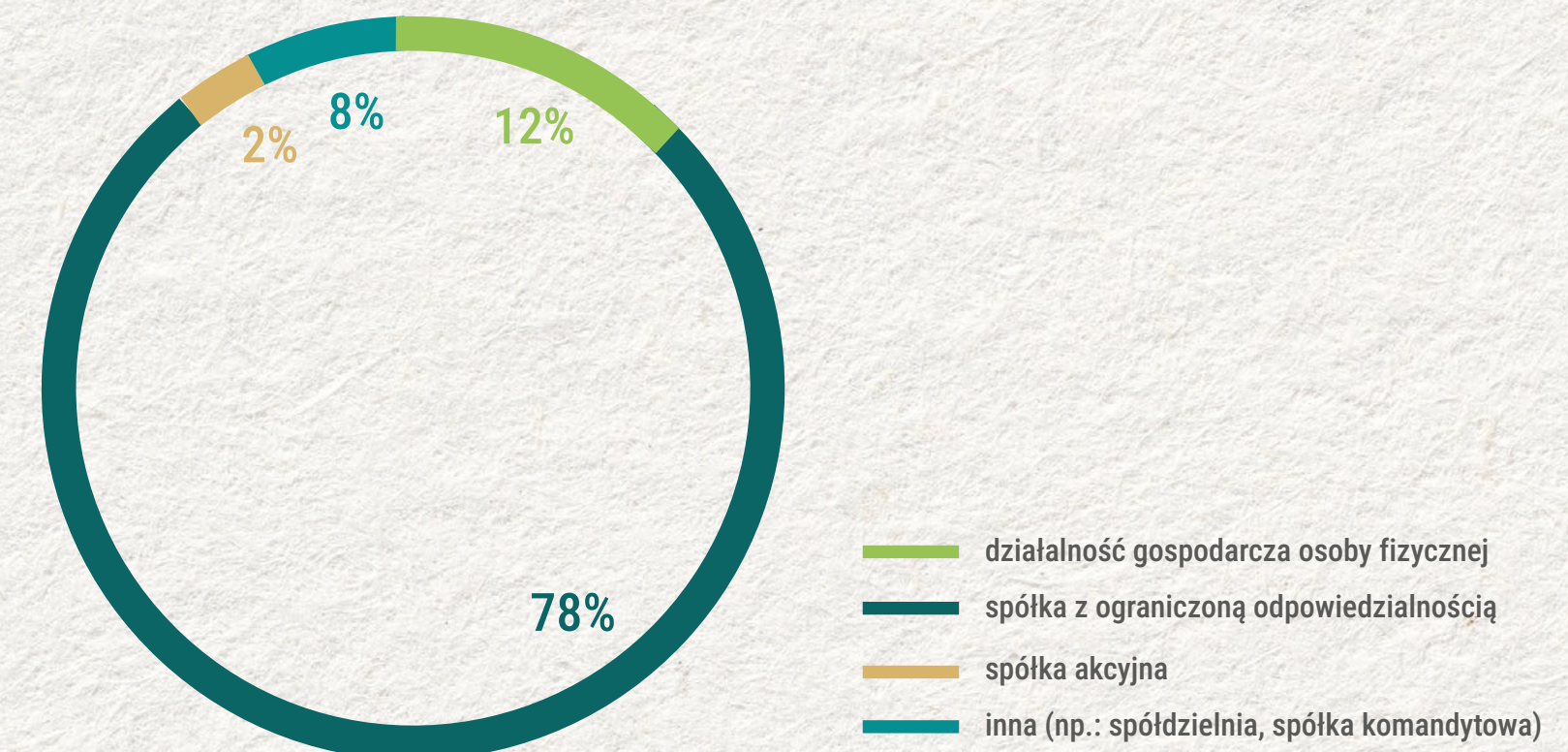
Źródło: Opracowanie własne UKE.

Forma organizacyjno-prawna	Liczba operatorów pocztowych
działalność gospodarcza osoby fizycznej	6
spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	39
Spółka Akcyjna	1
inna (spółdzielnia, sp. komandytowa)	4
RAZEM	50

Rysunek 5.

Udział poszczególnych form organizacyjno-prawnych operatorów pocztowych w 2025 roku

Źródło: Opracowanie własne UKE.



Operatorzy pocztowi świadczą usługi na obszarze kraju, za granicą lub jednocześnie na rynku krajowym i zagranicznym, a także lokalnie, w ograniczonym obszarze geograficznym. Wśród operatorów działających lokalnie 12 prowadziło działalność na terenie województwa, natomiast 5 na terenie miasta, powiatu lub gminy. Strukturę obszaru działalności operatorów pocztowych przedstawiono w tabeli 4.

Zakres wykonywanej przez operatorów pocztowych działalności pocztowej z wyłączeniem usług powszechnych

Przegląd zakresu działalności operatorów pocztowych, którzy złożyli sprawozdanie z działalności pocztowej za 2025 rok, wskazuje, że 43 z nich świadczyło usługi wyłącznie w jednym z trzech segmentów rynku. Spośród nich 34 operatorów pocztowych prowadziło działalność wyłącznie w segmencie przesyłek kurierskich, 1 wyłącznie w zakresie usług wchodzących w zakres usług powszechnych, a 8 wyłącznie w segmencie innych usług pocztowych. Jednocześnie 2 operatorów pocztowych prowadziło działalność we wszystkich trzech segmentach rynku. Łącznie działalność w segmencie przesyłek kurierskich prowadziło 39 operatorów pocztowych, 7 w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych, 13 natomiast w segmencie innych usług pocztowych. W analizowanej grupie uwzględniono również operatora wyznaczonego – Poczta Polska.

Liczbę operatorów pocztowych działających w poszczególnych segmentach rynku usług pocztowych, z wyłączeniem usług powszechnych, przedstawiono w tabeli 5. Dane dotyczą wyłącznie operatorów, którzy złożyli sprawozdanie z działalności pocztowej za 2025 rok.

Tabela 4.

Operatorzy pocztowi według deklarowanego obszaru działalności w 2025 roku

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za rok 2025.

Obszar działalności	Liczba operatorów pocztowych
Kraj	7
Kraj i zagranica	21
Tylko zagranica	5
Lokalnie	17
Razem	50

Tabela 5.

Liczba operatorów pocztowych według zakresu działalności w poszczególnych segmentach rynku usług pocztowych (z wyłączeniem usług powszechnych) w 2025 roku

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za rok 2025.

Przesyłki kurierskie	Segmenty rynku usług pocztowych		Liczba operatorów pocztowych działających w poszczególnych segmentach rynku usług pocztowych w 2025 roku
	Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	Inne usługi pocztowe	
✓			34
	✓		1
		✓	8
✓	✓		2
	✓	✓	2
✓		✓	1
✓	✓	✓	2
			50

04



Przegląd rynku usług pocztowych w Polsce w 2025 roku

4. Przegląd rynku usług pocztowych w Polsce w 2025 roku

4.1. Wolumen usług pocztowych w 2025 roku

W 2025 roku operatorzy pocztowi zrealizowali łącznie 2 261,9 mln usług pocztowych, co oznacza wzrost o 106,6 mln usług, tj. o 4,9% rok do roku. Wzrost ten był wynikiem zwiększenia wolumenu przesyłek kurierskich o 14,3%. Jednocześnie odnotowano spadek wolumenu paczek pocztowych oraz przesyłek listowych, odpowiednio o 14,2% i 7,7%. Zmiany wolumenów poszczególnych usług rynku pocztowego w latach 2024-2025 oraz dynamikę rok do roku przedstawiono w tabeli 6 oraz na rysunku 6.



Tabela 6.

Wolumen poszczególnych usług rynku pocztowego (mln sztuk) w latach 2024-2025 wraz z dynamiką zmian (r/r)

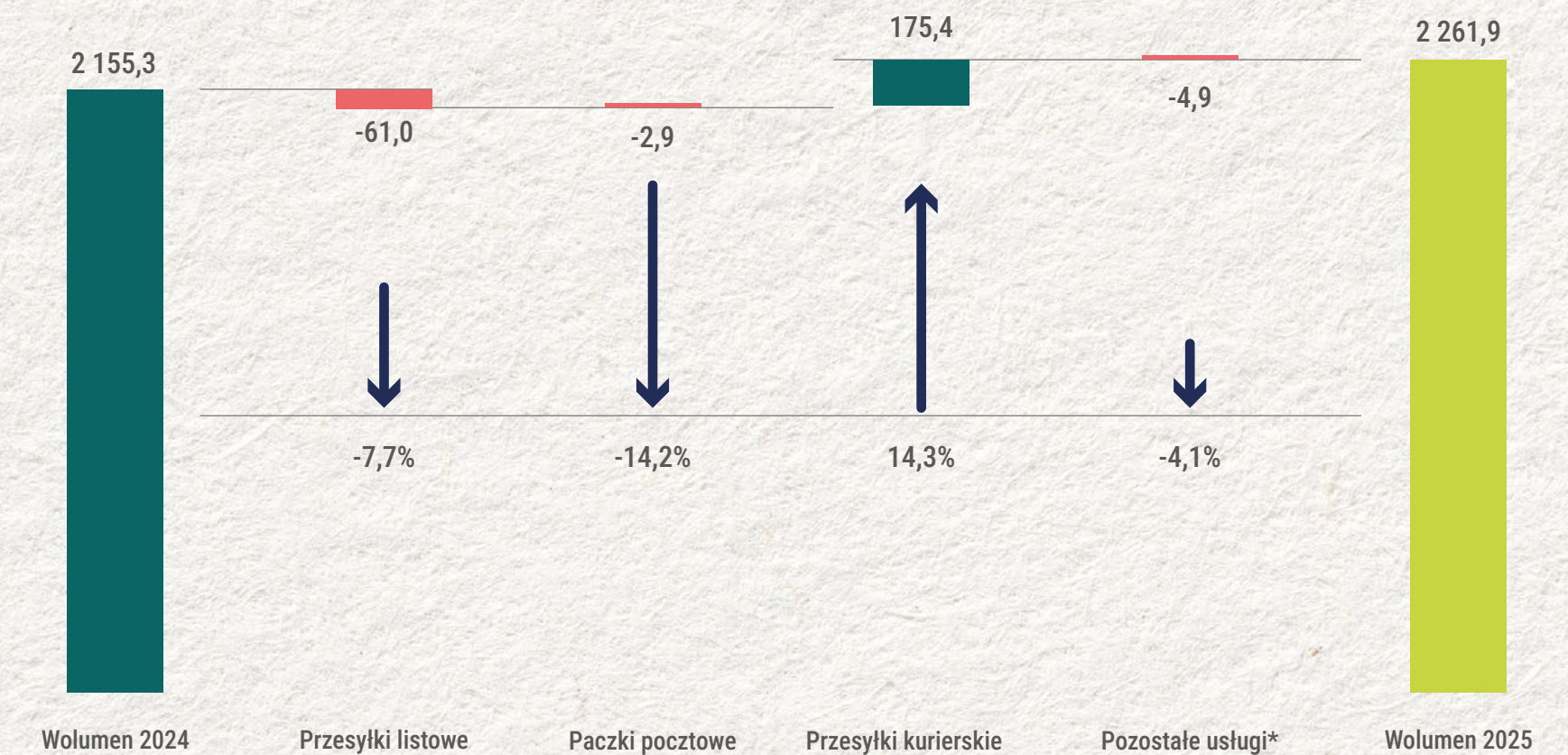
	2024	2025	2024/23	2025/24
Przesyłki listowe	792,1	731,2	-5,6%	-7,7%
Paczki pocztowe	20,6	17,7	-9,7%	-14,2%
Przesyłki kurierskie	1 222,4	1 397,7	16,1%	14,3%
Pozostałe usługi*	120,1	115,2	-1,7%	-4,1%
RAZEM	2155,3	2261,9	5,8%	4,9%

* Przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2023-2025.

Rysunek 6.

Wolumen usług pocztowych w 2024 i 2025 roku oraz zmiany rok do roku według rodzaju usług (mln sztuk i %)



* Przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2024-2025.

W 2025 roku wolumen przesyłek kurierskich wyniósł 1 397,7 mln sztuk, co oznacza wzrost o 14,3% w porównaniu z rokiem poprzednim. Tym samym utrzymany został trend wzrostowy obserwowany w poprzednich latach. W dłuższej perspektywie obserwowane są różnice w dynamice zmian wolumenu poszczególnych usług pocztowych, przy jednoczesnym wzroście całkowitego wolumenu rynku. Zmiany te wskazują na stopniową zmianę struktury rynku usług pocztowych pod względem wolumenu.

Wolumen oraz udziały poszczególnych usług pocztowych w latach 2021-2025 przedstawiono w tabeli 7.1, natomiast dynamikę zmian rok do roku w tym okresie zaprezentowano w tabeli 7.2.



Tabela 7.1

Wolumen usług pocztowych (mln sztuk) według rodzaju usług w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym

	2021	2021	2022	2022	2023	2023	2024	2024	2025	2025
Przesyłki listowe	975,7	50,4%	895,9	45,6%	838,8	41,2%	792,1	36,8%	731,2	32,3%
Paczki pocztowe	29,2	1,5%	28,5	1,4%	22,9	1,1%	20,6	1,0%	17,7	0,8%
Przesyłki kurierskie	776,0	40,1%	901,1	45,9%	1 053,0	51,7%	1 222,4	56,7%	1 397,7	61,1%
Pozostałe usługi*	154,2	8,0%	139,2	7,1%	122,2	6,0%	120,1	5,6%	115,2	5,1%
RAZEM	1 935,1	100%	1 964,7	100%	2 036,9	100%	2 155,3	100%	2 261,9	100%

* Przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Tabela 7.2

Dynamika zmian wolumenu usług pocztowych według rodzaju usług w latach 2021-2025 (r/r)

	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Przesyłki listowe	-8,2%	-6,4%	-5,6%	-7,7%
Paczki pocztowe	-2,5%	-19,7%	-9,7%	-14,2%
Przesyłki kurierskie	16,1%	16,9%	16,1%	14,3%
Pozostałe usługi*	-9,7%	-12,2%	-1,7%	-4,1%
RAZEM	1,5%	3,7%	5,8%	4,9%

* Przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

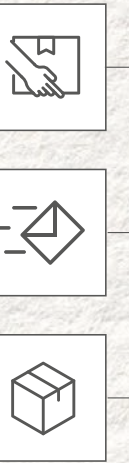
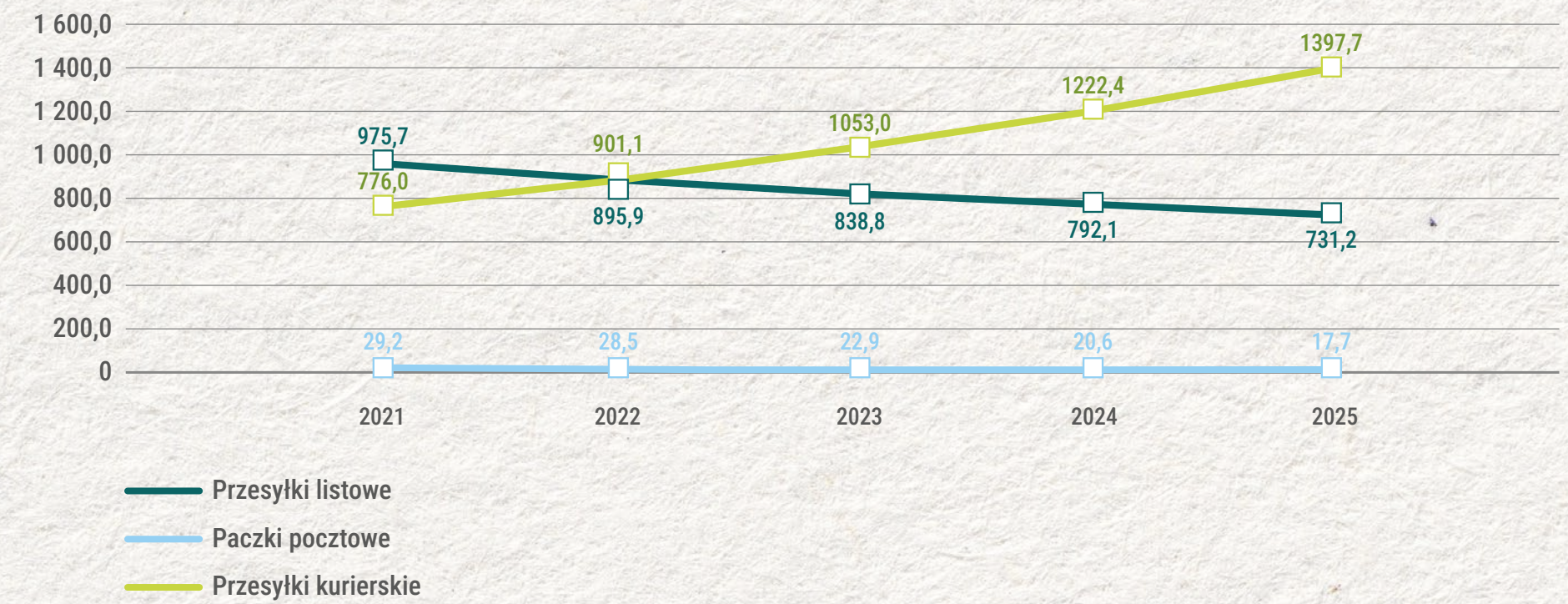
Wolumen głównych usług pocztowych w latach 2021-2025 przedstawiono na rysunku 7.

Udział poszczególnych usług pocztowych w wolumenie rynku pocztowego ulega stopniowym zmianom, co wynika z różnic w dynamice poszczególnych usług. Zmiany udziałów poszczególnych usług pocztowych w wolumenie rynku w latach 2021-2025 przedstawiono na rysunku 8.

Rysunek 7.

Wolumen (mln sztuk) przesyłek listowych, kurierskich i paczek pocztowych w latach 2021-2025

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

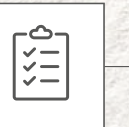
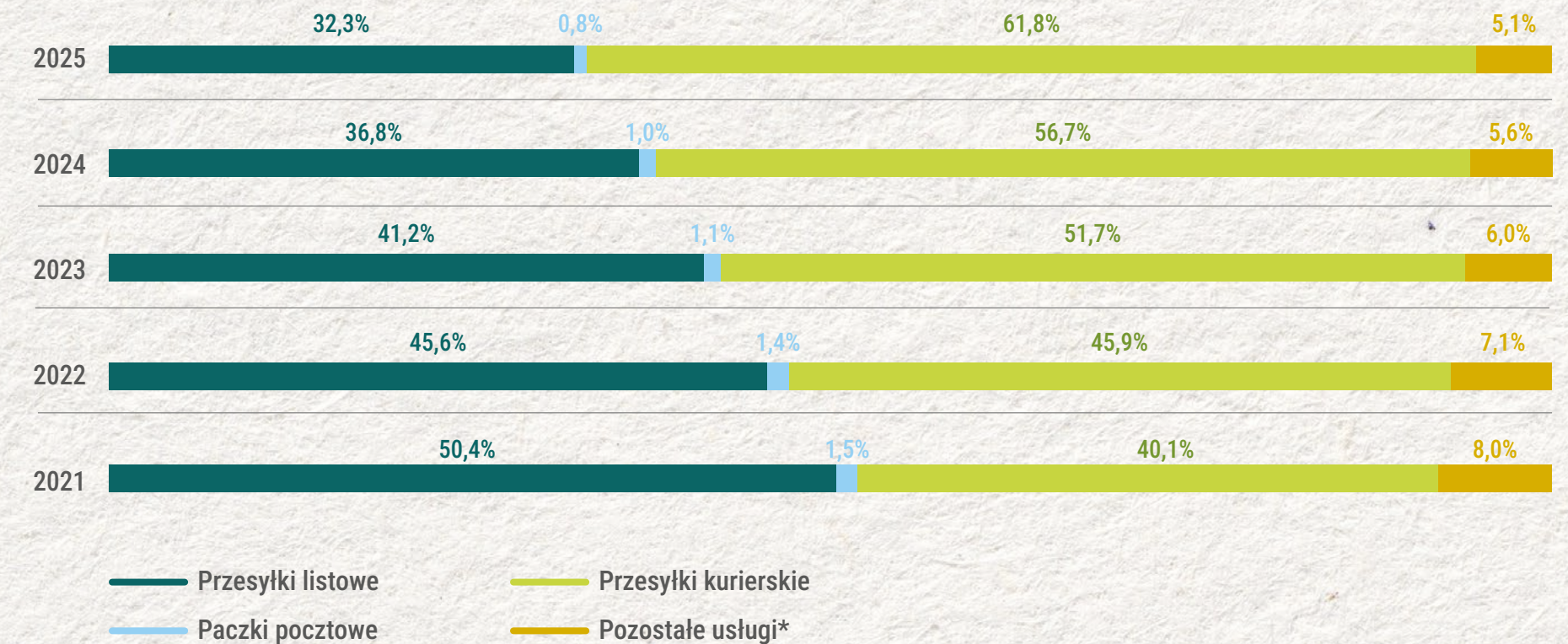


Rysunek 8.

Udział poszczególnych usług pocztowych w wolumenie rynku pocztowego w latach 2021-2025

* Przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.



4.2. Wartość polskiego rynku usług pocztowych w 2025 roku

Na koniec 2025 roku wartość polskiego rynku usług pocztowych wyniosła 20 155,3 mln zł, co oznacza wzrost o 1 318,4 mln zł, tj. o 7,0% w porównaniu z rokiem poprzednim. Najważniejszym czynnikiem wzrostu rynku w 2025 roku był wzrost przychodów z przesyłek kurierskich o 8,1%. Jednocześnie odnotowano spadek przychodów z paczek pocztowych o 16,6%. W przypadku przesyłek listowych przychody zwiększyły się o 3,0%, natomiast w zakresie pozostałych usług o 13,0%. W efekcie segment przesyłek kurierskich umocnił swoją dominującą pozycję, zwiększając udział w wartości rynku pocztowego do 74,3% w 2025 roku. Dane dotyczące przychodów netto operatorów pocztowych według poszczególnych usług w latach 2024-2025 oraz dynamikę zmian rok do roku przedstawiono w tabeli 8 oraz na rysunku 9.

Tabela 8.

Przychody netto (mln zł) operatorów pocztowych według rodzaju usług pocztowych w latach 2024-2025 oraz dynamika zmian (r/r)

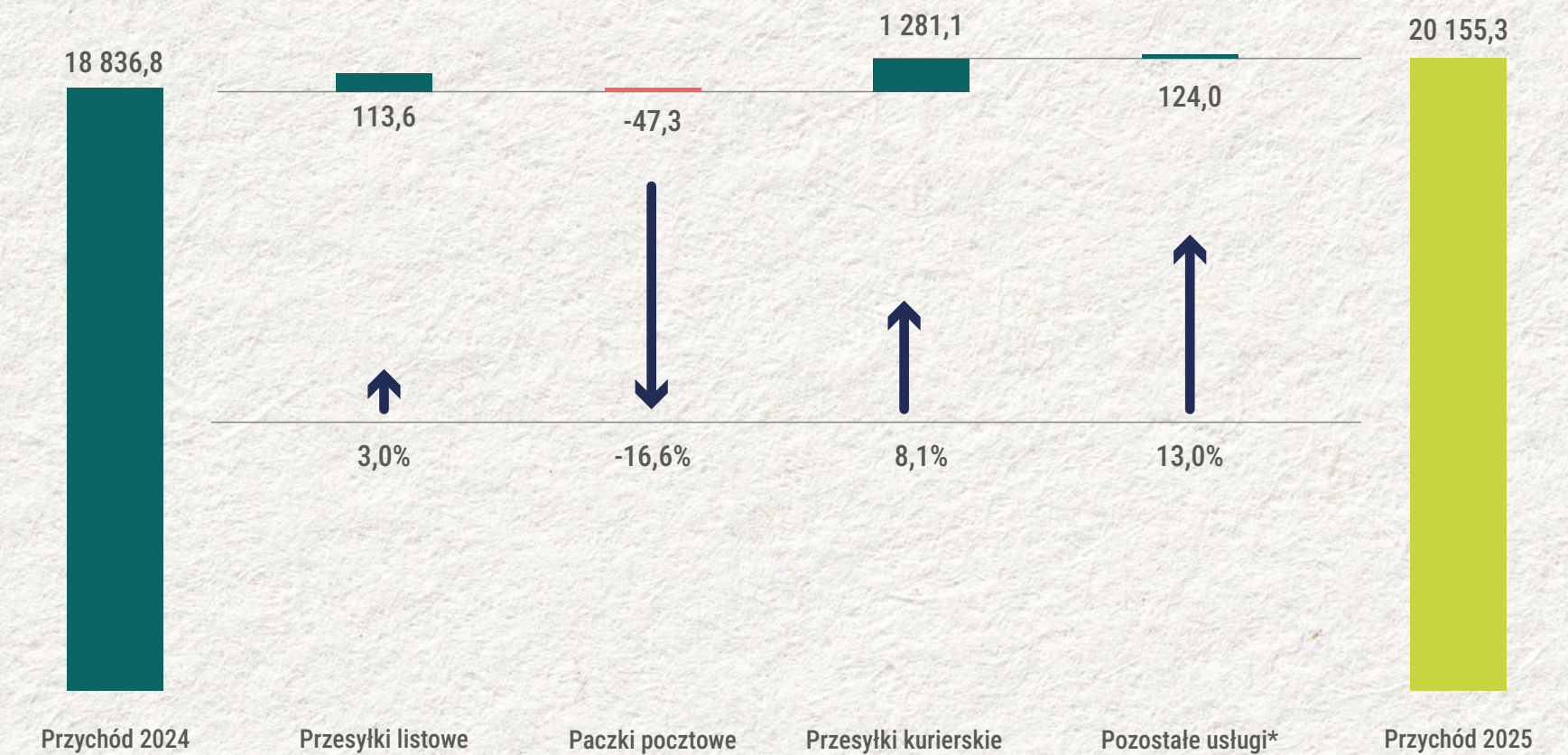
	2024	2025	2024/23	2025/24
Przesyłki listowe	3 753,2	3 866,9	5,8%	3,0%
Paczki pocztowe	284,6	237,3	-7,2%	-16,6%
Przesyłki kurierskie	13 843,6	14 971,6	16,5%	8,1%
Pozostałe usługi*	955,4	1 079,4	7,8%	13,0%
RAZEM	18 836,8	20 155,3	13,3%	7,0%

* Przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe, potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej, przyjęcie zgłoszenia o zmianie adresu, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2023-2025.

Rysunek 9.

Przychody netto operatorów pocztowych w 2024 i 2025 roku oraz zmiany rok do roku według rodzaju usług (mln zł i %)



* Przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe, potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej, przyjęcie zgłoszenia o zmianie adresu, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2024-2025.

W dłuższej perspektywie obserwowany jest wyraźny trend wzrostowy przychodów z przesyłek kurierskich, przy jednoczesnym wolniejszym tempie zmian w pozostałych usługach pocztowych, w szczególności w zakresie paczek pocztowych oraz – w mniejszym stopniu – przesyłek listowych. Zmiany te wskazują na stopniową zmianę struktury rynku usług pocztowych.

Wartość przychodów oraz udział poszczególnych usług w przychodach w latach 2021-2025 przedstawiono w tabeli 9.1, natomiast dynamikę zmian rok do roku w tym okresie zaprezentowano w tabeli 9.2.



Tabela 9.1

Przychody netto (mln zł) operatorów pocztowych według poszczególnych usług w latach 2021-2025 wraz z udziałem w przychodach (%)

	2021	2021	2022	2022	2023	2023	2024	2024	2025	2025
Przesyłki listowe	3 419,6	26,5%	3 544,1	24,4%	3 547,9	21,5%	3 753,2	19,9%	3 866,9	19,2%
Paczki pocztowe	413,0	3,2%	343,2	2,4%	306,1	1,9%	284,6	1,5%	237,3	1,2%
Przesyłki kurierskie	8 197,9	63,6%	9 770,7	67,2%	11 797,8	71,3%	13 843,6	73,5%	14 971,6	74,3%
Pozostałe usługi*	860,5	6,7%	885,3	6,1%	886,6	5,4%	955,4	5,1%	1 079,4	5,4%
RAZEM	12 890,9	100%	14 543,3	100%	16 538,3	100%	18 836,8	100%	20 155,3	100%

* Przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe, potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej, przyjęcie zgłoszenia o zmianie adresu, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Tabela 9.2

Dynamika zmian przychodów operatorów pocztowych według rodzaju usług w latach 2022-2025 (r/r)

	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Przesyłki listowe	3,6%	0,1%	5,8%	3,0%
Paczki pocztowe	-16,9%	-10,8%	-7,2%	-16,6%
Przesyłki kurierskie	19,2%	20,7%	16,5%	8,1%
Pozostałe usługi*	2,9%	0,1%	7,8%	13,0%
RAZEM	12,8%	13,7%	13,3%	7,0%

* Przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe, potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej, przyjęcie zgłoszenia o zmianie adresu, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

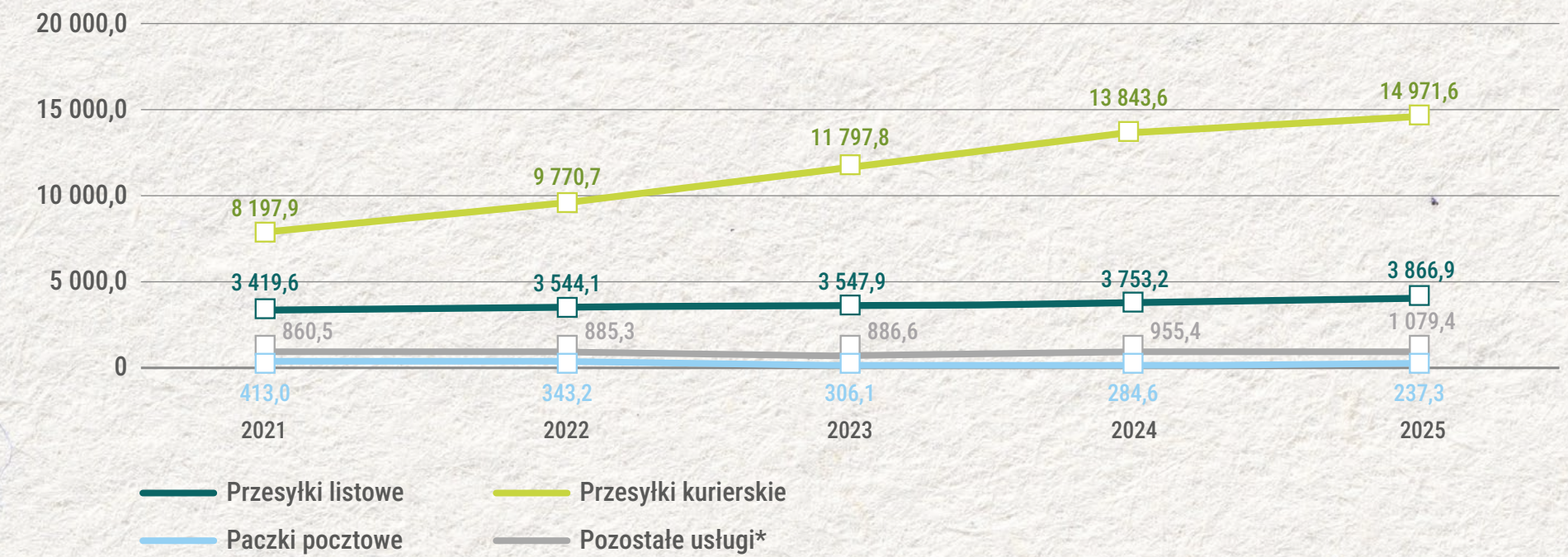


Rysunek 10.

Przychody netto (mln zł) operatorów pocztowych z głównych usług pocztowych w latach 2021-2025

* Przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe, potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej, przyjęcie zgłoszenia o zmianie adresu, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.



Przychody z głównych usług pocztowych w latach 2021-2025 przedstawiono na rysunku 10.

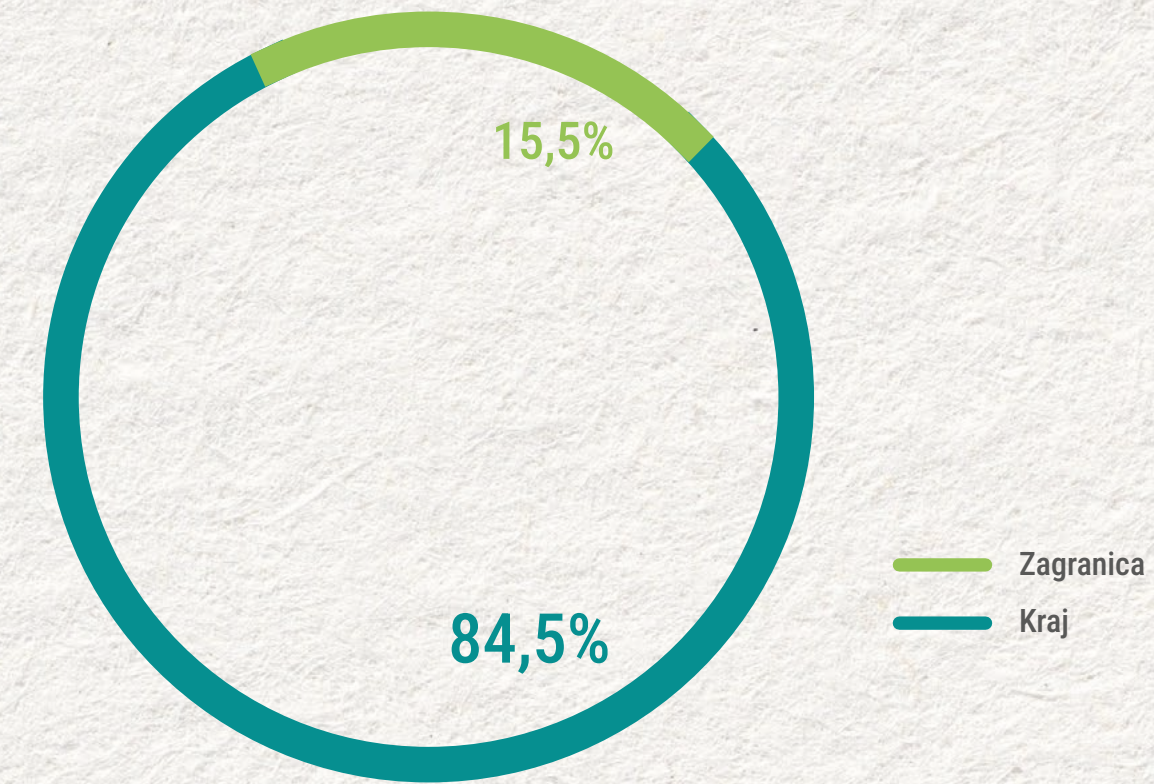


Znaczącą część wartości rynku pocztowego stanowią przychody osiągnięte w obrocie krajowym – w 2025 roku ich udział wyniósł 84,5%. Przychody z obrotu zagranicznego stanowiły 15,5% ogółu przychodów operatorów pocztowych.

Wartość, udział oraz dynamikę przychodów operatorów pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 przedstawiono w tabeli 10, natomiast udział przychodów według tego podziału w 2025 roku – na rysunku 11.

Rysunek 11.

Udział przychodów operatorów pocztowych według obrotu krajowego i zagranicznego w 2025 roku



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za rok 2025.

Tabela 10.

Przychody netto (mln zł) operatorów pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Kraj	10 868,6	84%	12 250,1	84%	13 845,7	83,7%	15 505,7	82,3%	17 029,3	84,5%	12,7%	13,0%	12,0%	9,8%
Zagranica	2 022,4	16%	2 293,2	16%	2 692,7	16,3%	3 331,1	17,7%	3 126,0	15,5%	13,4%	17,4%	20,0%	-6,2%
RAZEM	12 890,9	100%	14 543,3	100%	16 538,3	100%	18 836,8	100%	20 155,3	100%	12,8%	13,7%	13,3%	7,0%

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Tabela 11.

Przychody operatorów pocztowych (mln zł) w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

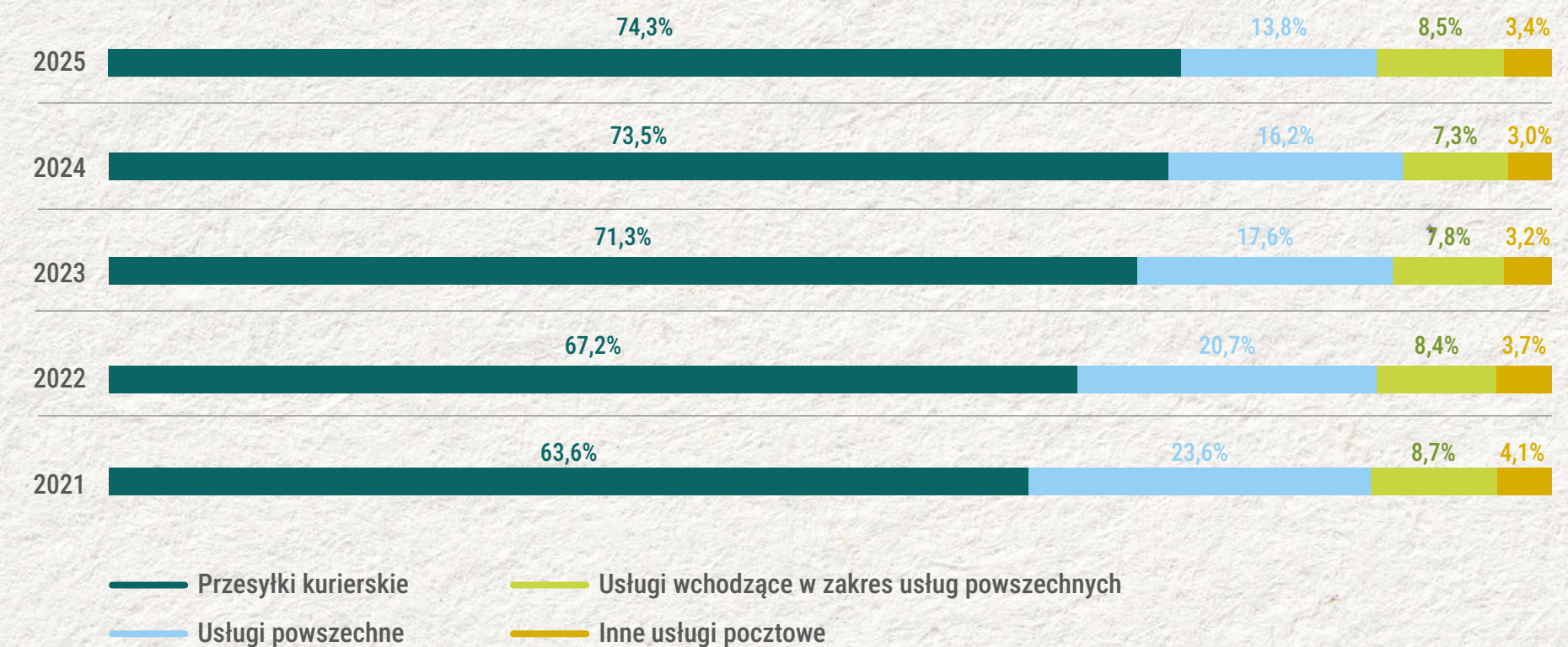
	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Przesyłki kurierskie	8 197,9	63,6%	9 770,7	67,2%	11 797,8	71,3%	13 843,6	73,5%	14 971,6	74,3%	19,2%	20,7%	16,5%	8,1%
Usługi powszechne	3 044,3	23,6%	3 006,0	20,7%	2 911,9	17,6%	3 048,9	16,2%	2 772,7	13,8%	-1,3%	-3,1%	4,7%	-9,1%
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	1 123,8	8,7%	1 227,2	8,4%	1 292,7	7,8%	1 380,1	7,3%	1 718,3	8,5%	9,2%	5,3%	6,8%	24,5%
Inne usługi pocztowe	525,0	4,1%	539,4	3,7%	535,9	3,2%	564,2	3,0%	692,6	3,4%	2,8%	-0,6%	5,2%	22,8%
RAZEM	12 890,9	100%	14 543,3	100%	16 538,3	100%	18 836,8	100%	20 155,3	100%	12,8%	13,7%	13,3%	7,0%

W 2025 roku segment przesyłek kurierskich zwiększył swój udział w przychodach rynku pocztowego względem pozostałych segmentów. W tabeli 11 przedstawiono przychody operatorów pocztowych w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian rok do roku. Z kolei na rysunku 12 zaprezentowano udział poszczególnych segmentów rynku pocztowego w przychodach w latach 2021–2025.

Rysunek 12.

Udział segmentów rynku pocztowego w przychodach rynku pocztowego w latach 2021-2025

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.





4.3. Przesyłki kurierskie

W 2025 roku 39 operatorów pocztowych prowadziło działalność w segmencie przesyłek kurierskich (spośród podmiotów, które w terminie przedłożyły sprawozdanie z działalności pocztowej za 2025 rok). Pod względem liczby działających operatorów pocztowych był to najliczniejszy segment rynku usług pocztowych, a tym samym obszar o najwyższym poziomie konkurencji.

Segment przesyłek kurierskich odnotował w 2025 roku wzrost przychodów o 1 128,1 mln zł względem 2024 roku, osiągając dynamikę na poziomie 8,1%. Jednocześnie wolumen zrealizowanych usług wzrósł o 175,4 mln sztuk, tj. o 14,3% rok do roku, osiągając poziom 1 397,7 mln przesyłek. W efekcie przesyłki kurierskie odpowiadały za 74,3% wartości rynku usług pocztowych oraz 61,8% całkowitego wolumenu usług.

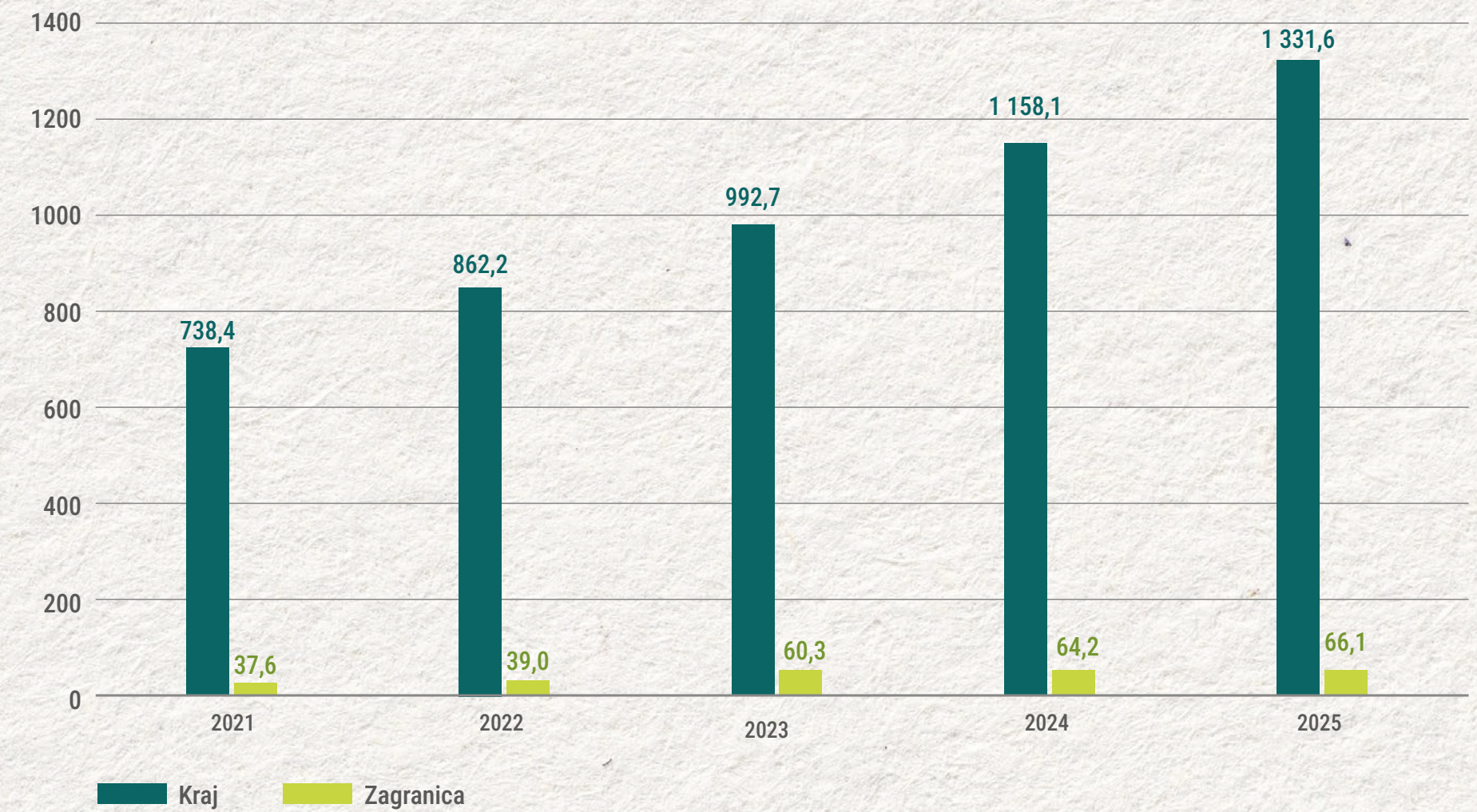
W latach 2021-2025 rynek przesyłek kurierskich charakteryzował się systematycznym wzrostem zarówno pod względem wolumenu, jak i przychodów, w obrocie krajowym i zagranicznym.

W 2025 roku operatorzy pocztowi zrealizowali w obrocie krajowym 1 331,6 mln przesyłek kurierskich, co stanowiło 95,3% całkowitego wolumenu, natomiast w obrocie zagranicznym 66,1 mln przesyłek. W strukturze obrotu zagranicznego 74% stanowiły przesyłki nadane za granicę, a 26% przesyłki nadesłane z zagranicy.

Dane dotyczące wolumenu przesyłek kurierskich w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, wraz z ich udziałem oraz dynamiką zmian w latach 2021-2025, przedstawiono w tabeli 12. Rysunek 13 ilustruje natomiast kształtowanie się wolumenu w tym segmencie w analizowanym okresie.

Rysunek 13.

Wolumen przesyłek kurierskich (mln sztuk) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Tabela 12.

Wolumen przesyłek kurierskich (mln sztuk) w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

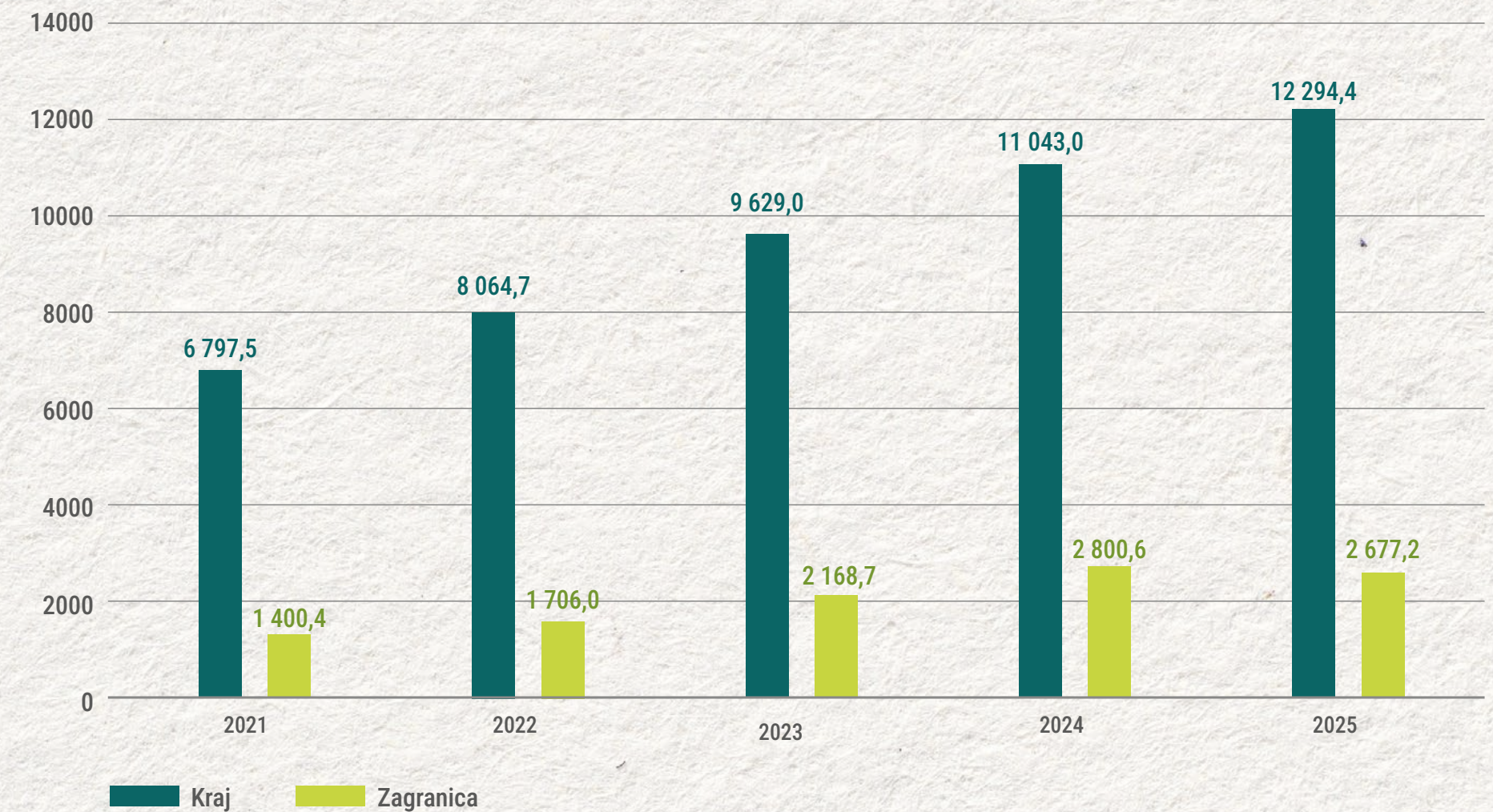
	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Kraj	738,4	95%	862,2	96%	992,7	94,3%	1 158,1	94,7%	1 331,6	95,3%	16,8%	15,1%	16,7%	15,0%
Zagranica, w tym:	37,6	5%	39,0	4%	60,3	5,7%	64,2	5,3%	66,1	4,7%	3,6%	54,8%	6,5%	2,9%
wychodzące	25,2	3%	25,5	3%	36,6	3,5%	42,2	3,4%	48,9	3,5%	1,2%	43,9%	15,1%	16,0%
przychodzące	12,5	2%	13,5	1%	23,6	2,2%	22,1	1,8%	17,2	1,2%	8,3%	75,3%	-6,7%	-22,0%
Kraj i zagranica razem	776,0	100%	901,1	100%	1 053,0	100%	1 222,4	100%	1 397,7	100%	16,1%	16,9%	16,1%	14,3%

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Operatorzy pocztowi zrealizowali w 2025 roku usługi kurierskie w obrocie krajowym o wartości 12 294,4 mln zł, co stanowiło 82,1% przychodów z tego segmentu. W obrocie zagranicznym przychody wyniosły 2 677,2 mln zł, odpowiadając za 17,9% przychodów. Przesyłki kurierskie nadane za granicę stanowiły 13,5% przychodów, natomiast przesyłki z zagranicy 4,3%. Przychody operatorów pocztowych z usług kurierskich w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, wraz z ich udziałem oraz dynamiką zmian w latach 2021-2025, przedstawiono w tabeli 13. Rysunek 14 ilustruje natomiast kształtowanie się przychodów w tym segmencie w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w analizowanym okresie.

Rysunek 14.

Przychody netto operatorów pocztowych (mln zł) z usług kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Tabela 13.

Przychody netto operatorów pocztowych (mln zł) z usług kurierskich w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Kraj	6 797,5	83%	8 064,7	82,5%	9 629,0	81,6%	11 043,0	79,8%	12 294,4	82,1%	18,6%	19,4%	14,7%	11,3%
Zagranica, w tym:	1 400,4	17%	1 706,0	17,5%	2 168,7	18,4%	2 800,6	20,2%	2 677,2	17,9%	21,8%	27,1%	29,1%	-4,4%
wychodzące	1 009,0	12%	1 219,9	12,5%	1 642,0	13,9%	1 793,8	13,0%	2 027,6	13,5%	20,9%	34,6%	9,2%	13,0%
przychodzące	391,4	5%	486,1	5,0%	526,7	4,5%	1 006,8	7,3%	649,6	4,3%	24,2%	8,3%	91,2%	-35,5%
Kraj i zagranica razem	8 197,9	100%	9 770,7	100%	11 797,8	100%	13 843,6	100%	14 971,6	100%	19,2%	20,7%	17,3%	8,1%

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

W 2025 roku dwunastu największych pod względem przychodów operatorów pocztowych działających w segmencie przesyłek kurierskich posiadało łącznie 99,7% udziału w wolumenie i 99,3% udziału w przychodach z tego segmentu. Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie usług kurierskich zostali przedstawieni w tabeli 14.

Tabela 14.

Najwięksi operatorzy pocztowi w segmencie przesyłek kurierskich według wolumenu przesyłek kurierskich oraz przychodów z tych usług w 2025 roku

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za rok 2025.

WOLUMEN			
	Nazwa operatora	Obrót krajowy	Obrót zagraniczny
1	InPost Sp. z o.o.	✓	✓
2	DPD Polska Sp. z o.o.	✓	
3	ALLEGRO Sp. z o.o.	✓	✓
4	ORLEN Paczka Sp. z o.o.	✓	
5	General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.	✓	✓
6	Poczta Polska S.A.	✓	
7	UPS Polska Sp. z o.o.	✓	✓
8	FedEx Express Poland Sp. z o.o.	✓	✓
9	Meest International Sp. z o.o.		✓
10	DHL eCommerce (Poland) Sp. z o.o.	✓	
11	Nova Post Poland Sp. z o.o.	✓	✓
12	DHL Express (Poland) Sp. z o.o.		✓

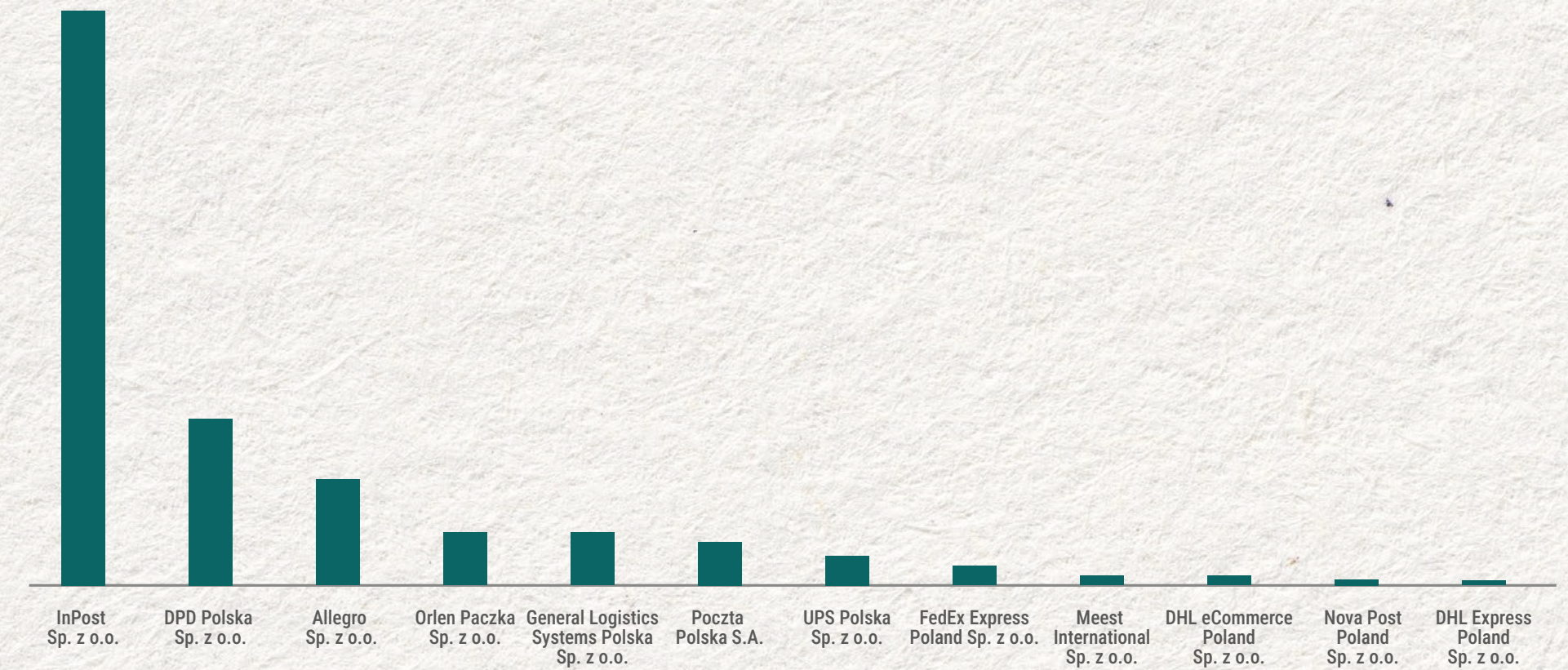
PRZYCHODY			
	Nazwa operatora	Obrót krajowy	Obrót zagraniczny
1	InPost Sp. z o.o.	✓	✓
2	DPD Polska Sp. z o.o.	✓	
3	General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.	✓	✓
4	FedEx Express Poland Sp. z o.o.	✓	✓
5	UPS Polska Sp. z o.o.	✓	✓
6	ALLEGRO Sp. z o.o.	✓	✓
7	Poczta Polska S.A.	✓	
8	ORLEN Paczka Sp. z o.o.	✓	
9	Meest International Sp. z o.o.		✓
10	DHL Express (Poland) Sp. z o.o.		✓
11	Nova Post Poland Sp. z o.o.	✓	✓
12	DHL eCommerce (Poland) Sp. z o.o.	✓	

Na rysunku 15 przedstawiono 12 największych operatorów pocztowych w segmencie usług kurierskich według wolumenu usług, natomiast na rysunku 16 według osiągniętych przychodów. Prezentowane dane dotyczą wyłącznie usług kurierskich w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe. Ze względu na sposób prezentacji danych rysunki mają charakter poglądowy i nie stanowią podstawy do pogłębionych analiz działalności wybranych operatorów pocztowych.



Rysunek 15.

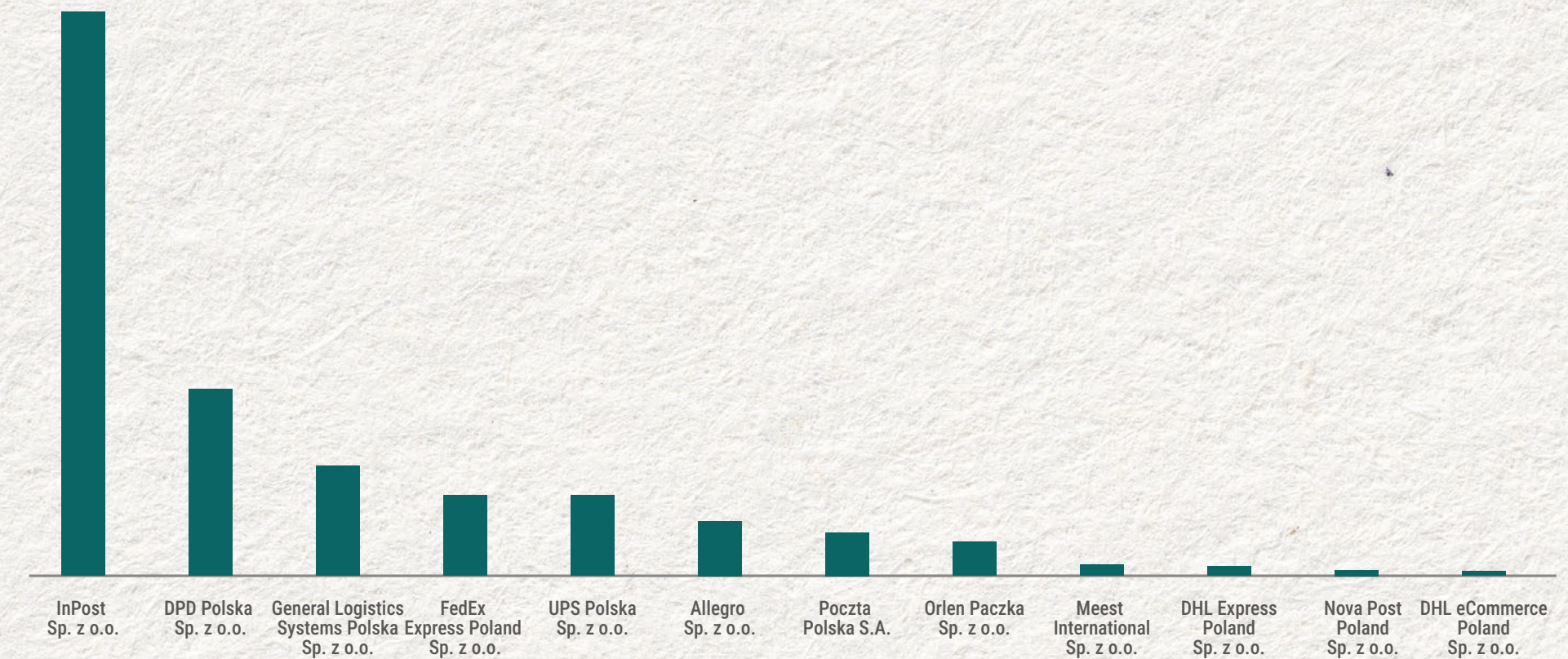
Najwięksi operatorzy pocztowi w segmencie usług kurierskich według wolumenu przesyłek kurierskich w 2025 roku



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za 2025 rok. Rysunek ma charakter poglądowy i nie stanowi podstawy do pogłębionych wniosków analitycznych.

Rysunek 16.

Najwięksi operatorzy pocztowi w segmencie usług kurierskich według przychodów z usług kurierskich w 2025 roku



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za 2025 rok. Rysunek ma charakter poglądowy i nie stanowi podstawy do pogłębionych wniosków analitycznych.

4.4. Usługi powszechne

W 2025 roku usługi powszechne świadczone były w obrocie krajowym i zagranicznym przez operatora wyznaczonego (Pocztę Polską) w zakresie obejmującym:

- 1) przyjmowanie, sortowanie, przemieszczanie i doręczanie:
 - a) przesyłek listowych, w tym poleconych i z zadeklarowaną wartością, o masie do 2000 g oraz określonych wymiarach,
 - b) przesyłek dla ociemniałych,
 - c) paczek pocztowych, w tym z zadeklarowaną wartością, o masie do 10 000 g i określonych w ustawie wymiarach,
- 2) sortowanie, przemieszczanie i doręczanie nadesłanych z zagranicy paczek pocztowych o masie do 20 000 g i wymiarach określonych dla paczek pocztowych.

Szczegółowe wymagania dotyczące masy i wymiarów przesyłek, w tym przesyłek listowych (z uwzględnieniem tolerancji

wymiarów) oraz paczek pocztowych określa art. 45 ust. 1 ustawy Prawo pocztowe. W obrocie zagranicznym stosuje się przepisy międzynarodowe, w szczególności akty Światowego Związku Pocztowego.

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

Usługi powszechne, zgodnie z art. 46 ust. 2 ustawy Prawo pocztowe, 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 opróżnienie 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 14,7% wolumenu oraz 13,8% przychodów. Operator wyznaczony zrealizował w 2025 roku 333,6 mln usług powszechnych, co przełożyło się na 2 772,7 mln zł przychodu. W obrocie krajowym zrealizowano 89,6% usług, a w obrocie zagranicznym 10,4%. W porównaniu do roku poprzedniego zarówno w obrocie krajowym, jak i w obrocie zagranicznym wolumen tych usług zmniejszył się. Spadki wyniosły odpowiednio -12,1% i -9,4%, co zostało przedstawione w tabeli 15.

Tabela 15.

Wolumen usług powszechnych operatora wyznaczonego (mln sztuk) według obrotu krajowego i zagranicznego w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Kraj	411,9	88,0%	386,8	89,4%	365,6	89,9%	340,0	89,9%	298,8	89,6%	-6,1%	-5,5%	-7,0%	-12,1%
Zagranica	55,8	11,9%	45,9	10,6%	41,1	10,1%	38,4	10,1%	34,8	10,4%	-17,8%	-10,5%	-6,5%	-9,4%
RAZEM	467,7	100%	432,7	100%	406,7	100%	378,4	100%	333,6	100%	-7,5%	-6,0%	-7,0%	-11,8%

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularza sprawozdawczego Poczty Polskiej za lata 2021-2025.

W 2025 roku, podobnie jak w latach poprzednich, największą część segmentu usług powszechnych stanowiły przesyłki listowe, których udział wyniósł 98,7% wolumenu ogółem, a 1,3% stanowił wolumen paczek pocztowych. Wolumeny usług powszechnych zrealizowanych przez operatora wyznaczonego w latach 2021-2025 w podziale na przesyłki listowe i paczki pocztowe, ich udział i zmianę rok do roku przedstawia tabela 16.



Tabela 16.

Wolumen usług powszechnych operatora wyznaczonego (mln sztuk) według rodzaju usług (przesyłki listowe i paczki pocztowe) w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

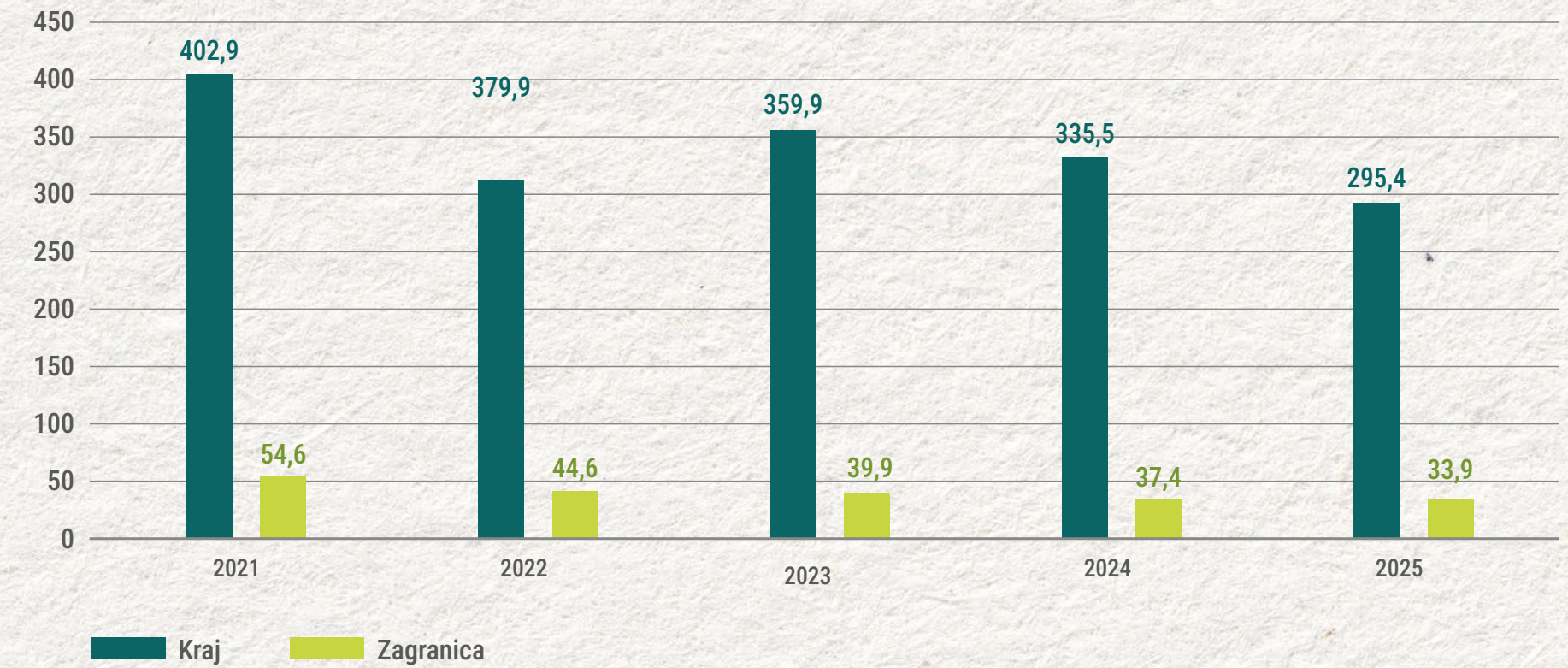
	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Przesyłki listowe	457,6	97,8%	424,5	98,1%	399,8	98,3%	372,9	98,5%	329,3	98,7%	-7,2%	-5,8%	-6,7%	-11,7%
Paczki pocztowe	10,3	2,2%	8,2	1,9%	6,9	1,7%	5,5	1,5%	4,2	1,3%	-20,6%	-16,1%	-19,8%	-23,0%
RAZEM	467,9	100%	432,7	100%	406,7	100%	378,4	100%	333,6	100%	-7,5%	-6,0%	-7,0%	-11,8%

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularza sprawozdawczego Poczty Polskiej za lata 2021-2025.

W 2025 roku w segmencie usług powszechnych dotyczącym przesyłek listowych zarówno w obrocie krajowym, jak i w obrocie zagranicznym mamy do czynienia ze spadkiem wolumenu w tej grupie usług w porównaniu do roku poprzedniego, odpowiednio o 11,9% i 9,3%. W tabeli 17 przedstawiono wolumen przesyłek listowych operatora wyznaczonego w ramach usług powszechnych w latach 2021-2025 w podziale na obrót krajowy i zagraniczny wraz z ich udziałem procentowym oraz dynamiką zmian rok do roku. Rysunek 17 ilustruje natomiast kształtowanie się wolumenu przesyłek listowych w tym segmencie w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w analizowanym okresie.

Rysunek 17.

Wolumen przesyłek listowych w ramach usług powszechnych (mln sztuk) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularza sprawozdawczego Poczty Polskiej za lata 2021-2025.

Tabela 17.

Wolumen przesyłek listowych operatora wyznaczonego w ramach usług powszechnych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Kraj	402,9	88,1%	379,9	89,5%	359,9	90,0%	335,5	90,0%	295,4	89,7%	-5,7%	-5,3%	-6,8%	-11,9%
Zagranica	54,6	11,9%	44,6	10,5%	39,9	10,0%	37,4	10,0%	33,9	10,3%	-18,3%	-10,5%	-6,4%	-9,3%
RAZEM	457,5	100%	424,5	100%	399,8	100%	372,9	100%	329,3	100%	-7,2%	-5,8%	-6,7%	-11,7%

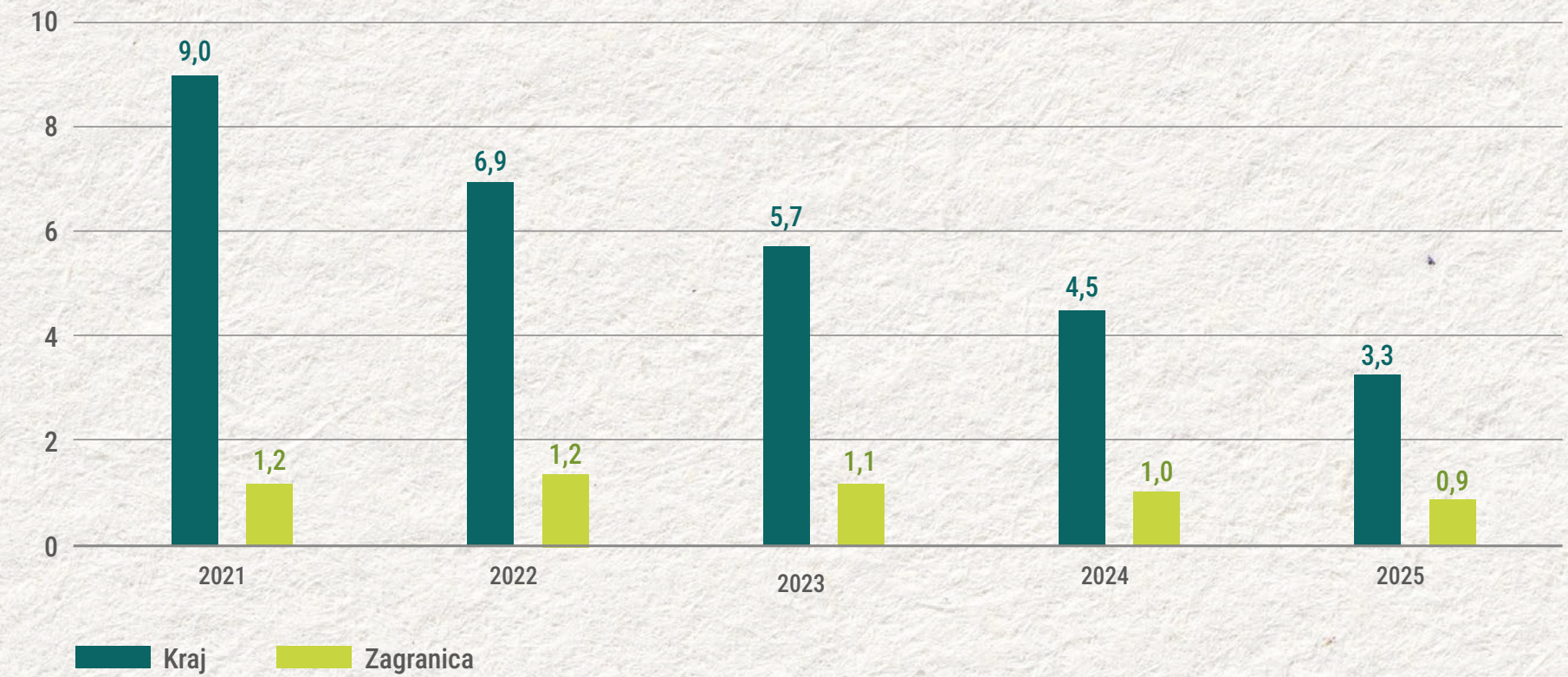
Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularza sprawozdawczego Poczty Polskiej za lata 2021-2025.

W segmencie usług powszechnych obejmującym paczki pocztowe, zarówno w obrocie krajowym, jak i zagranicznym, w 2025 roku odnotowano spadek wolumenu w porównaniu z rokiem poprzednim, odpowiednio o 25,6% oraz 12,1%.

Dane dotyczące wolumenu paczek pocztowych zrealizowanych przez operatora wyznaczonego w ramach usług powszechnych w latach 2021-2025, w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, wraz z ich udziałem procentowym i dynamiką zmian rok do roku, przedstawiono w tabeli 18. Rysunek 18 ilustruje natomiast kształtowanie się wolumenu paczek pocztowych w tym segmencie w analizowanym okresie.

Rysunek 18.

Wolumen paczek pocztowych w ramach usług powszechnych (mln sztuk) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularza sprawozdawczego Poczty Polskiej za lata 2021-2025.

Tabela 18.

Wolumen paczek pocztowych operatora wyznaczonego (mln sztuk) w ramach usług powszechnych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Kraj	9,0	88,2%	6,9	84,8%	5,7	83,5%	4,5	81,3%	3,3	78,6%	-23,0%	-17,4%	-22,0%	-25,6%
Zagranica	1,2	11,8%	1,2	15,2%	1,1	16,5%	1,0	18,7%	0,9	21,4%	3,5%	-8,8%	-9,0%	-12,1%
RAZEM	10,2	100%	8,2	100%	6,9	100%	5,5	100%	4,2	100%	-19,9%	-16,1%	-19,8%	-23,0%

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularza sprawozdawczego Poczty Polskiej za lata 2021-2025.

4.5. Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych

Segment usług wchodzących w zakres usług powszechnych obejmuje przesyłki listowe i paczki pocztowe o rodzaju, wadze i wymiarach określonych dla usług powszechnych, które nie są świadczone przez operatora wyznaczonego w ramach obowiązku świadczenia usług powszechnych.

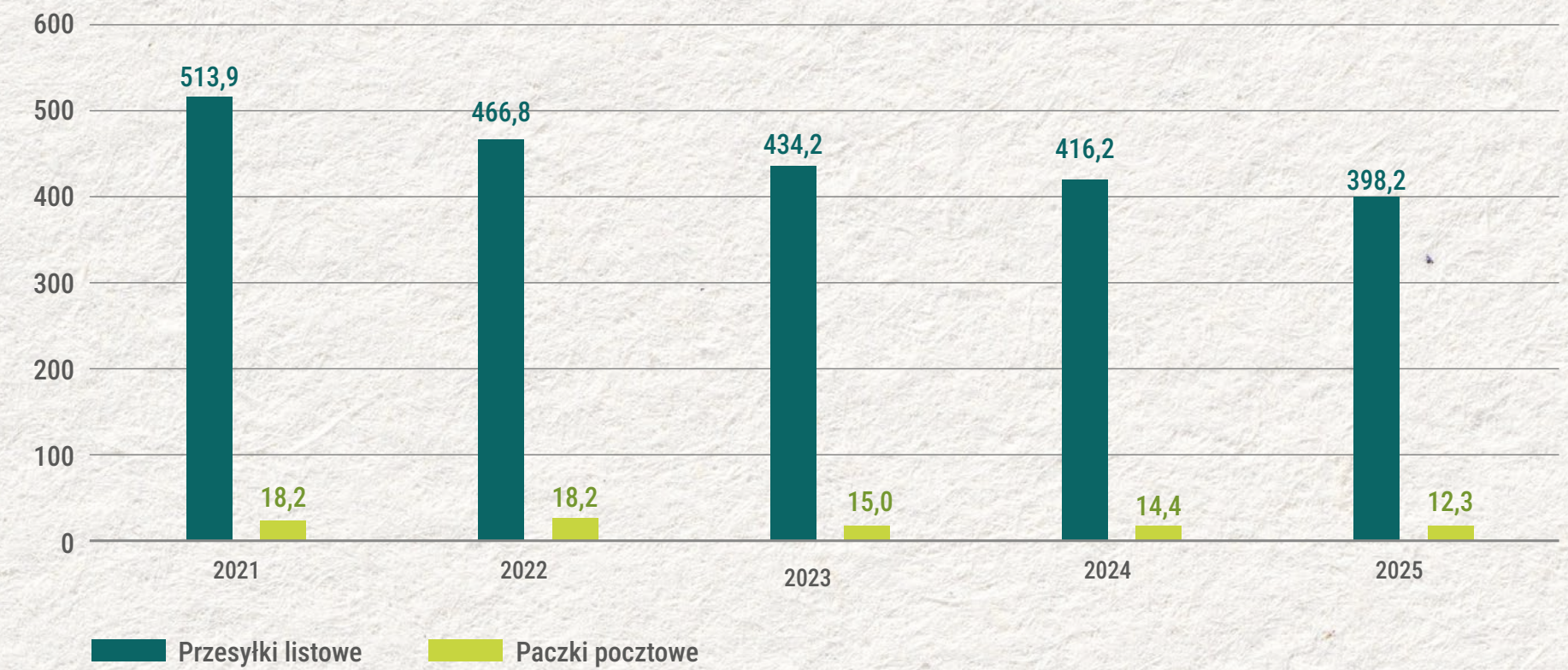
W 2025 roku działalność w tym segmencie prowadziło 7 operatorów pocztowych (spośród podmiotów, które złożyły sprawozdanie z działalności pocztowej za 2025 rok). Łączny wolumen zrealizowanych usług wyniósł 410,5 mln sztuk, co przełożyło się na przychody w wysokości 1 718,3 mln zł. W porównaniu z rokiem 2024 wolumen usług w tym segmencie spadł o 4,7%. Największy udział w wolumenie usług tego segmentu miały przesyłki listowe (97,0%). W analizowanym okresie odnotowano spadek wolumenu przesyłek listowych o 4,3% oraz paczek pocztowych o 14,6%.



Dane dotyczące wolumenu usług w tym segmencie w podziale na przesyłki listowe i paczki pocztowe w latach 2021-2025 wraz z ich udziałem procentowym oraz dynamiką zmian rok do roku, przedstawiono w tabeli 19. Rysunek 19 ilustruje natomiast kształtowanie się wolumenu tych usług w analizowanym okresie.

Rysunek 19.

Wolumen usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln sztuk) w podziale na przesyłki listowe i paczki pocztowe w latach 2021-2025



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Tabela 19.

Wolumen usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln sztuk) według rodzaju usług (przesyłki listowe i paczki pocztowe) w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Przesyłki listowe	513,9	96,6%	466,8	96,3%	434,2	96,7%	416,2	96,7%	398,2	97,0%	-9,2%	-7,0%	-4,1%	-4,3%
Paczki pocztowe	18,2	3,4%	18,2	3,7%	15,0	3,3%	14,4	3,3%	12,3	3,0%	-0,4%	-17,6%	-3,6%	-14,6%
RAZEM	532,1	100%	485,0	100%	449,1	100%	430,7	100%	410,5	100%	-8,9%	-7,4%	-4,1%	-4,7%

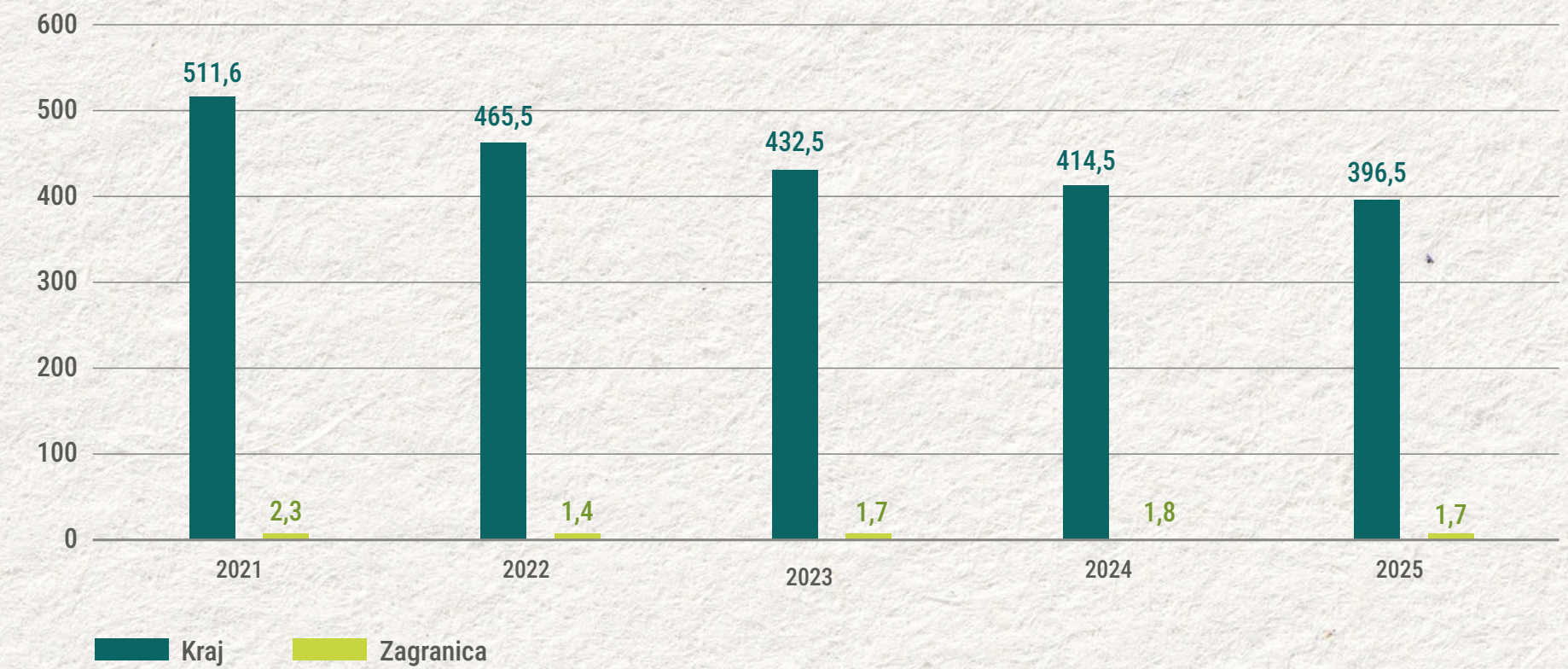
Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Największy wolumen przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych odnotowano w obrocie krajowym 396,5 mln sztuk, co stanowiło 99,6% wolumenu tej usługi. W obrocie zagranicznym zrealizowano 1,7 mln przesyłek, co odpowiadało 0,4% wolumenu.

Dane dotyczące wolumenu przesyłek listowych w tym segmencie w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, wraz z ich udziałem oraz dynamiką zmian w latach 2021-2025, przedstawiono w tabeli 20. Rysunek 20 ilustruje natomiast kształtowanie się wolumenu tych przesyłek w analizowanym okresie.

Rysunek 20.

Wolumen przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln sztuk) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Tabela 20.

Wolumen przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln sztuk) w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Kraj	511,6	99,6%	465,5	99,7%	432,5	99,6%	414,5	99,6%	396,5	99,6%	-9,0%	-7,1%	-4,2%	-4,3%
Zagranica	2,3	0,4%	1,4	0,3%	1,7	0,4%	1,8	0,4%	1,7	0,4%	-38,1%	18,4%	7,1%	-5,5%
RAZEM	513,9	100%	466,8	100%	434,2	100%	416,2	100%	398,2	100%	-9,2%	-7,0%	-4,1%	-4,3%

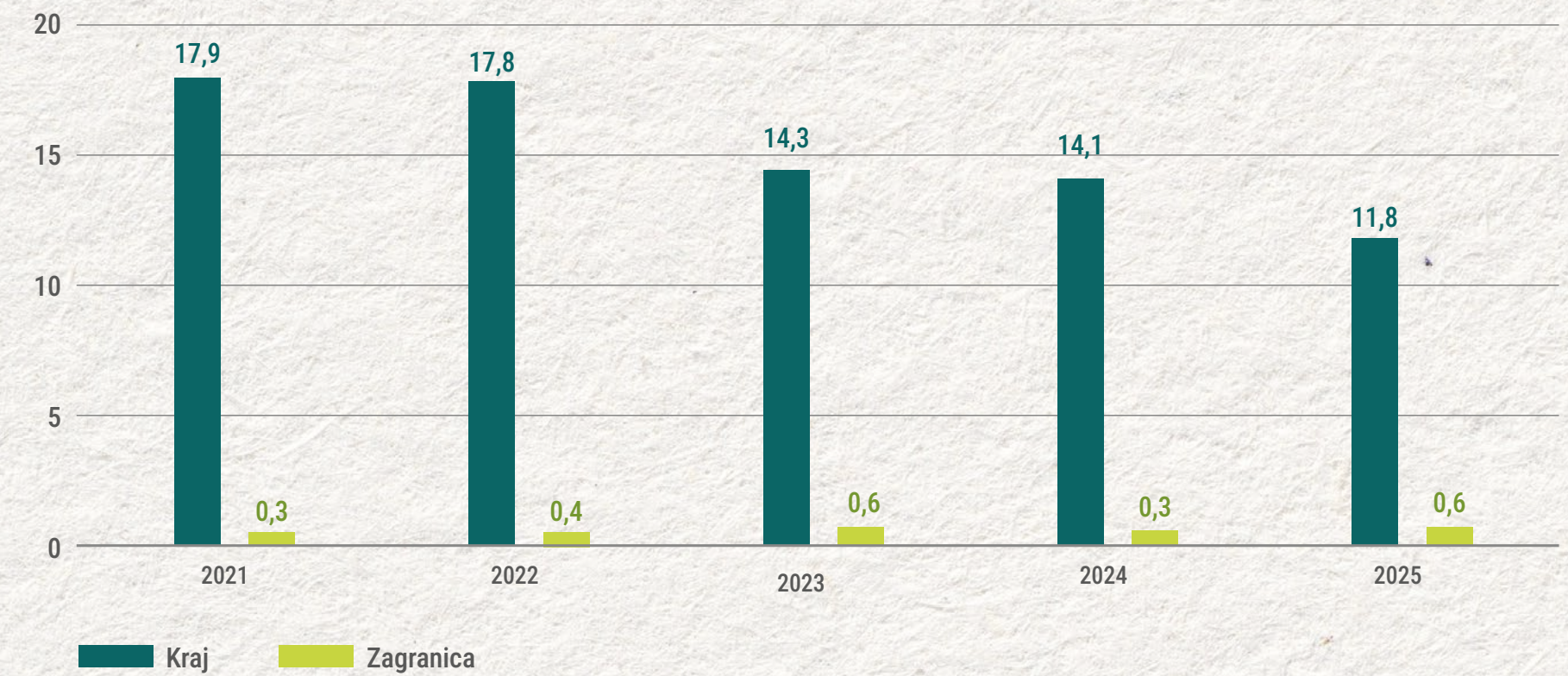
Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Największy wolumen paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych odnotowano w obrocie krajowym 11,8 mln sztuk, co stanowiło 95,5% całkowitego wolumenu w tym segmencie. W obrocie zagranicznym zrealizowano 0,6 mln sztuk, tj. 4,5% wolumenu.

Dane dotyczące wolumenu paczek pocztowych w tym segmencie w podziale na obrót krajowy i zagraniczny, wraz z ich udziałem oraz dynamiką zmian w latach 2021-2025, przedstawiono w tabeli 21. Rysunek 21 ilustruje natomiast kształtowanie się wolumenu tych usług w analizowanym okresie.

Rysunek 21.

Wolumen paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln sztuk) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Tabela 21.

Wolumen paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln sztuk) w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Kraj	17,9	98,4%	17,8	98,1%	14,3	95,9%	14,1	97,8%	11,8	95,5%	-0,5%	-19,5%	-1,6%	-16,7%
Zagranica	0,3	1,6%	0,4	1,9%	0,6	4,1%	0,3	2,2%	0,6	4,5%	17,7%	74,4%	-49,0%	78,3%
RAZEM	18,2	100%	18,2	100%	15,0	100%	14,4	100%	12,3	100%	-0,2%	-17,6%	-3,6%	-14,6%

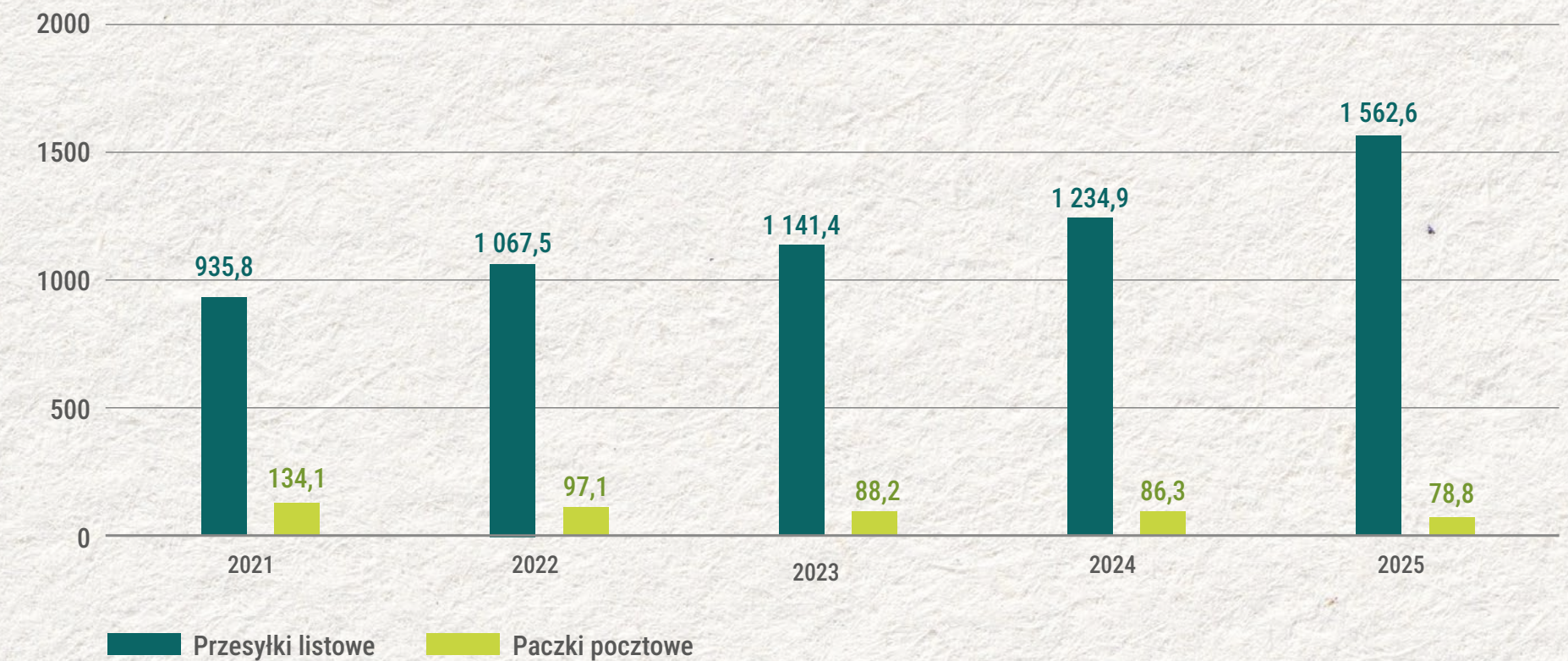
Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

W 2025 roku przychody w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych wzrosły o 24,5% w porównaniu do roku 2024 i wyniosły 1 718,3 mln zł. Usługą o największych przychodach były przesyłki listowe, których udział w tym segmencie wyniósł 90,9%. Paczki pocztowe, podobnie jak w latach ubiegłych, odnotowały spadek udziału w przychodach, osiągając w 2025 roku poziom 4,6%.

Dane dotyczące przychodów w tym segmencie w podziale na przesyłki listowe, paczki pocztowe oraz pozostałe usługi wchodzące w zakres usług powszechnych, wraz z ich udziałem oraz dynamiką zmian w latach 2021-2025, przedstawiono w tabeli 22. Rysunek 22 ilustruje natomiast kształtowanie się przychodów z przesyłek listowych i paczek pocztowych w analizowanym okresie.

Rysunek 22.

Przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln zł) według rodzaju usług (przesyłki listowe i paczki pocztowe) w latach 2021-2025



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Tabela 22.

Przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln zł) według rodzaju usług w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Przesyłki listowe	935,8	83,3%	1 067,5	87,0%	1 141,4	88,3%	1 234,9	89,5%	1 562,6	90,9%	14,1%	6,9%	8,2%	26,5%
Paczki pocztowe	134,1	11,9%	97,1	7,9%	88,2	6,8%	86,3	6,3%	78,8	4,6%	-27,6%	-9,2%	-2,2%	-8,7%
Pozostałe*	53,9	4,8%	62,5	5,1%	63,1	4,9%	58,9	4,3%	76,9	4,5%	16,0%	0,8%	-6,5%	30,5%
RAZEM	1 123,8	100%	1 227,1	100%	1 292,7	100%	1 380,1	100%	1 718,3	100%	9,2%	5,3%	6,8%	24,5%

* Pozostałe - przekazy pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej.

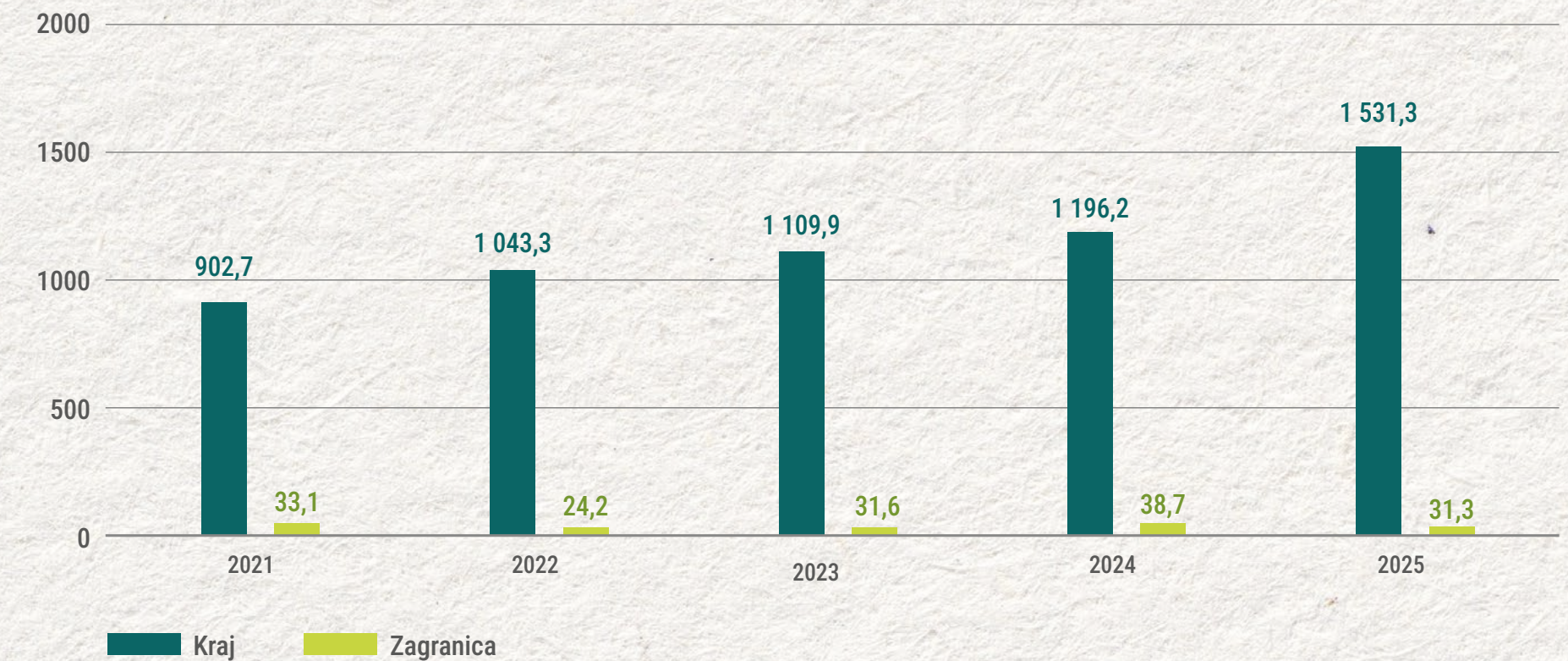
Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Największe przychody z przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych odnotowano w obrocie krajowym 1 531,3 mln zł, co stanowiło 98,0% przychodów z tej usługi. W obrocie zagranicznym przychody wyniosły 31,3 mln zł.

Dane dotyczące przychodów z przesyłek listowych w tym segmencie w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z ich udziałem procentowym i dynamiką zmian rok do roku, przedstawiono w tabeli 23. Rysunek 23 ilustruje natomiast kształtowanie się tych przychodów w analizowanym okresie.

Rysunek 23.

Przychody z przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln zł) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Tabela 23.

Przychody z przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln zł) w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Kraj	902,7	96,5%	1 043,3	97,7%	1 109,9	97,2%	1 196,2	96,9%	1 531,3	98,0%	15,6%	6,4%	7,8%	28,0%
Zagranica	33,1	3,5%	24,2	2,3%	31,6	2,8%	38,7	3,1%	31,3	2,0%	-27,1%	30,8%	22,6%	-19,1%
RAZEM	935,8	100%	1 067,5	100%	1 141,4	100%	1 234,9	100%	1 562,6	100%	14,1%	6,9%	8,2%	26,5%

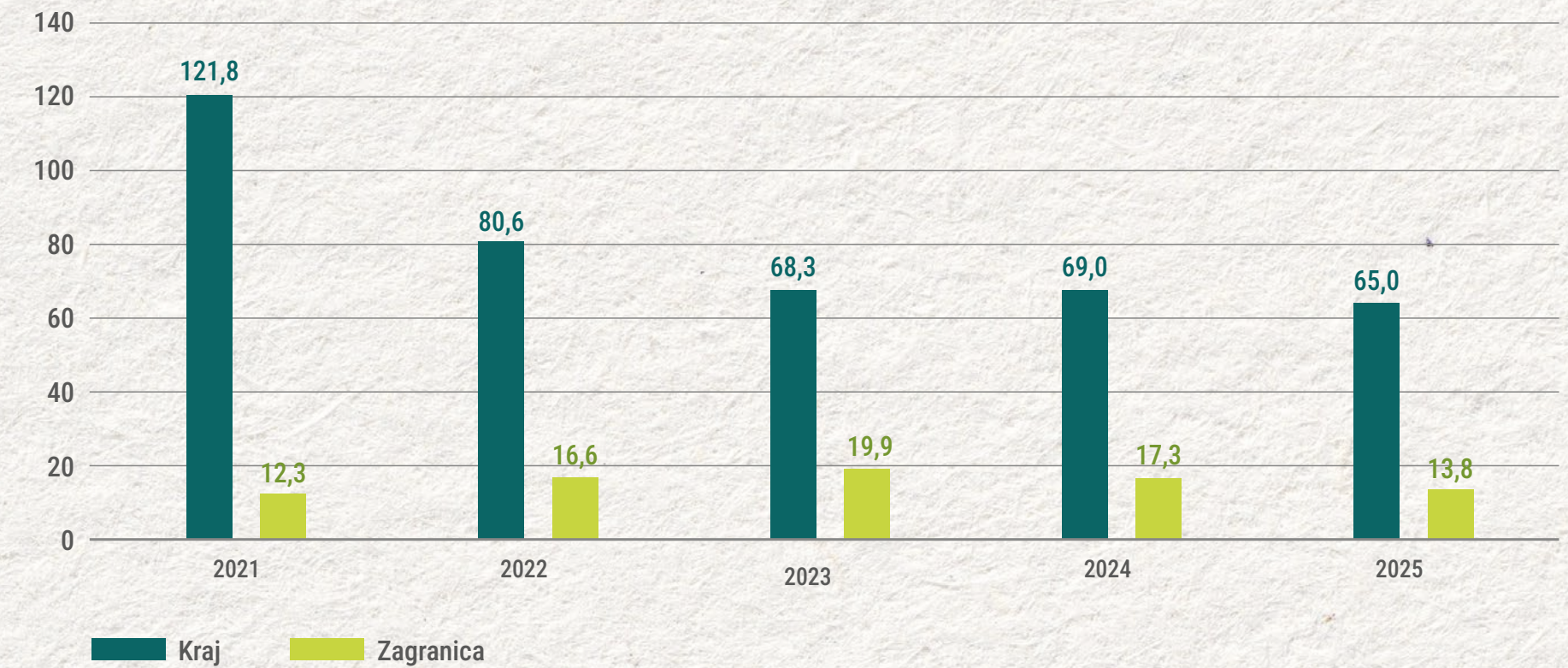
Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025

Przychody z paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych wyniosły 78,8 mln zł. W obrocie krajowym osiągnęły poziom 65,0 mln zł, co stanowiło 82,5% przychodów z tej usługi.

Dane dotyczące przychodów z paczek pocztowych w tym segmencie w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z ich udziałem procentowym i dynamiką zmian rok do roku, przedstawiono w tabeli 24. Rysunek 24 ilustruje natomiast kształtowanie się tych przychodów w analizowanym okresie.

Rysunek 24.

Przychody z paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln zł) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Tabela 24.

Przychody z paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln zł) w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Kraj	121,8	90,8%	80,6	82,9%	68,3	77,4%	69,0	80,0%	65,0	82,5%	-33,9%	-15,2%	1,0%	-5,8%
Zagranica	12,3	9,2%	16,6	17,1%	19,9	22,6%	17,3	20,0%	13,8	17,5%	34,9%	20,3%	-13,3%	-20,2%
RAZEM	134,1	100%	97,1	100%	88,2	100%	86,3	100%	78,8	100%	-27,6%	-9,2%	-2,2%	-8,7%

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

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 2025 roku 99,6% pod względem przychodów i 99,8% pod względem wolumenu.

W tabeli 25 przedstawieni zostali najwięksi operatorzy pocztowi w tym segmencie usług pocztowych wraz z określeniem obszaru ich działalności pocztowej.

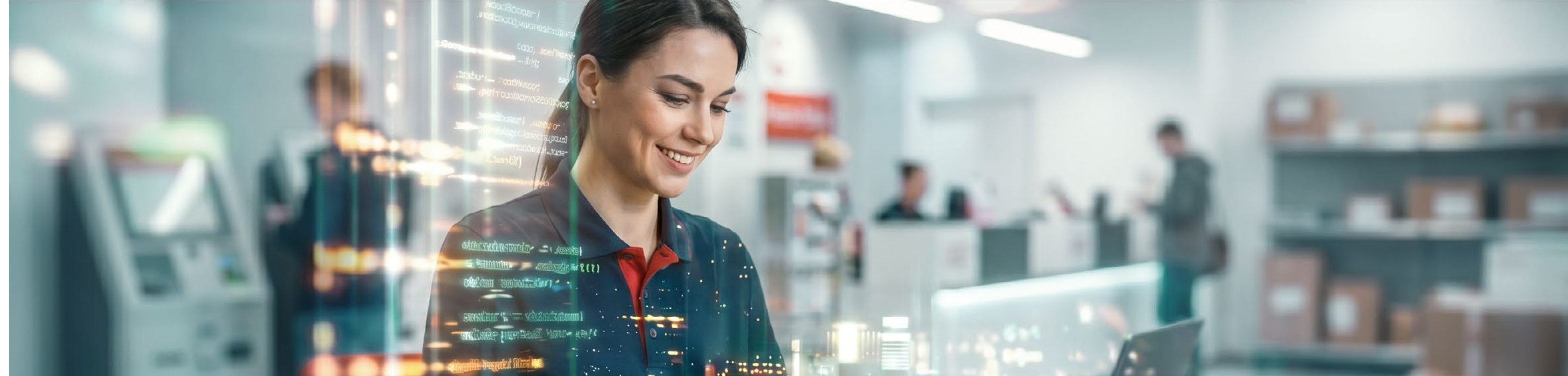


Tabela 25.

Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym pod względem wolumenu i przychodów w 2025 roku

WOLUMEN				
	Nazwa operatora	Obrót krajowy		Obrót zagraniczny
		Przesyłki listowe	Paczki pocztowe	
1	Poczta Polska S.A.	✓	✓	✓
2	Speedmail Sp. z o.o.	✓	✓	✓

PRZYCHÓD				
	Nazwa operatora	Obrót krajowy		Obrót zagraniczny
		Przesyłki listowe	Paczki pocztowe	
1	Poczta Polska S.A.	✓	✓	✓
2	Speedmail Sp. z o.o.	✓	✓	✓

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za rok 2025.

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 segmentu tego zaliczają się również przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe, druki bezadresowe oraz przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej (tzw. przesyłki hybrydowe), które na etapie przyjmowania, przemieszczania lub doręczania przekazu informacyjnego przyjęły fizyczną formę przesyłki listowej. Specyficzną usługą w tym segmencie jest dystrybucja druków bezadresowych, do świadczenia której nie jest wymagany wpis do rejestru operatorów pocztowych. Usługa ta charakteryzuje się bardzo wysokim wolumenem (w 2025 roku było to blisko 0,75 mld sztuk) przy relatywnie niskich przychodach, wynoszących 63,1 mln zł.

W celu uniknięcia zniekształcenia danych oraz zapewnienia porównywalności z latami poprzednimi wolumen druków bezadresowych wyłączono, analogicznie jak w latach ubiegłych z miar wolumenu tego segmentu oraz całego wolumenu rynku usług pocztowych.

Dalsze opracowanie dotyczące segmentu innych usług pocztowych zostało przeprowadzone z pominięciem druków bezadresowych. W 2025 roku w segmencie innych usług pocztowych działalność prowadziło 13 operatorów pocztowych (spośród podmiotów, które złożyły sprawozdanie z działalności pocztowej za 2025 rok).

W 2025 roku przychody z tego segmentu stanowiły 3,4% wartości rynku usług pocztowych, natomiast wolumen z wyłączeniem druków bezadresowych 5,3% całkowitego wolumenu rynku. W analizowanym roku, pomimo spadku wolumenu usług o 3,1%, odnotowano wzrost przychodów o 22,8%. Łączny wolumen usług w tym segmencie wyniósł 120,1 mln sztuk, co przełożyło się na przychody w wysokości 692,6 mln zł.



W tabeli 26 przedstawiono wolumeny usług w segmencie innych usług pocztowych w podziale na przesyłki reklamowe i pozostałe usługi w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian rok do roku, natomiast rysunek 25 ilustruje zmiany wolumenów przesyłek reklamowych i pozostałych usług.

Rysunek 25.

Wolumen przesyłek reklamowych i pozostałych usług (mln sztuk) w segmencie innych usług pocztowych w latach 2021-2025

* Przesyłki listowe i paczki pocztowe w segmencie innych usług pocztowych, przekazy pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

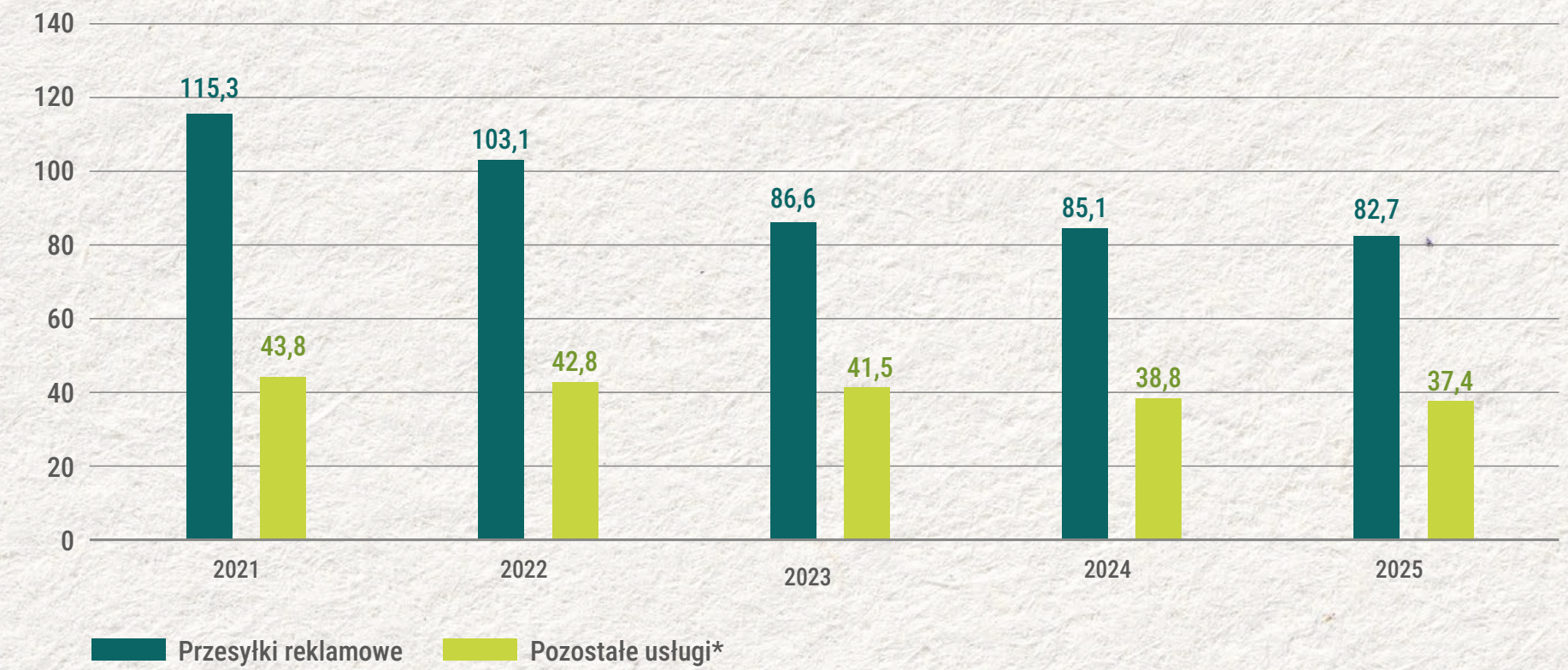


Tabela 26.

Wolumen usług w segmencie innych usług pocztowych (mln sztuk) w podziale na przesyłki reklamowe i pozostałe usługi w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Przesyłki reklamowe	115,3	72,4%	103,1	70,7%	86,6	67,6%	85,1	68,7%	82,7	68,9%	-10,6%	-16,0%	-1,7%	-2,8%
Pozostałe*	43,8	27,6%	42,8	29,3%	41,5	32,4%	38,8	31,3%	37,4	31,1%	-2,5%	-2,9%	-6,6%	-3,6%
RAZEM	159,1	100%	145,9	100%	128,1	100%	123,9	100%	120,1	100%	-8,3%	-12,2%	-3,3%	-3,1%

* Przesyłki listowe i paczki pocztowe w segmencie innych usług pocztowych, przekazy pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

W tabeli 27 przedstawiono przychody z usług w segmencie innych usług pocztowych w podziale na przesyłki reklamowe i pozostałe usługi w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian rok do roku. Rysunek 26 przedstawia natomiast zmiany przychodów z przesyłek reklamowych i pozostałych usług.

Rysunek 26.

Przychody z przesyłek reklamowych i pozostałych usług (mln zł) w segmencie innych usług pocztowych w latach 2021-2025

* Przesyłki listowe i paczki pocztowe w segmencie innych usług pocztowych, przekazy pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

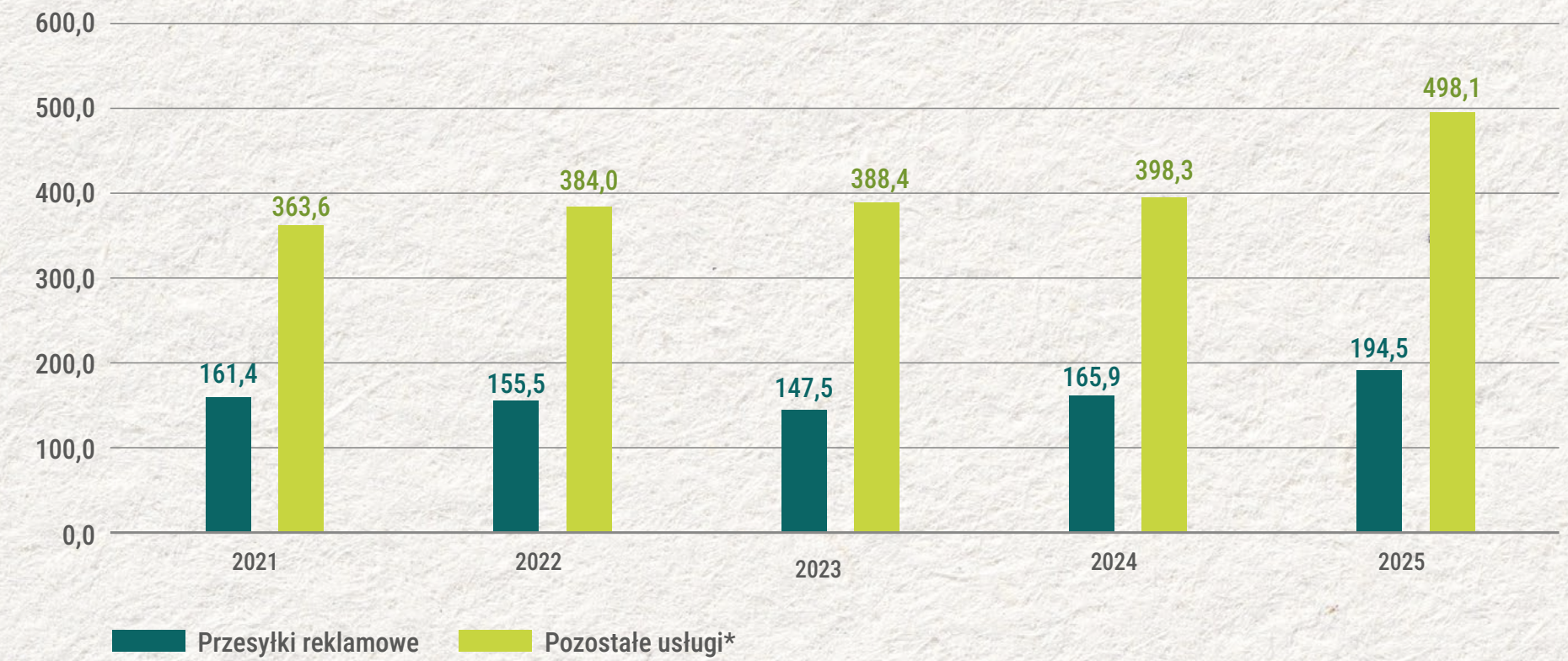


Tabela 27.

Przychody w segmencie innych usług pocztowych (mln zł) w podziale na przesyłki reklamowe i pozostałe usługi w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)

	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%	2022/21	2023/22	2024/23	2025/24
Przesyłki reklamowe	161,4	30,7%	155,5	28,8%	147,5	27,5%	165,9	29,4%	194,5	28,1%	-3,7%	-5,1%	12,4%	17,2%
Pozostałe*	363,6	69,3%	384,0	71,2%	388,4	72,5%	398,3	70,6%	498,1	71,9%	5,6%	1,2%	2,5%	25,0%
RAZEM	525,0	100%	539,4	100%	535,9	100%	564,2	100%	692,6	100%	2,8%	-0,6%	5,3%	22,8%

* Przesyłki listowe i paczki pocztowe w segmencie innych usług pocztowych, przekazy pocztowe, przesyłki pocztowe przesyłane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, potwierdzenie odbioru przesyłki rejestrowanej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

05



Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej

5. Zasoby i elementy infrastruktury pocztowej

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 także 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 2025 roku operatorzy pocztowi świadczyli na terenie kraju usługi w 50 625 placówkach pocztowych. Z tego 10,5% (5 333) stanowiły własne placówki operatorów pocztowych. Pozostałe 89,5% placówek prowadzonych było przez agentów pocztowych. W liczbie własnych placówek pocztowych 90,9% stanowią placówki 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 nieświadczących usług powszechnych w 2025 roku w podziale na województwa przedstawia rysunek 27.

Rysunek 27.

Liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego oraz operatorów pocztowych nieświadczących usług powszechnych w 2025 roku w podziale na województwa

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za rok 2025.

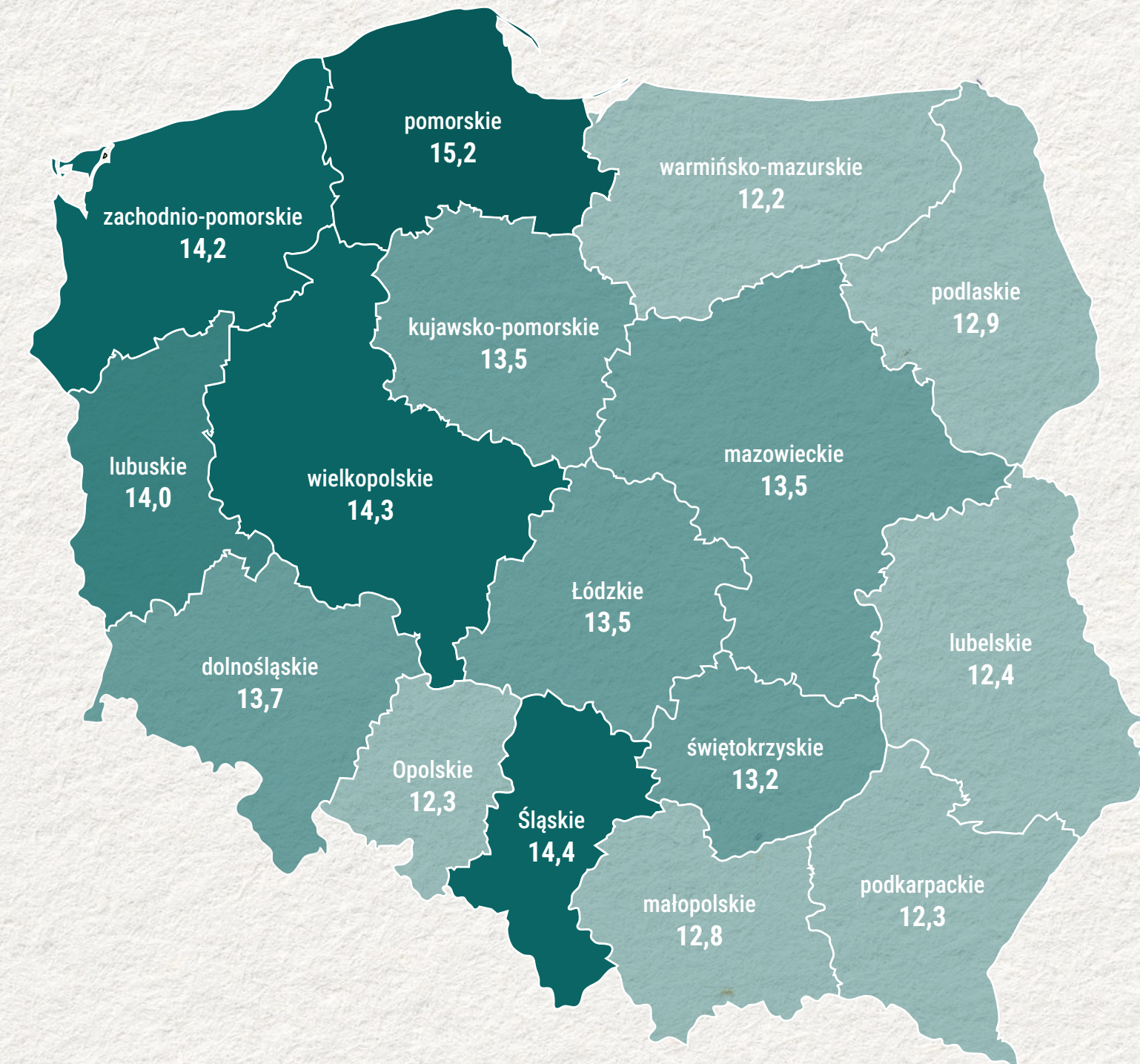


Rysunek 28 przedstawia liczbę placówek pocztowych przypadającą na dziesięć tysięcy mieszkańców w podziale na poszczególne województwa.



Rysunek 28.

Liczba placówek pocztowych na 10 tys. mieszkańców w 2025 roku w podziale na województwa



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych otrzymanych od operatorów pocztowych za rok 2025 oraz danych GUS: Ludność. Stan i struktura ludności oraz ruch naturalny w przekroju terytorialnym w 2025 r. Stan w dniu 31 grudnia, Warszawa 2026

5.1.1. Placówki pocztowe operatora wyznaczonego

Według stanu na dzień 31 grudnia 2025 roku Poczta Polska posiadała 7 620 placówek pocztowych, z tego 5 225 placówek zlokalizowanych było w miastach (do tej kategorii zaliczono placówki znajdujące się w gminach miejskich i gminach miejsko-wiejskich), natomiast 2 395 placówki znajdowały się na terenach wiejskich (tj. w gminach wiejskich). 2 774 placówek prowadzonych było przez agentów pocztowych. W 2025 roku liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego nie zmieniła się w stosunku do 2024 roku.

Liczbę placówek pocztowych operatora wyznaczonego w latach 2021-2025 w podziale na miasto i wieś przedstawia rysunek 29.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2025 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.

Rysunek 29.

Liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego w latach 2021-2025 w podziale na miasto i wieś

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularza sprawozdawczego Poczty Polskiej za lata 2021-2025.

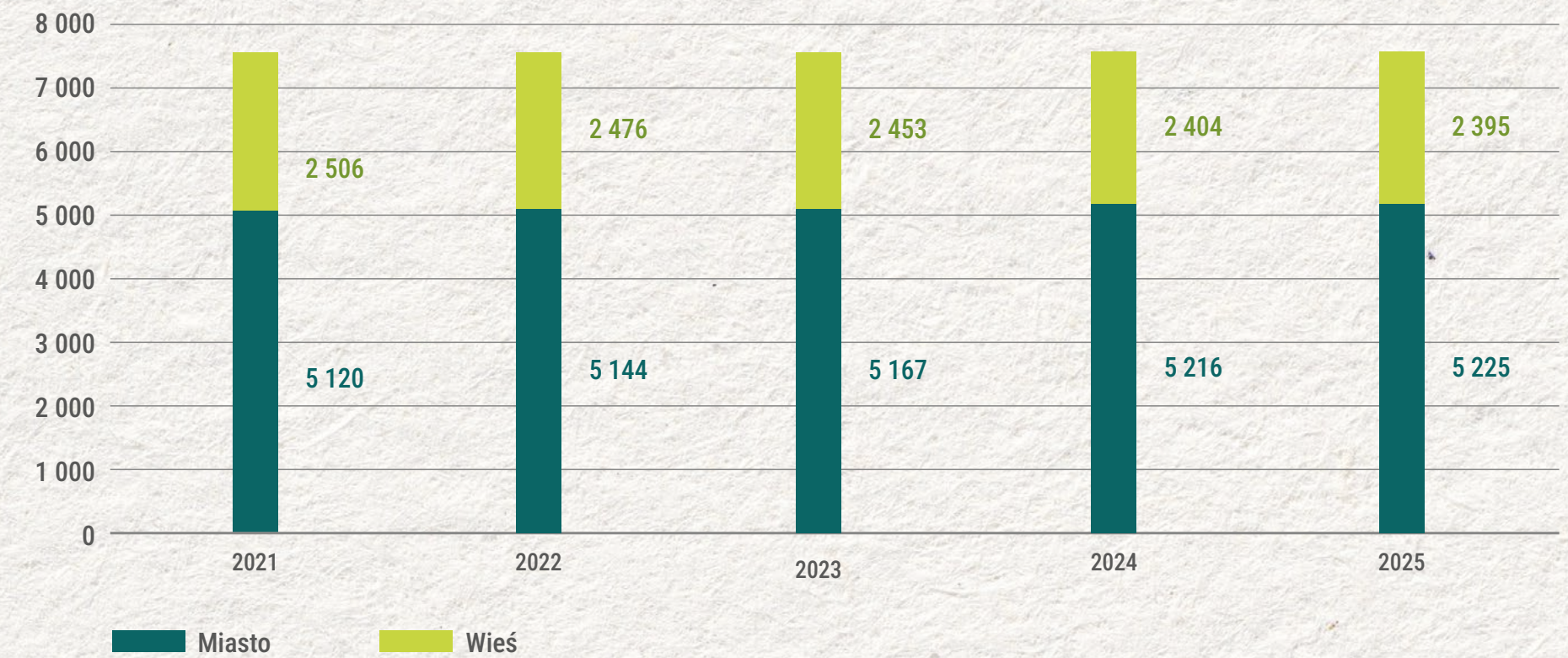


Tabela 28.

Realizacja kryteriów dostępności usług powszechnych przez operatora wyznaczonego w 2025 roku

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

Źródło: Sprawozdanie z działalności pocztowej Poczty Polskiej S.A. w 2025 roku.

Kryterium dostępności według rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji ⁹	Stopień spełnienia na dzień 31.12.2025
W każdej gminie powinna być uruchomiona co najmniej jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego.	✓ Kryterium spełnionw W każdej z 2 479 gmin funkcjonowała co najmniej jedna stała placówka pocztowa
Jedna stała placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 6 000 mieszkańców na terenie gmin miejskich i gmin miejsko-wiejskich.	✓ Kryterium spełnione Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin miejskich i miejsko-wiejskich wynosił 5 985 mieszkańców na 1 czynną stałą placówkę pocztową*.
Jedna placówka pocztowa operatora wyznaczonego, licząc średnio w skali kraju, przypada na 85 km ² powierzchni w gminach wiejskich.	✓ Kryterium spełnione Wskaźnik dostępności do sieci placówek pocztowych, licząc średnio w skali kraju, dla gmin wiejskich wynosił 84,69 km ² na 1 czynną stałą placówkę pocztową*.
Placówki pocztowe operatora wyznaczonego powinny być czynne we wszystkie dni robocze, z wyjątkiem sobót, co najmniej 5 dni w tygodniu, a jeżeli w tygodniu przypada dzień ustawowo wolny od pracy, liczba ta może być odpowiednio niższa.	✓ Kryterium spełnione

⁹ Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 1026 z późn. zm.)

5.1.2. Placówki pocztowe operatorów pocztowych nieświadczących usług powszechnych

Według stanu na koniec 2025 roku operatorzy pocztowi nieświadczący usług powszechnych wykazali łącznie 43 005 placówek pocztowych, z czego 35 575 placówek zlokalizowanych było w miastach, a 7 430 placówek na terenach wiejskich. W ogólnej liczbie placówek pocztowych tych operatorów zdecydowana większość, tj. 42 518 placówek pocztowych, było prowadzonych przez agentów pocztowych. Natomiast 487 stanowiły własne placówki pocztowe. W ogólnej liczbie placówek zawarte są również placówki, które obsługują więcej niż jednego operatora pocztowego.

Liczbę placówek pocztowych wykazanych przez operatorów pocztowych nieświadczących usług powszechnych przedstawia tabela 29.

Liczbę placówek pocztowych wykazanych przez operatorów pocztowych nieświadczących usługi powszechnej w ujęciu procentowym przedstawia rysunek 30.

Tabela 29.

Liczba placówek pocztowych wykazanych przez operatorów pocztowych nieświadczących usług powszechnych

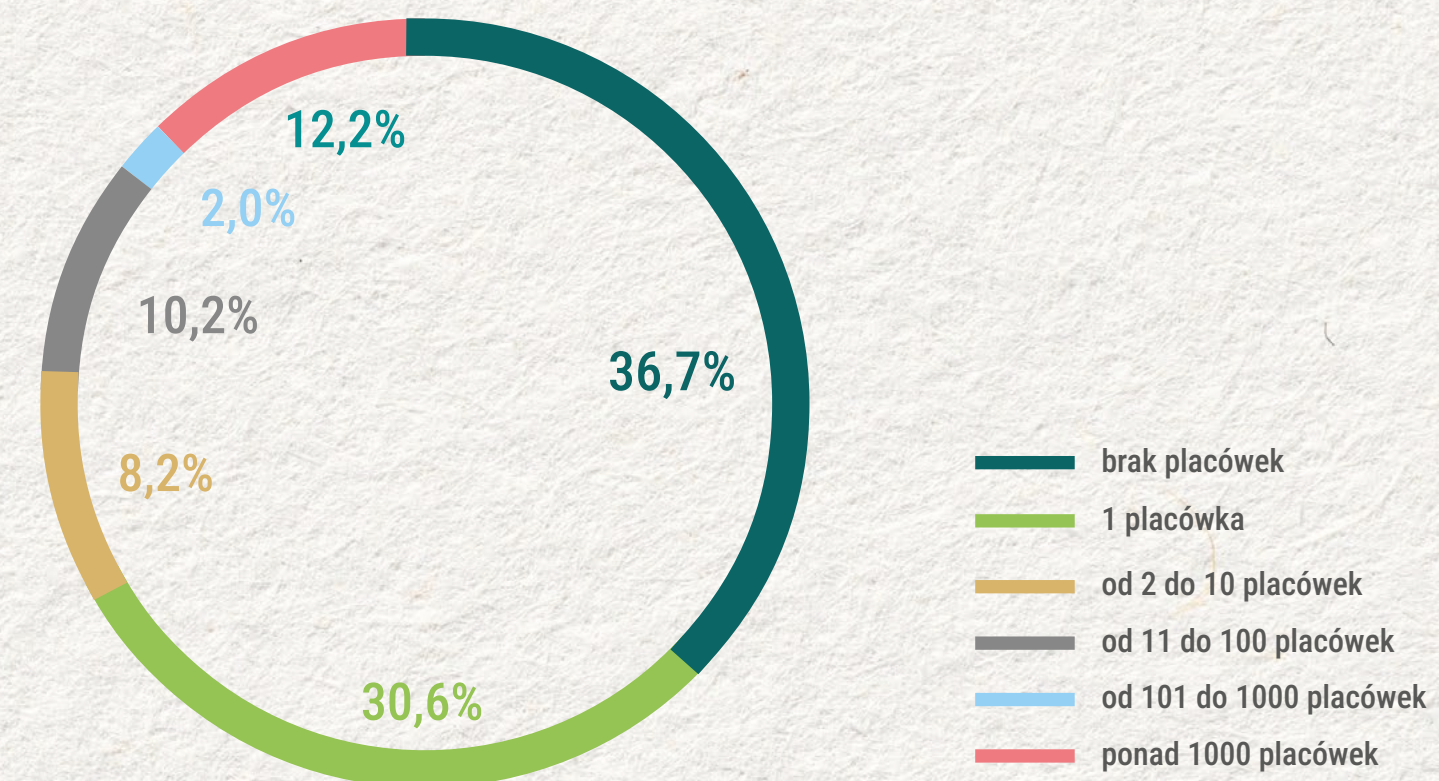
Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za rok 2025.

Liczba placówek	Liczba operatorów pocztowych nieświadczących usług powszechnych
brak placówek	18
1 placówka	15
od 2 do 10 placówek	4
od 11 do 100 placówek	5
od 101 do 1000 placówek	1
ponad 1 000 placówek	6
RAZEM	49

Rysunek 30.

Udział operatorów pocztowych nieświadczących usług powszechnych według liczby placówek pocztowych w 2025 roku

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za rok 2025.



5.2. Nadawcze skrzynki pocztowe i automaty do pocztowej obsługi klientów

Operator wyznaczony na koniec 2025 roku posiadał w eksploatacji 5 688 nadawczych skrzynek pocztowych, w tym:

- 3 563 w miastach,
- 2 125 na wsi.

Od kilku lat obserwowany jest spadek liczby skrzynek nadawczych. W porównaniu z rokiem 2024 ich liczba zmniejszyła się aż o 30,4%. Na dzień 31 grudnia 2025 roku Poczta Polska dysponowała 122 127 skrytkami pocztowymi oraz 116 329 własnymi oddawczymi skrzynkami pocztowymi. Ponadto operator wyznaczony zarządzał systemem kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń oraz bazą danych umożliwiającą przekierowanie przesyłek pocztowych na podstawie zmiany adresu.

W omawianym okresie operatorzy nieświadczący usług powszechnych nie posiadali własnych skrzynek nadawczych.

Oprócz placówek pocztowych użytkownicy mogli nadawać i odbierać przesyłki w automatach do pocztowej obsługi klientów, w dogodnym dla siebie miejscu i czasie.

Według stanu na koniec grudnia 2025 roku na terenie Polski funkcjonowało 67 060 automatów do pocztowej obsługi klientów, których dysponentami było sześciu operatorów pocztowych. W porównaniu z rokiem 2024 ich liczba wzrosła o 29,7%. Liczbę urządzeń w latach 2021-2025, według stanu na koniec każdego roku wraz z dynamiką zmian rok do roku, przedstawia tabela 30.

Na rysunku 31 przedstawiono liczbę automatów do pocztowej obsługi klientów w latach 2021-2025.

Tabela 30.

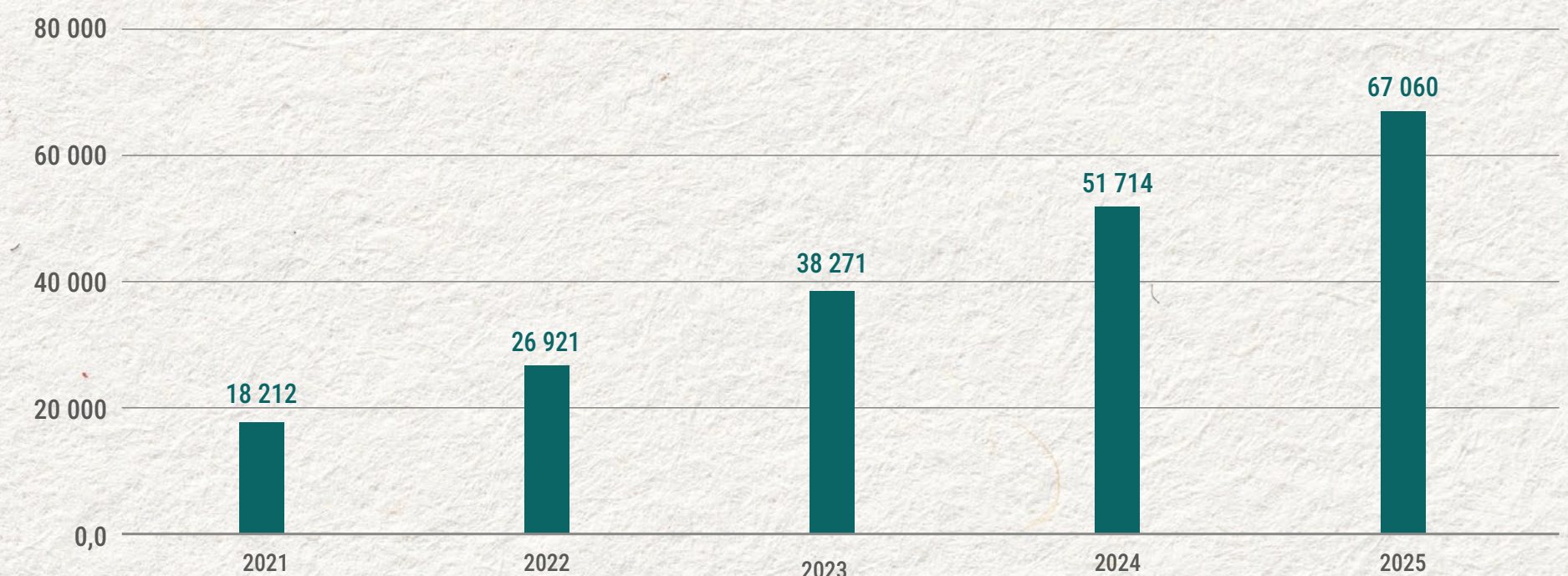
Liczba automatów do pocztowej obsługi klientów w latach 2021-2025 wraz z dynamiką zmian (r/r)

	2021	2022	2023	2024	2025
Liczba automatów do pocztowej obsługi klienta	18 212	26 921	38 271	51 714	67 060
Dynamika zmian liczby automatów (r/r)	70,2%	47,8%	42,2%	35,1%	29,7%

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

Rysunek 31.

Liczba automatów do pocztowej obsługi klientów w latach 2021-2025



Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za lata 2021-2025.

5.3 Zatrudnienie w sektorze pocztowym

Średnioroczne zatrudnienie w sektorze pocztowym w 2025 roku wyniosło 73 195 etatów, co oznacza spadek o 10,2% w porównaniu z rokiem poprzednim.

W Poczcie Polskiej średnioroczne zatrudnienie, liczone w przeliczeniu na pełne etaty, wyniosło 51 252 etaty, co oznacza względem roku 2024 spadek o 14,5%, tj. 8 715 pełnych etatów. W grupie operatorów pocztowych nieświadczących usług powszechnych średnioroczne zatrudnienie w 2025 roku liczone

w przeliczeniu na pełne etaty, wyniosło 21 943 etaty, co stanowiło wzrost o 391 etatów, tj. o 1,8% w stosunku do roku poprzedniego.

Poziom zatrudnienia był bardzo zróżnicowany w zależności od operatora pocztowego. Na rynku działało 10 operatorów zatrudniających ponad 500 pracowników. Najliczniejszą grupę spośród operatorów pocztowych, którzy przedłożyli sprawozdanie z działalności pocztowej za 2025 rok stanowili operatorzy zatrudniający powyżej jednej osoby, ale nie więcej niż dziewięć osób. Zestawienie stanu zatrudnienia u operatorów pocztowych, którzy złożyli sprawozdanie, przedstawia tabela 31.

5.4. Pozostałe elementy infrastruktury pocztowej

Operator wyznaczony jest zobowiązany 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 pocztowych¹⁰. W 2025 roku Poczta Polska podpisała siedem umów o dostęp do elementów infrastruktury pocztowej. W omawianym okresie dwie umowy zostały rozwiązane. Według stanu na dzień 31 grudnia 2025 roku Poczta Polska miała pięć obowiązujących umów.

Tabela 31.

Operatorzy pocztowi według wielkości zatrudnienia w 2025 roku

Wielkość zatrudnienia	Liczba operatorów pocztowych
do 1 osoby	8
od 1 do 9 osób	16
od 10 do 49 osób	12
od 50 do 249 osób	2
od 250 do 500 osób	2
powyżej 500 osób	10
RAZEM	50

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za rok 2025.

10 Art. 66 ustawy Prawo pocztowe

06



Reklamacje usług pocztowych

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 1 000 555 reklamacji usług w segmencie usług kurierskich (wzrost o 10,1% w stosunku do 2024 roku), co w stosunku do wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że jedna reklamacja przypadała średnio na 1 397 (w 2024 roku 1 335) zrealizowanych usług. Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki kurierskiej. Udział uwzględnionych przez operatorów pocztowych reklamacji wyniósł 38,2%. Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług kurierskich w 2025 roku przedstawiono w tabeli 32.

Tabela 32.

Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług kurierskich według sposobu rozpatrzenia w 2025 roku

Sposób rozpatrzenia:	Ogółem rozpatrzonych reklamacji	Uwzględnione	Odrzucone	Udział w stosunku do wszystkich rozpatrzonych	Udział rozpatrzonych pozytywnie
utrata przesyłki kurierskiej	337 634	133 691	203 943	33,7%	39,6%
ubytek zawartości przesyłki kurierskiej	47 046	19 429	27 617	4,7%	41,3%
uszkodzenie przesyłki kurierskiej	279 994	123 625	156 369	28,0%	44,2%
opóźnienie w doręczeniu przesyłki kurierskiej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	180 934	51 558	129 376	18,1%	28,5%
nieprawidłowe wypełnienie dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki kurierskiej	15	4	11	0,0%	26,7%
zwrócenie przesyłki kurierskiej niezgodnie z terminem	1 924	65	1 859	0,2%	3,4%
zwrócenie przesyłki kurierskiej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	31 333	6 205	25 128	3,1%	19,8%
inne	121 675	47 277	74 398	12,2%	38,9%
Razem	1 000 555	381 854	618 701	100%	38,2%

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za rok 2025.

6.2. Reklamacje w segmencie usług powszechnych

Operator wyznaczony rozpatrzył 260 543 reklamacji pocztowych usług powszechnych (wzrost o 6,1% w stosunku do 2024 roku), co w stosunku do wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że jedna reklamacja przypadała średnio na 1 280 (w 2024 roku 1 541) zrealizowanych usług. Udział uwzględnionych przez operatora wyznaczonego reklamacji wyniósł 27,0%. Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług powszechnych w 2025 roku przedstawiono w tabeli 33.



Tabela 33.

Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług powszechnych według sposobu rozpatrzenia w 2025 roku

Sposób rozpatrzenia:	Ogółem rozpatrzonych reklamacji	Uwzględnione	Odrzucone	Udział w stosunku do wszystkich rozpatrzonych	Udział rozpatrzonych pozytywnie
utrata przesyłki	82 167	28 868	53 299	31,5%	35,1%
ubytek zawartości przesyłki	403	96	307	0,2%	23,8%
uszkodzenie przesyłki	953	149	804	0,4%	15,6%
opóźnienie przesyłki	6 688	5 104	1 584	2,6%	76,3%
nieprawidłowe wypełnienie ZPO*	28 049	22 981	5 068	10,8%	81,9%
inne**	142 283	13 218	129 065	54,6%	9,3%
Razem	260 543	70 416	190 127	100%	27,0%

* Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej.

** Zwrocenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem, zwrocenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód i inne

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularza sprawozdawczego Poczty Polskiej za rok 2025.

6.3. Reklamacje w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych

Operatorzy pocztowi rozpatrzyli 228 866 reklamacji usług wchodzących w zakres usług powszechnych (wzrost o 138,2% w stosunku do 2024 roku), co w stosunku do wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że jedna reklamacja przypadała średnio na 1 793 zrealizowane usługi (w 2024 roku 4 482). Najczęstszym powodem reklamacji była utrata przesyłki pocztowej. Udział uwzględnionych przez operatorów reklamacji wyniósł 66,1%. Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w 2025 roku przedstawiono w tabeli 34.

Tabela 34.

Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych według sposobu rozpatrzenia w 2025 roku

Sposób rozpatrzenia:	Ogółem rozpatrzonych reklamacji	Uwzględnione	Odrzucone	Udział w stosunku do wszystkich rozpatrzonych	Udział rozpatrzonych pozytywnie
utrata przesyłki pocztowej	153 764	116 075	37 689	67,2%	75,5%
ubytek zawartości przesyłki pocztowej	105	22	83	0,0%	21%
uszkodzenie przesyłki pocztowej	259	57	202	0,1%	22%
opóźnienie w doręczeniu przesyłki pocztowej w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia	23 484	12 154	11 330	10,3%	51,8%
nieprawidłowe wypełnienie dokumentu potwierdzającego odbiór przesyłki rejestrowanej	5 821	5 397	424	2,5%	92,7%
zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem	4 806	4 342	464	2,1%	90,3%
zwrócenie przesyłki rejestrowanej z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	316	116	200	0,1%	36,7%
inne	40 311	13 179	27 132	17,6%	32,7%
Razem	228 866	151 342	77 524	100%	66,1%

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za rok 2025.

6.4. Reklamacje w segmencie innych usług pocztowych

Operatorzy pocztowi rozpatrzyli 10 109 reklamacji usług w segmencie innych usług pocztowych (spadek o 27,6% w stosunku do 2024 roku), co w stosunku do wolumenu zrealizowanych usług oznacza, że jedna reklamacja przypadała średnio na 11 878 zrealizowanych usług (w 2024 roku 8 868).

Najczęstszym powodem reklamacji było opóźnienie w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia. Udział uwzględnionych przez operatorów pocztowych reklamacji wyniósł 43,7%. Rozpatrzone reklamacje w segmencie innych usług pocztowych w 2025 roku przedstawiono w tabeli 35.

Tabela 35.

Rozpatrzone reklamacje w segmencie innych usług pocztowych według sposobu rozpatrzenia w 2025 roku

Sposób rozpatrzenia:	Ogółem rozpatrzonych reklamacji	Uwzględnione	Odrzucone	Udział w stosunku do wszystkich rozpatrzonych	Udział rozpatrzonych pozytywnie
utrata przesyłki	382	191	191	3,8%	50%
ubytek zawartości przesyłki	40	10	30	0,4%	25%
uszkodzenie przesyłki	809	39	770	8,0%	4,8%
opóźnienie w doręczeniu przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia terminu doręczenia	4 942	3 633	1 309	48,9%	73,5%
nieprawidłowe wypełnienie ZPO*	0	0	0	0,0%	0,0%
zwrócenie przesyłki rejestrowanej niezgodnie z terminem oraz z uwagi na nieprawidłowo wskazany powód	51	12	39	0,5%	23,5%
niedoręczenie przez operatora wyznaczonego kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym	3 384	261	3 123	33,5%	7,7%
inne	501	274	227	5,0%	54,7%
Razem	10 109	4 420	5 689	100%	43,7%

* Dokument potwierdzający odbiór przesyłki rejestrowanej.

Źródło: Opracowanie własne UKE na podstawie formularzy sprawozdawczych operatorów pocztowych za rok 2025.

07

Kontrola działalności pocztowej prowadzona w 2025 roku

7. Kontrola działalności pocztowej prowadzona w 2025 roku

Prezes UKE przeprowadził w roku 2025 działania kontrolne:

- operatora wyznaczonego w zakresie zapewniania osobom niepełnosprawnym dostępu do świadczonych usług powszechnych oraz rozpatrywania reklamacji usług powszechnych, a także działania kontrolne,
- 12 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, oraz
- 4 przedsiębiorców w celu wykrywania działalności pocztowej wykonywanej bez wymaganych uprawnień.

7.1. Kontrola operatora świadczącego usługi powszechne

W 2025 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 października do listopada 2025 roku Prezes UKE przeprowadził kontrolę w 360 placówkach pocztowych (230 placówkach miejskich oraz 130 placówkach wiejskich), co stanowiło 5% wszystkich placówek Poczty Polskiej świadczących usługi pocztowe na terenie kraju¹¹. 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 narządu ruchu powodującym konieczność korzystania z wózka inwalidzkiego, niewidomym lub ociemniałym, 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 62,2%, tj. 224 z 360 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.

¹¹ Według danych umieszczonych w rocznym sprawozdaniu operatora wyznaczonego, na koniec roku 2024 na terenie kraju działało 7 620 placówek pocztowych, w tym 5 216 placówek było zlokalizowanych na obszarach miejskich oraz 2 404 na terenach wiejskich.

Należy 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 136 placówek poddanych kontroli, do których osoba niepełnosprawna nie może samodzielnie wjechać na wózku inwalidzkim, w 124 placówkach został zamontowany sprawnie działający oraz dostępny dzwonek przywołujący personel placówki, jednakże w 4 przypadkach personel nie reagował na sygnał dzwonka, m.in. z powodu obsługi klienta w tym czasie znajdujących się w placówce pocztowej klientów.

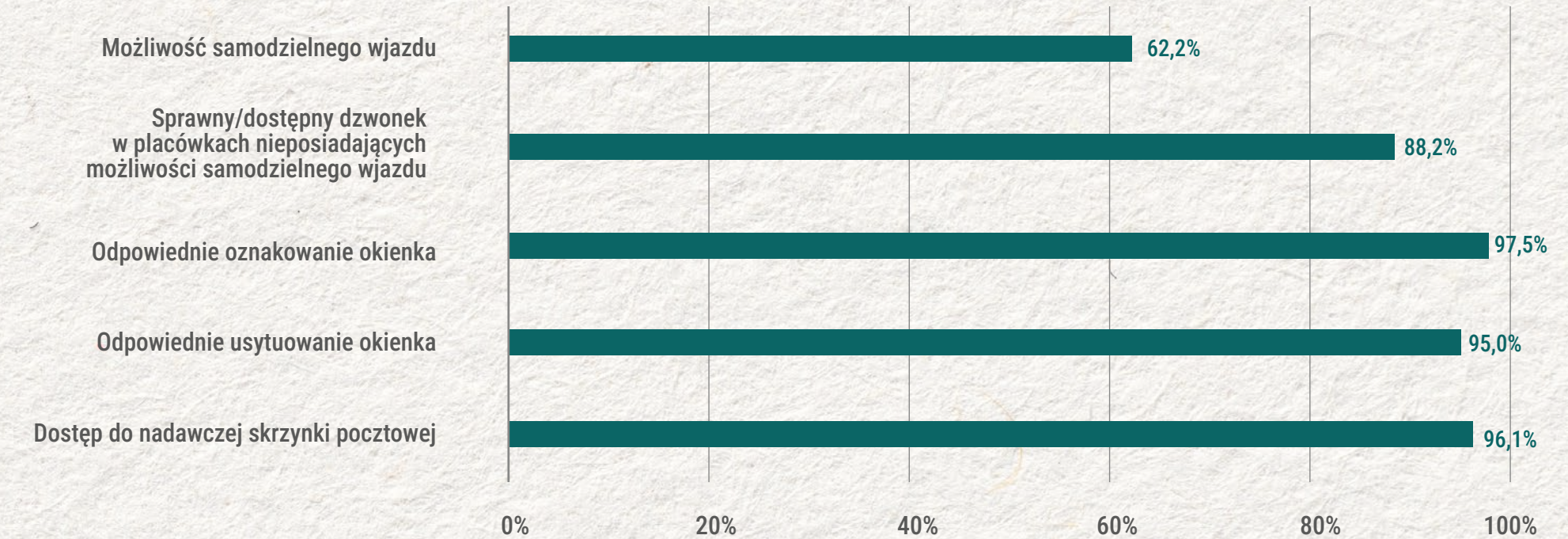
Podsumowując, w 344 z 360 poddanych kontroli placówek Poczty Polskiej (tj. 95,6%) zapewniono osobom niepełnosprawnym poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego korzystanie z usług świadczonych przez te placówki poprzez możliwość samodzielnego wjazdu do placówki bądź możliwość skutecznego przywołania pracownika. Ponadto ustalono, że w niektórych przypadkach, nawet jeśli do placówki pocztowej istniała możliwość samodzielnego wjazdu, dodatkowo zamontowany był dzwonek umożliwiający przywołanie pracownika placówki.

W 351 (tj. 97,5%) skontrolowanych placówkach znajdowało się odpowiednie oznakowanie okienka przystosowanego do obsługi osób niepełnosprawnych, natomiast odpowiednio usytuowane okienko, tj. umożliwiające obsługę osoby niepełnosprawnej, stwierdzono w 342 skontrolowanych placówkach operatora wyznaczonego (tj. 95%).

Rysunek 32.

Wyniki kontroli w zakresie dostosowania placówek pocztowych w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do usług powszechnych przez operatora wyznaczonego w 2025 roku (%)

Źródło: Opracowanie własne UKE



Kryterium dostępu do nadawczej skrzynki pocztowej obejmujące usytuowanie skrzynki, w tym wysokość na jakiej znajdowała się górna krawędź jej otworu wrzutowego, umożliwiające korzystanie z niej osobom niepełnosprawnym, nie było spełnione w 14 placówkach (w tym 6 placówkach wiejskich i 8 placówkach miejskich), co oznacza, że 96,1% skontrolowanych placówek pocztowych posiada skrzynkę nadawczą umożliwiającą korzystanie z niej osobom niepełnosprawnym.

Spośród 70 skontrolowanych placówek pocztowych, które posiadały służbę doręczeń, ewidencja osób niepełnosprawnych była prowadzona w 68 placówkach (tj. 97,1%), natomiast przyjmowanie przesyłek od osoby niepełnosprawnej w miejscu zamieszkania gwarantowały wszystkie placówki posiadające służbę doręczeń (100%).

Na rysunku 32 przedstawiono wyniki kontroli w zakresie dostosowania placówek pocztowych w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do usług powszechnych przez operatora wyznaczonego w 2025 roku.

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

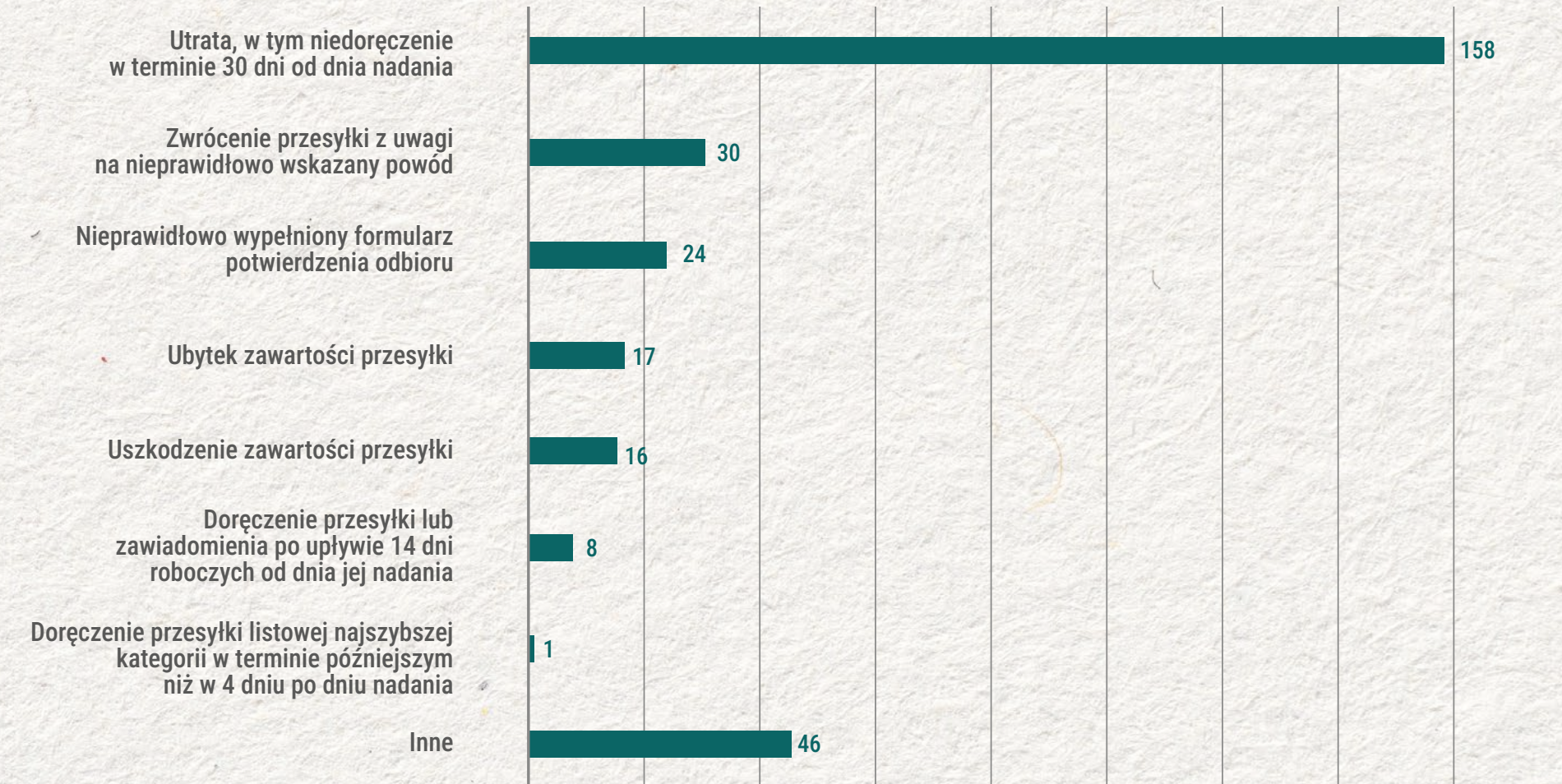
7.1.2. Kontrola operatora wyznaczonego w zakresie rozpatrywania reklamacji usług powszechnych

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 października do listopada 2025 roku Prezes UKE przeprowadził kontrole w jednostkach organizacyjnych Poczty Polskiej zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia do 21 listopada 2025 roku. W toku kontroli sprawdzeniu poddano łącznie 300 reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w obrocie krajowym, w tym: 222 reklamacje przesyłki listowej, 75 reklamacje paczek pocztowych i 3 reklamacje przesyłki listowej z zadeklarowaną wartością.

Rysunek 33.

Powody składania reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w usłudze powszechnej – wyniki kontroli w 2025 roku



Źródło: Opracowanie własne UKE

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.

Na rysunku 33 przedstawiono wyniki kontroli w zakresie powodów składania reklamacji dotyczących przesyłek rejestrowanych w usłudze powszechnej w 2025 roku.

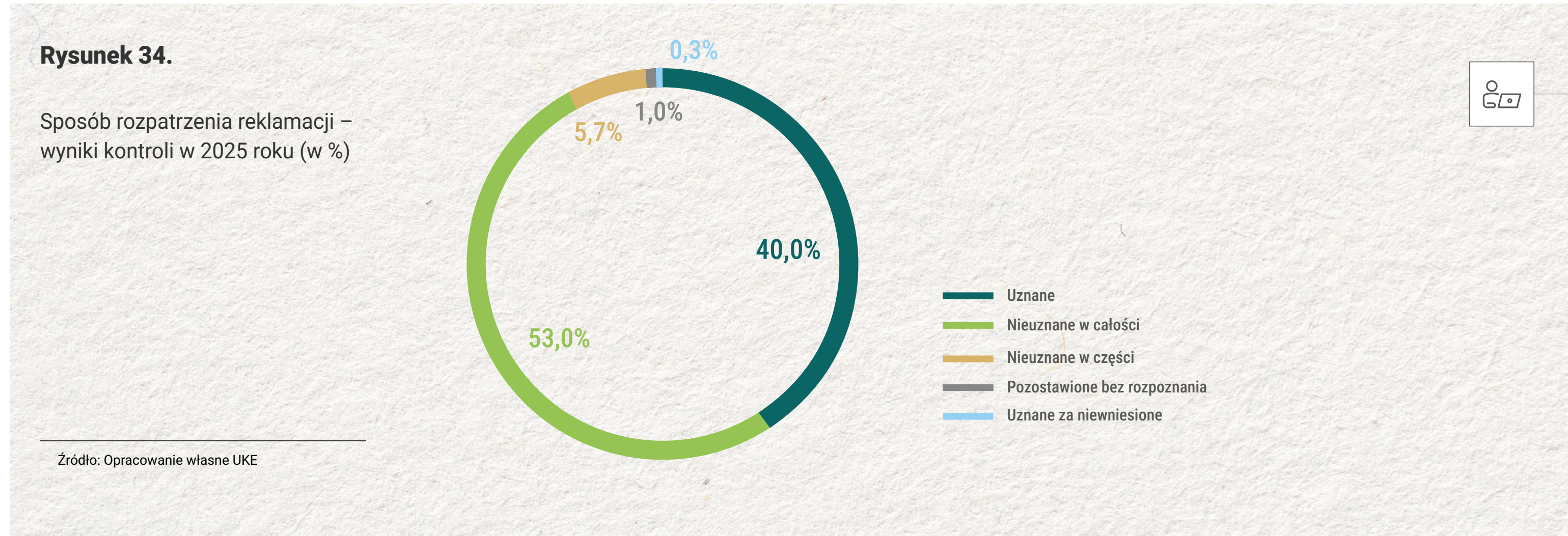
Z ustaleń dokonanych przez Prezesa UKE podczas kontroli wynika, że 120 (40%) skontrolowanych reklamacji uznanych zostało za zasadne, natomiast 159 (53%) reklamacji zakwalifikowanych zostało jako nieuznane w całości.

Na rysunku 34 przedstawiono wyniki kontroli w zakresie sposobu rozpatrzenia reklamacji w 2025 roku.

7.2. Kontrola operatorów pocztowych nieświadczących 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 2025 r. Prezes UKE objął kontrolą 12 operatorów pocztowych, przy czym 11 kontroli było kontrolami planowymi, natomiast 1 była kontrolą doraźną.

Powodem kontroli planowych było w szczególności nieprzedłożenie Prezesowi UKE sprawozdania z działalności pocztowej w latach 2023 lub 2024. Celem kontroli planowych było m.in. ustalenie, czy operatorzy pocztowi prowadzą działalność pocztową i czy ją prowadzili w latach 2023 i 2024. Kontrole



planowe zostały przeprowadzone w zakresie przestrzegania przepisów i decyzji z zakresu działalności pocztowej oraz w zakresie świadczenia usług pocztowych, jak również pod kątem zgodności z warunkami wymaganymi dla wykonywania działalności pocztowej, w tym 2 kontrole przeprowadzone były w zakresie wykonania zaleceń pokontrolnych.

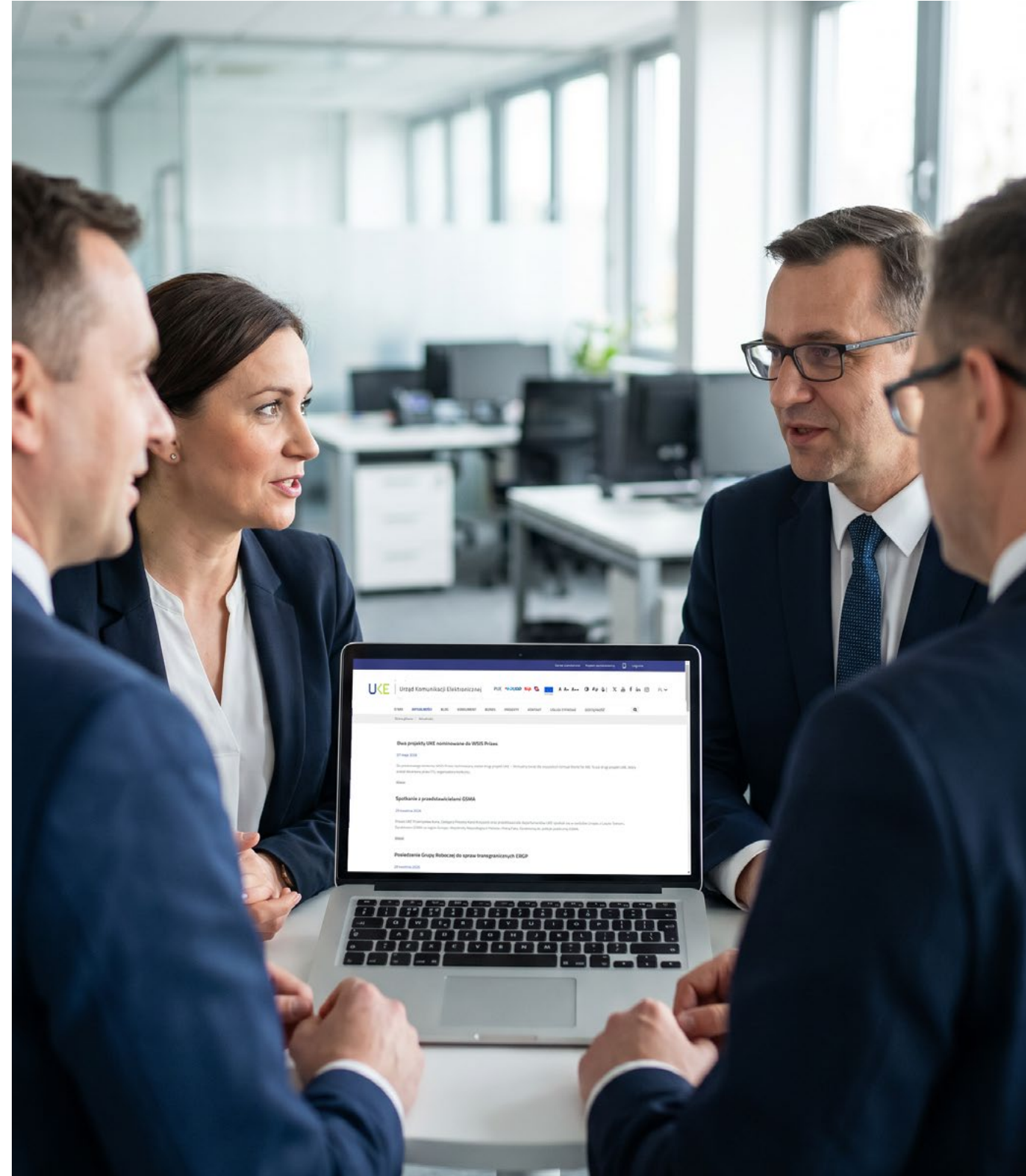
Natomiast 1 kontrola doraźna została przeprowadzona w zakresie wykonania zaleceń pokontrolnych.

W przypadku 3 kontroli przeprowadzonych w zakresie wykonania zaleceń pokontrolnych ustalono, że operatorzy pocztowi zastosowali się do zaleceń pokontrolnych.

Wyniki kontroli 8 operatorów pocztowych wykazały, że 3 skontrolowanych przedsiębiorców w okresie objętym kontrolą wykonywało działalność pocztową, z czego 2 w obszarze usług wchodzących w zakres usług powszechnych oraz 1 w zakresie przesyłek kurierskich.

Natomiast pozostałych 5 operatorów pocztowych nie wykonywało działalności pocztowej w okresie objętym kontrolą, z czego 2 operatorów pocztowych zgłosiło zakończenie wykonywania działalności pocztowej, w związku z czym zostali wykreśleni z ROP. W ramach kontroli stwierdzono braki oraz niewłaściwe zapisy w regulaminach świadczenia usług pocztowych. Operatorzy pocztowi, w związku z ustaleniami kontroli, usunęli uchybienia w toku kontroli. Natomiast w stosunku do 1 operatora pocztowego zostały wydane zalecenia pokontrolne z powodu niespełnienia przez niego jednego z warunków prowadzenia działalności pocztowej, o którym mowa w art. 7 pkt 4 ustawy Prawo pocztowe.

W przypadku pozostałego 1 operatora pocztowego nie było możliwe przeprowadzenie kontroli. Powodem braku możliwości wszczęcia kontroli było nieprzewodzenie działalności pocztowej lub innej działalności gospodarczej pod adresami wskazanymi w KRS i w ROP oraz pod innymi adresami będącymi w posiadaniu Prezesa UKE. Nieskuteczne były również podejmowane inne próby kontaktu z przedsiębiorcą, jednakże na skutek podjętych działań przedsiębiorca ostatecznie zgłosił zakończenie wykonywania działalności pocztowej, w związku z czym został wykreślony z ROP.



7.3. Kontrole w celu wykrywania działalności pocztowej wykonywanej bez wymaganych uprawnień

Prezes UKE w tym zakresie przeprowadził w 2025 r. kontrole 4 przedsiębiorców. W wyniku kontroli ustalono, że przedsiębiorcy nie wykonywali działalności pocztowej.

08



Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych

8. Podstawy prawne regulujące funkcjonowanie rynku usług pocztowych

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 Pocztowego¹². Podstawowym dokumentem jest Światowa Konwencja Pocztowa¹³, ustanawiająca wspólne zasady stosowane w międzynarodowej służbie pocztowej.

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

8.2. Prawo europejskie

Najważniejszymi aktami regulującymi rynek pocztowy Unii Europejskiej w 2025 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)¹⁴,
- 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)¹⁵,
- 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)¹⁶,
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/644 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek¹⁷.

8.3. Prawo krajowe

- Podstawę funkcjonowania rynku usług pocztowych w Polsce stanowi ustawa Prawo pocztowe¹⁸ wraz z aktami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

¹² Universal Postal Union - UPU

¹³ Dz. U. z 2015 r. poz. 1522

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

¹⁵ Dz. Urz. UE L 176 z 05.07.2002 r., s. 21

¹⁶ Urz. UE L 52 z 27.02.2008 r., s. 3

¹⁷ Dz. U. L 112 z 02.05.2018, str. 19-28

¹⁸ Ustawa Prawo pocztowe wdrożyła do polskiego porządku prawnego dyrektywę 2008/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniającą dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty (Dz. Urz. UE L 52 z 27.02.2008, s. 3, z późn. zm.) i określiła zasady funkcjonowania rynku pocztowego po jego otwarciu na konkurencję.

Spis tabel

Tabela 1. Wolumen, przychody oraz średni przychód netto na przesyłkę kurierską w segmencie przesyłek kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025 wraz z dynamiką zmian (r/r)..... 8

Tabela 2. Liczba zarejestrowanych, działających, wpisanych oraz wykreślonych operatorów pocztowych w rejestrze operatorów pocztowych (ROP) w poszczególnych województwach według miejsca siedziby operatora pocztowego..... 14

Tabela 3. Operatorzy pocztowi prowadzący działalność według form organizacyjno-prawnych w 2025 roku 15

Tabela 4. Operatorzy pocztowi według deklarowanego obszaru działalności w 2025 roku..... 16

Tabela 5. Liczba operatorów pocztowych według zakresu działalności w poszczególnych segmentach rynku usług pocztowych (z wyłączeniem usług powszechnych) w 2025 roku..... 16

Tabela 6. Wolumen poszczególnych usług rynku pocztowego (mln sztuk) w latach 2024-2025 wraz z dynamiką zmian (r/r) 18

Tabela 7.1 Wolumen usług pocztowych (mln sztuk) według rodzaju usług w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym 19

Tabela 7.2 Dynamika zmian wolumenu usług pocztowych według rodzaju usług w latach 2021-2025 (r/r) 19

Tabela 8. Przychody netto (mln zł) operatorów pocztowych według rodzaju usług pocztowych w latach 2024 2025 oraz dynamika zmian (r/r)..... 21

Tabela 9.1 Przychody netto (mln zł) operatorów pocztowych według poszczególnych usług w latach 2021-2025 wraz z udziałem w przychodach (%)..... 22

Tabela 9.2 Dynamika zmian przychodów operatorów pocztowych według rodzaju usług w latach 2022-2025 (r/r)..... 22

Tabela 10. Przychody netto (mln zł) operatorów pocztowych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r) 24

Tabela 11. Przychody operatorów pocztowych (mln zł) w podziale na segmenty rynku pocztowego w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r) 25

Tabela 12. Wolumen przesyłek kurierskich (mln sztuk) w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r) 26

Tabela 13. Przychody netto operatorów pocztowych (mln zł) z usług kurierskich w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)..... 28

Tabela 14. Najwięksi operatorzy pocztowi w segmencie przesyłek kurierskich według wolumenu przesyłek kurierskich oraz przychodów z tych usług w 2025 roku 29

Tabela 15. Wolumen usług powszechnych operatora wyznaczonego (mln sztuk) według obrotu krajowego i zagranicznego w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)..... 31

Tabela 16. Wolumen usług powszechnych operatora wyznaczonego (mln sztuk) według rodzaju usług (przesyłki listowe i paczki pocztowe) w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)..... 32

Tabela 17. Wolumen przesyłek listowych operatora wyznaczonego w ramach usług powszechnych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r) 33

Spis tabel

Tabela 18. Wolumen paczek pocztowych operatora wyznaczonego (mln sztuk) w ramach usług powszechnych w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)..... 34

Tabela 19. Wolumen usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln sztuk) według rodzaju usług (przesyłki listowe i paczki pocztowe) w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)..... 35

Tabela 20. Wolumen przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln sztuk) w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r) 37

Tabela 21. Wolumen paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln sztuk) w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r) 38

Tabela 22. Przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln zł) według rodzaju usług w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r) 39

Tabela 23. Przychody z przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln zł) w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r) 40

Tabela 24. Przychody z paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln zł) w podziale na obrót krajowy i zagraniczny w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r) 41

Tabela 25. Wiodący operatorzy pocztowi w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym pod względem wolumenu i przychodów w 2025 roku 42

Tabela 26. Wolumen usług w segmencie innych usług pocztowych (mln sztuk) w podziale na przesyłki reklamowe i pozostałe usługi w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)..... 44

Tabela 27. Przychody w segmencie innych usług pocztowych (mln zł) w podziale na przesyłki reklamowe i pozostałe usługi w latach 2021-2025 wraz z udziałem procentowym i dynamiką zmian (r/r)..... 45

Tabela 28. Realizacja kryteriów dostępności usług powszechnych przez operatora wyznaczonego w 2025 roku..... 49

Tabela 29. Liczba placówek pocztowych wykazanych przez operatorów pocztowych nieświadczących usług powszechnych..... 50

Tabela 30. Liczba automatów do pocztowej obsługi klientów w latach 2021-2025 wraz z dynamiką zmian (r/r) 51

Tabela 31. Operatorzy pocztowi według wielkości zatrudnienia w 2025 roku 52

Tabela 32. Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług kurierskich według sposobu rozpatrzenia w 2025 roku 54

Tabela 33. Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług powszechnych według sposobu rozpatrzenia w 2025 roku 55

Tabela 34. Rozpatrzone reklamacje w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych według sposobu rozpatrzenia w 2025 roku 56

Tabela 35. Rozpatrzone reklamacje w segmencie innych usług pocztowych według sposobu rozpatrzenia w 2025 roku 57

Spis rysunków

Rysunek 1. Liczba usług pocztowych w przeliczeniu na 1 mieszkańca Polski w latach 2015-2025 z wyróżnieniem usług kurierskich i pozostałych usług pocztowych	6
Rysunek 2. Wolumen przesyłek kurierskich w latach 2021–2027 (w tym prognoza na lata 2026–2027) na tle wartości rynku e-commerce w Polsce	7
Rysunek 3. Udział uwzględnionych reklamacji w stosunku do wolumenu usług w poszczególnych segmentach rynku usług pocztowych w latach 2021-2025	10
Rysunek 4. Liczba operatorów pocztowych zarejestrowanych w rejestrze operatorów pocztowych oraz działających operatorów pocztowych według stanu na koniec lat 2021-2025	13
Rysunek 5. Udział poszczególnych form organizacyjno-prawnych operatorów pocztowych w 2025 roku.....	15
Rysunek 6. Wolumen usług pocztowych w 2024 i 2025 roku oraz zmiany rok do roku według rodzaju usług (mln sztuk i %)	18
Rysunek 7. Wolumen (mln sztuk) przesyłek listowych, kurierskich i paczek pocztowych w latach 2021-2025	20

Rysunek 8. Udział poszczególnych usług pocztowych w wolumenie rynku pocztowego w latach 2021-2025	20
Rysunek 9. Przychody netto operatorów pocztowych w 2024 i 2025 roku oraz zmiany rok do roku według rodzaju usług (mln zł i %)	21
Rysunek 10. Przychody netto (mln zł) operatorów pocztowych z głównych usług pocztowych w latach 2021-2025	23
Rysunek 11. Udział przychodów operatorów pocztowych według obrotu krajowego i zagranicznego w 2025 roku	24
Rysunek 12. Udział segmentów rynku pocztowego w przychodach rynku pocztowego w latach 2021-2025.....	25
Rysunek 13. Wolumen przesyłek kurierskich (mln sztuk) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025.....	26
Rysunek 14. Przychody netto operatorów pocztowych (mln zł) z usług kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025	28

Rysunek 15. Najwięksi operatorzy pocztowi w segmencie usług kurierskich według wolumenu przesyłek kurierskich w 2025 roku.....	30
Rysunek 16. Najwięksi operatorzy pocztowi w segmencie usług kurierskich według przychodów z usług kurierskich w 2025 roku.....	30
Rysunek 17. Wolumen przesyłek listowych w ramach usług powszechnych (mln sztuk) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025	33
Rysunek 18. Wolumen paczek pocztowych w ramach usług powszechnych (mln sztuk) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025	34
Rysunek 19. Wolumen usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln sztuk) w podziale na przesyłki listowe i paczki pocztowe w latach 2021-2025	36
Rysunek 20. Wolumen przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln sztuk) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025.....	37

Spis rysunków

Rysunek 21. Wolumen paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln sztuk) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025..... 38

Rysunek 22. Przychody z usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln zł) według rodzaju usług (przesyłki listowe i paczki pocztowe) w latach 2021-2025..... 39

Rysunek 23. Przychody z przesyłek listowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln zł) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025..... 40

Rysunek 24. Przychody z paczek pocztowych w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych (mln zł) w obrocie krajowym i zagranicznym w latach 2021-2025..... 41

Rysunek 25. Wolumen przesyłek reklamowych i pozostałych usług (mln sztuk) w segmencie innych usług pocztowych w latach 2021-2025..... 44

Rysunek 26. Przychody z przesyłek reklamowych i pozostałych usług (mln zł) w segmencie innych usług pocztowych w latach 2021-2025 45

Rysunek 27. Liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego oraz operatorów pocztowych nieświadczących usług powszechnych w 2025 roku w podziale na województwa 47

Rysunek 28. Liczba placówek pocztowych na 10 tys. mieszkańców w 2025 roku w podziale na województwa..... 48

Rysunek 29. Liczba placówek pocztowych operatora wyznaczonego w latach 2021-2025 w podziale na miasto i wieś 49

Rysunek 30. Udział operatorów pocztowych nieświadczących usługi powszechnej według liczby placówek pocztowych w 2025 roku..... 50

Rysunek 31. Liczba automatów do pocztowej obsługi klientów w latach 2021-2025 51

Rysunek 32. Wyniki kontroli w zakresie dostosowania placówek pocztowych w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu do usług powszechnych przez operatora wyznaczonego w 2025 roku (%)..... 60

Rysunek 33. Powody składania reklamacji w zakresie przesyłek rejestrowanych w usłudze powszechnej – wyniki kontroli w 2025 roku 61

Rysunek 34. Sposób rozpatrzenia reklamacji – wyniki kontroli w 2025 roku (w %) 62

Urząd Komunikacji Elektroniczej
Departament Rynku Poczтового
tel.: +48 22 534 9132
e-mail: sekretariat.drp@uke.gov.pl

uke.gov.pl