



### **Marcin Janowski**

Uniwersytet Szczeciński  
Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług  
Katedra Ekonomii  
marcin.janowski@wzieu.pl

## **CHARAKTERYSTYKA PODAŻY NA POLSKIM RYNKU USŁUG POCZTOWYCH PO JEGO LIBERALIZACJI**

**Streszczenie:** Pełna liberalizacja rynku usług pocztowych, która miała miejsce na początku 2013 r., zapewniła swobodę działania podmiotom tego rynku. Brak bariery polegającej na ograniczeniu dostępu do rynku pocztowego spowodował wzrost konkurencji między podmiotami świadczącymi usługi, co korzystnie wpłynęło na przekształcenia strukturalne tego rynku. Obecny stan liberalizacji rynku usług pocztowych w Polsce wskazuje, że zmieniły się warunki i powstały nowe sposoby oferowania usług stronie popytowej. Zmieniły się obowiązki strony podażowej w zakresie świadczenia usług pocztowych.

**Słowa kluczowe:** usługi pocztowe, operator pocztowy, przesyłka pocztowa.

**JEL Classification:** L870, 530.

### **Wprowadzenie**

Celem artykułu jest charakterystyka strony podażowej rynku usług pocztowych po okresie liberalizacji. Rynek ten jest uznawany za bardzo ważny obszar gospodarczy, o dużych perspektywach rozwoju, a co się z tym wiąże, nasilającej się konkurencji działających na nim operatorów pocztowych. W artykule podjęta została próba analizy wybranego obszaru rynku, kierunków zmian, jakim podlegają podmioty świadczące szeroko rozumiane usługi pocztowe (ich liczba, wielkość, rodzaj działalności i obszar oddziaływania). Jak pokazują dostępne dane, okres liberalizacji rynku usług pocztowych wyznaczył nowe kierunki rozwoju oraz postawił nowe, wymagające cele przed operatorami pocztowymi. Dlatego próba charakterystyki tego rynku wydaje się zadaniem ważnym i aktualnym.

## 1. Charakterystyka usługi pocztowej, operatora pocztowego, przesyłki pocztowej

Badając literaturę przedmiotu, można napotkać wiele definicji usługi pocztowej. Można np. definiować ją w ujęciu technologicznym jako odbiór przesyłki od adresata, gromadzenie przesyłek, grupowanie ich, a następnie transport i dostarczenie do adresata [The Cambridge Encyclopedia, 1990, s. 967]. Podejście prawne prezentuje definicja A. Panasiuka, według którego „usługa pocztowa to umowa polegająca na przyjmowaniu i przesyłaniu przesyłek listowych, paczek pocztowych, przekazów pieniężnych, gazet i czasopism lub innych przedmiotów łącznie z odpowiednim opakowaniem, które to czynności stanowią oddziaływanie na strukturę obiektu, jakimi są w zależności od rodzaju usługi: zawarta w niej informacja, dobro rzeczowe lub wartość o charakterze nominalnym” [Panasiuk, 2003, s. 35]. Można jednak znaleźć bardziej uniwersalne określenia usługi pocztowej, w których autorzy starają się łączyć oba wymienione wyżej aspekty. Przykład takiego podejścia prezentuje J. Buko, który usługę pocztową określa jako sformalizowane „świadczenie przez organizację pocztową przesyłu, stanowiącego przedmiot usługi pocztowej: korespondencji, dóbr rzeczowych, jak też wartości nominalnych, od jednego lub wielu nadawców, do jednego lub wielu odbiorców, za pomocą czynności i operacji związanych z gromadzeniem, segregacją, przemieszczaniem i doręczaniem wyszczególnionych przedmiotów usługi” [Buko, 2009, s. 24]. Powyżej cytowana definicja zasługuje na uwagę jeszcze z jednego powodu, kładzie nacisk na to, kto może świadczyć usługę pocztową. Podmiot świadczący usługę pocztową jest określany jako operator pocztowy i w świetle obowiązującego prawa pocztowego jest to przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności pocztowej, na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych [Ustawa Prawo Pocztowe, art. 2]. Wśród operatorów występuje istotny podział na operatora wyznaczonego i pozostałych operatorów alternatywnych<sup>1</sup>. Ten pierwszy jest w ramach konkursu wyłoniony z grupy wszystkich operatorów pocztowych, a jego głównym zadaniem jest świadczenie tzw. usługi powszechnej, co nie wyklucza świadczenia jednocześnie innych usług. Do usług takich zalicza się najpowszechniejsze usługi pocztowe, świadczone na terenie całego kraju w sposób jednolity i oferowane po przystępnych cenach [Koniec monopolu Poczty Polskiej..., s. 1]. Głównym zadaniem świadczenia usługi powszechnej jest zapewnienie dostępu do niej wszystkim obywatelom danego kraju (niezależnie od obszaru zamieszkania i osiągniętych dochodów). Operatorzy

<sup>1</sup> „Operator wyznaczony” jest pojęciem funkcjonującym od początku 2013 r. i zastąpiło pojęcie „operatora publicznego”.

alternatywni nie mają obowiązku świadczenia usługi powszechnej i często ich uwaga koncentruje się na świadczeniu pozostałych usług pocztowych, najczęściej wybranej części rynku, np. usług kurierskich, które przynoszą największe dochody.

Charakterystyka usług pocztowych nierozzerwalnie wiąże się z definicją przesyłki pocztowej, którą ustawa określa jako „rzecz opatrzona oznaczeniem adresata i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi” [Ustawa Prawo Poczto-  
towe, art. 3, pkt 21]. Istnieje szereg różnych przesyłek pocztowych, wśród których najistotniejsze to [Sondej, 2012, s. 86]:

- kurierskie,
- listowe,
- polecane,
- rejestrowane,
- reklamowe,
- z korespondencją,
- z deklarowaną wartością,
- dla ociemniałych.

Szersza charakterystyka wymienionych powyżej rodzajów przesyłek pocztowych została zawarta w tab. 1.

**Tabela 1.** Charakterystyka i podział przesyłek pocztowych

PRZESYŁKI POCZTOWE	
Rodzaje <i>1</i>	Charakterystyka <i>2</i>
PRZESYŁKI KURIERSKIE	Przesyłki listowe będące przesyłkami rejestrowanymi lub paczkami pocztowymi, przyjmowanymi, sortowanymi, przemieszczanymi i doręczanymi w sposób łącznie zapewniający: bezpośredni odbiór od nadawcy, śledzenie przesyłek od momentu nadania do doręczenia, doręczenie przesyłek w gwarantowanym terminie, określonym w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczeniu usług pocztowych
PRZESYŁKI LISTOWE	Przesyłki z korespondencją lub druki, z wyłączeniem przesyłek reklamowych
PRZESYŁKI POLECONE	Przesyłki listowe będące przesyłkami rejestrowanymi, przemieszczonymi i doręczonymi w sposób zabezpieczający je przed utratą, ubytkiem zawartości lub uszkodzeniem
PRZESYŁKI REJESTROWANE	Przesyłki przyjęte za pokwitowaniem przyjęcia i doręczone za pokwitowaniem odbioru
PRZESYŁKI REKLAMOWE	Przesyłki nierejestrowane, zawierające wyłącznie materiały reklamowe, marketingowe lub promocyjne, wysłane jednorazowo do co najmniej 50 adresatów, z identyczną zawartością i identyczną treścią, różniącą się jedynie oznaczeniem adresu, adresem lub innymi zmiennymi, niezmiennymi treści przekazywanej informacji

cd. tabeli 1

<i>1</i>	<i>2</i>
PRZESYŁKI Z KORESPONDENCJĄ	Przesyłki niebędące drukiem, zawierające informację utrwaloną na dowolnym nośniku, w tym utrwaloną pismem wypukłym
PRZESYŁKI Z ZADECLAROWANĄ WARTOŚCIĄ	Przesyłki rejestrowane, za które utratę, ubytek zawartości lub uszkodzenie operator pocztowy ponosi odpowiedzialność do wysokości wartości przesyłki podanej przez nadawcę
PRZESYŁKI DLA OCIEMNIAŁYCH	Przesyłki z korespondencją lub druk o masie do 0,7 kg, w których informacja jest utrwalona pismem wypukłym lub na innym nośniku dostępnym do odczytu przez niewidomych lub ociemniałych, nadanych w sposób umożliwiający sprawdzenie zawartości

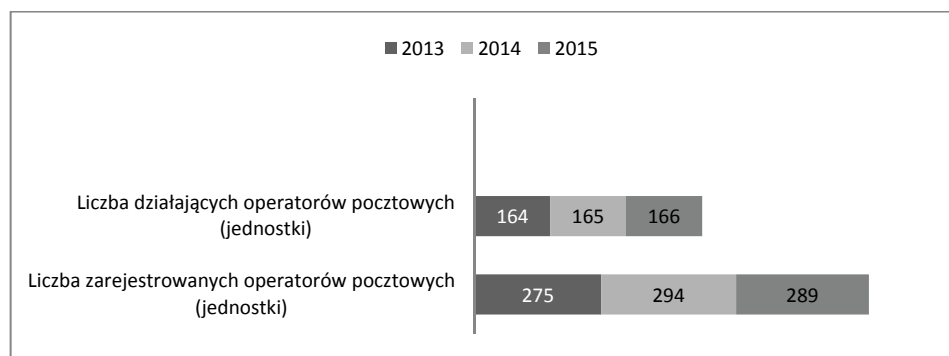
Źródło: na podstawie [Ustawa Prawo Pocztowe, art. 3].

Należy podkreślić, że zastosowany powyżej podział nie ma charakteru hermetycznego i ostatecznego. Dzieje się tak dlatego, że poszczególne rodzaje przesyłek pocztowych zawierają cechy wspólne. Za przykład mogą posłużyć przesyłki kurierskie, które wykazują cechy przesyłek rejestrowanych, podobnie jest z przesyłkami z korespondencją, które posiadają cechy wspólne z przesyłkami dla ociemniałych.

## 2. Podaż na rynku usług pocztowych

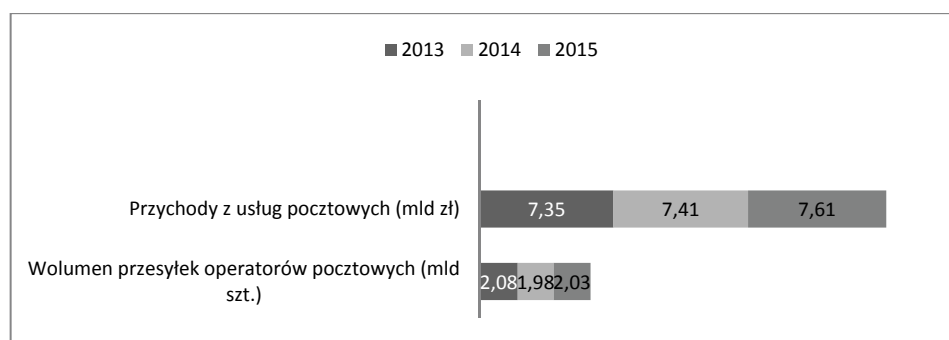
Stronę podaży na rynku usług pocztowych stanowią podmioty, które prowadzą działalność gospodarczą na podstawie przepisów traktujących o swobodzie działalności gospodarczej oraz uzyskały wpis do rejestru operatorów pocztowych [Ustawa Prawo Pocztowe]. Na polskim rynku usług pocztowych w 2015 r. zarejestrowanych zostało 289 przedsiębiorstw, które uzyskały status operatora pocztowego (288 alternatywnych operatorów i jeden wyznaczony). W stosunku do danych z 2013 r. (275 operatorów), odnotowano niewielki wzrost. Potwierdzają to liczne opinie ekspertów, którzy podkreślają stabilizację rynku usług pocztowych w Polsce po okresie liberalizacji.

Łączna wartość rynku szacowana jest na 7,74 mld zł w 2015 r. i jest to wzrost o 0,2 mld zł w stosunku do 2014 r. i 0,26 mld zł do 2013 r. Natomiast łączna wielkość wszystkich zrealizowanych przesyłek pocztowych osiągnęła w 2015 r. liczbę 2,03 mld szt. i po chwilowym spadku w 2014 r. (1,98 mld szt.), zaczęła przybierać niewielką, ale stabilną tendencję wzrostową [Raport Prezesa UKE..., 2016, s. 17]. Pełne dane zbiorcze, charakterystyczne dla obecnego stanu krajowego rynku usług pocztowych zaprezentowano na rys. 1 i 2.



**Rys. 1.** Liczba zarejestrowanych i działających operatorów pocztowych w Polsce w 2013-2015 r.

Źródło: na podstawie: Raport Prezesa UKE... [2016, s. 53].

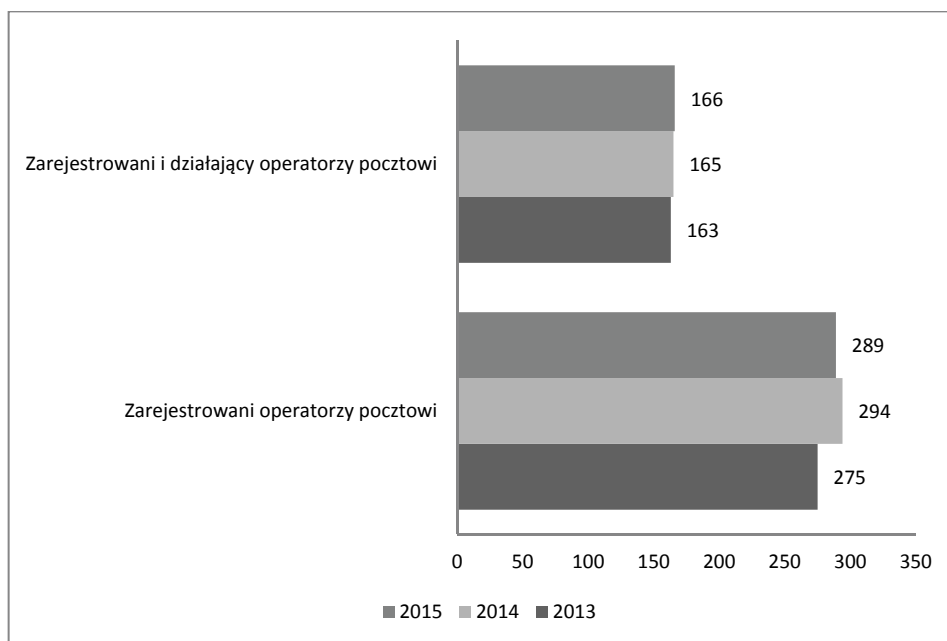


**Rys. 2.** Przychody i wolumen przesyłek na polskim rynku usług pocztowych w latach 2013-2015

Źródło: na podstawie: Raport Prezesa UKE... [2016, s.53].

Dane zaprezentowane powyżej pokazują potencjał rynku i jego stabilność. Wolumen wszystkich przesyłek nie posiadał stałej tendencji wzrostowej. Jest to efekt zmniejszenia się usług powszechnych, które są stopniowo zastępowane innymi, np. kurierskimi (znacznie droższymi). Potwierdzają to inne dane, choćby świadczące o wzroście przychodów z usług kurierskich. Niewielkie zmiany obserwuje się w zakresie zarejestrowanych operatorów pocztowych, których w 2014 r. było 293. W 2015 r. zarejestrowanych było 289 [Rejestr operatorów pocztowych]. Porównując te liczby z danymi faktycznie działających operatorów, można zauważyć, że tu tendencja jest wzrostowa. Dane te wskazują, że na rynku usług pocztowych w Polsce niektórzy operatorzy, uprawnieni do świadczenia usług, nie decydują się na podjęcie działalności, stając się „operatorami

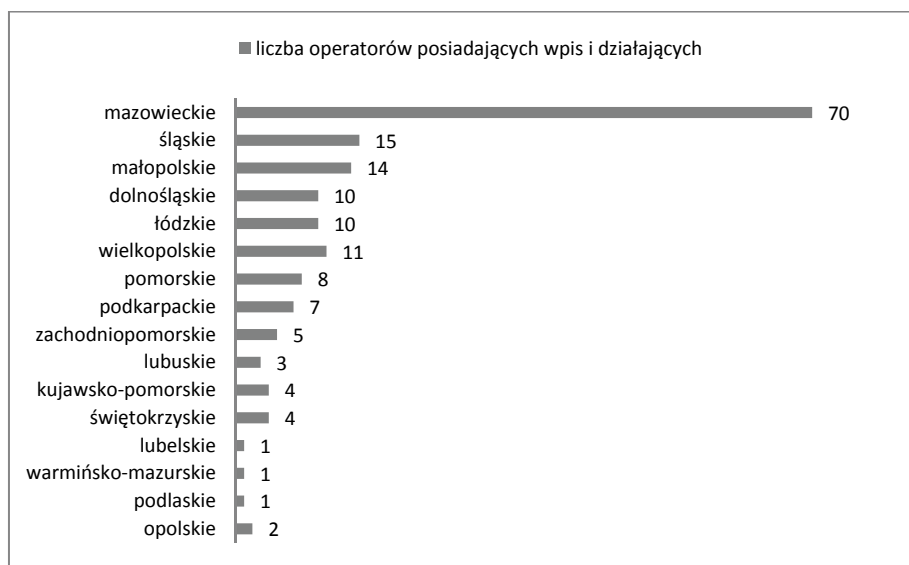
uśpionymi”. Pełne dane o liczbie zarejestrowanych i faktycznie działających operatorów pocztowych zaprezentowano na rys. 3.



**Rys. 3.** Liczba zarejestrowanych i działających operatorów pocztowych w Polsce w latach 2013-2015

Źródło: na podstawie: Raport Prezesa UKE... [2014, s. 13; 2015, s. 14; 2016, s. 53].

Liczba operatorów pocztowych prowadzących działalność i wpisanych do rejestru operatorów pocztowych jest znacznie zróżnicowana w poszczególnych województwach. Najwięcej zarejestrowanych i działających podmiotów było w województwie mazowieckim, następnie w województwach śląskim i małopolskim. Pełne dane za rok 2015 przedstawiono na rys. 4.



**Rys. 4.** Porównanie zarejestrowanych i działających operatorów pocztowych w poszczególnych województwach w 2015 r. w Polsce

Stopień wykorzystania wpisów kształtuje się na uśrednionym poziomie 50%, natomiast rozpiętość procentowa waha się od 12,5% w województwie lubelskim, do 100% w województwie warmińsko-mazurskim [Raport Prezesa UKE..., 2016, s. 12]. Kompleksowe dane o udziale operatorów działających w stosunku do wszystkich zarejestrowanych przedstawiono w tab. 2.

**Tabela 2.** Udział operatorów pocztowych działających na rynku w stosunku do zarejestrowanych w Polsce w 2015 r.

Województwo	% stopień wykorzystania wpisów
Warmińsko-mazurskie	100%
Świętokrzyskie	80%
Mazowieckie	57,85%
Łódzkie	52,63%
Lubuskie	50%
Małopolskie	50%
Opolskie	50%
Zachodniopomorskie	50%
Śląskie	48,39%
Podkarpackie	46,67%
Dolnośląskie	45,45%
Kujawsko-pomorskie	44,44%
Wielkopolskie	44%
Pomorskie	40%
Podlaskie	25%
Lubelskie	12,5%
<b>Średnia</b>	<b>50,61%</b>

Źródło: na podstawie Raport Prezesa UKE... [2016, s. 12].

Operatorzy działający na rynku usług pocztowych posiadają różną strukturę prawną swojej działalności. Najbardziej popularna była działalność gospodarcza prowadzona przez osoby fizyczne i stanowiła blisko 55% wszystkich operatorów. Drugą w kolejności była spółka z ograniczoną odpowiedzialnością i tę formę prawną wybrało 35,5% uczestników rynku. Spółki akcyjne stanowiły 4,21%, natomiast inne formy prawne, do których można zaliczyć m.in. spółki komandytowe czy spółdzielnie, stanowiły łącznie niecałe 5,5% wszystkich zarejestrowanych operatorów [Raport Prezesa UKE..., 2016, s. 13]. Pełne dane o formach prawnych polskich operatorów pocztowych przedstawiono w tab. 3.

**Tabela 3.** Struktura prawna na polskim rynku usług pocztowych w 2015 r.

Rodzaj prawny operatora pocztowego	Liczba operatorów
Działalność gospodarcza prowadzona przez osobę fizyczną	91
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością	59
Spółka akcyjna	7
Inne formy prawne	9

Rynek usług pocztowych jest też charakteryzowany w odniesieniu do zasięgu działania i może dotyczyć rynków lokalnych, krajowych i zagranicznych. Operatorzy pocztowi podejmują działania w sposób zróżnicowany obszarowo. W zależności od obranej strategii i obowiązków, wybierają albo jeden z wymienionych obszarów, albo działają na szerszą skalę, łącząc działalność na kilku rynkach<sup>2</sup>. Spośród wszystkich operatorów pocztowych, blisko 41% prowadziło działalność o charakterze lokalnym, 31% działało w obszarze krajowym, natomiast 25% funkcjonowało na dwóch obszarach: krajowym i zagranicznym. Tylko 2,4% operatorów zdecydowało się objąć swoim działaniem jedynie obszar zagranicy. Dane liczbowe zaprezentowano w tab. 4.

**Tabela 4.** Podział działania polskich operatorów pocztowych w 2015 r.

Obszar/zasięg działania	Liczba operatorów
Działalność lokalna w tym:	68
• obszar województwa	26
• obszar powiatu	13
• obszar miasta	29
Działalność krajowa	52
Działalność krajowa i zagraniczna	42
Działalność zagraniczna	4

<sup>2</sup> Narzucony obowiązek działania na rynku krajowym i zagranicznym ma wyznaczony operator, czyli obecnie Poczta Polska, pozostali alternatywni operatorzy mają w tym względzie swobodę wyboru obszaru i mogą działać, np. tylko lokalnie lub tylko na rynku krajowym.



Wraz z początkiem 2013 r. na rynku usług pocztowych przestał obowiązywać ostatni obszar zastrzeżony dla Poczty Polskiej. Swoboda działania miała wpływ na charakterystykę prowadzonej działalności przez operatorów i dywersyfikację ich działań w obszarze poszczególnych segmentów rynku pocztowego. Jak wynika z analizy badań wtórnych, większość operatorów pocztowych decyduje się na specjalizację usług w jednym z trzech podstawowych segmentów usług pocztowych. Do segmentów tych zalicza się usługi wchodzące w zakres usług powszechnych, przesyłki kurierskie i inne usługi pocztowe. Istnieje też czwarty segment usług, nazywany usługami powszechnymi, który jest realizowany przez operatora wyznaczonego. Nie jest on jednak uwzględniony w poniższych porównaniach, ponieważ jest to segment, na którym może działać tylko jeden operator i ma on wyznaczone ustawą obowiązki, które musi wypełnić. Powyższy podział został oparty na podejściu modelowym, grupującym w sposób uproszczony rodzaje przesyłek pocztowych, których opis został zaprezentowany na początku artykułu.

Wspomniana powyżej specjalizacja w obsłudze konkretnych segmentów rynku usług pocztowych, podyktowana jest elastycznym dostosowaniem oferty do potrzeb klientów. Sukces na opisywanym rynku gwarantuje wybór i obsługa kluczowych klientów, którym operatorzy są zdolni dostarczyć usługę „szytą na miarę”. Dlatego też aż 145 operatorów zdecydowało się świadczyć usługi tylko w jednym segmencie, 14 operatorów świadczyło usługi w dwóch segmentach, a tylko 7 zdecydowało się na działalność w obszarze wszystkich trzech. Dokładne dane, wraz z podziałem na poszczególne segmenty zaprezentowano w tab. 5.

**Tabela 5.** Udział operatorów pocztowych w poszczególnych segmentach rynku w 2015 r.

Segmenty rynku usług pocztowych			Liczba operatorów pocztowych
Usługi wchodzące w zakres usług powszechnych	Przesyłki kurierskie	Inne usługi pocztowe	
			46
			87
			12
			6
			8
			7

Źródło: Raport Prezesa UKE... [2016, s. 15].

Jak wynika z powyższych danych, najczęściej wybieranym segmentem rynku były przesyłki kurierskie, na świadczenie których zdecydowało się 100 operatorów, następny w kolejności był segment usług wchodzących w zakres

usługi powszechnej – działało w nim 67 operatorów. Segment innych usług pocztowych obsługiwało 27 operatorów.

Poszczególne segmenty rynku usług kurierskich przynoszą operatorom zróżnicowane przychody. Za najatrakcyjniejszy uznaje się rynek przesyłek kurierskich. W 2015 r. przychody z tytułu działalności operatorów kurierskich wyniosły 3184,33 mln zł. Odpowiednio do tego wolumen przesyłek kurierskich wyniósł 214,12 mln szt. [Raport Prezesa UKE..., 2016, s. 36]. Rynek usług kurierskich uważany jest za najdynamiczniejszy ze wszystkich usług pocztowych. Wzrost zysków w porównaniu z rokiem poprzednim wyniósł 17,58%, a wolumen zwiększył się w tym samym czasie o 11,11% wszystkich przesyłek. Tak optymistyczne dane są uzasadniane przede wszystkim wzrostem zainteresowania e-commerce oraz coraz częstszym wybieraniem przez stronę popytową tej formy usługi ze względu na terminowość i bezpieczeństwo dostawy. Rynek usług kurierskich charakteryzuje się też największą konkurencją, a także jest uważany za wiodący wśród wszystkich usług pocztowych. Prawie wszyscy liczący się operatorzy pocztowi prowadzą działalność w tym segmencie, a zyski z tej działalności stanowią ponad 95% całości.

Segment usług powszechnych osiągnął w 2015 r. 2663,87 mln zł przychodu. Wolumen przesyłek wyniósł 647,47 mln szt. Na rynku usług powszechnych odnotowuje się od 2013 r. spadek liczby realizowanych przesyłek o 26,21% [Raport Prezesa UKE..., 2016, s. 27]. Przyczyną takiego stanu jest ogólna tendencja odchodzenia od tradycyjnych przesyłek listowych i zastępowania ich elektronicznymi formami przesyłu danych. Ponadto zaobserwowano migrację klientów do bardziej wyspecjalizowanych form usług, głównie kurierskich. Na polskim rynku usług powszechnych wyznaczonym operatorem jest Poczta Polska.

Kolejny segment rynku usług pocztowych stanowią usługi wchodzące w zakres usług powszechnych. W 2015 r. zrealizowano 842,53 mln szt. przesyłek, które przyniosły przychód w wysokości 1189,53 mln zł. Ten segment rynku zanotował w stosunku do 2014 r. 1,03% wzrost przychodów i 6,21% wzrost wolumenu przesyłek [Raport Prezesa UKE..., 2016, s. 30]. Dane na temat tego segmentu wskazują niewielkie wahania i stabilizację na obecnym poziomie. Stronę popytową tej części rynku pocztowego stanowią głównie klienci instytucjonalni i biznesowi. Obecny wzrost wolumenu przesyłek jest upatrywany w zwiększonej liczbie kontraktów na przesył korespondencji biznesowej.

Przychody z innych usług pocztowych w 2015 r. wyniosły 705,15 mln zł przy 4081,97 szt. usług. W tym segmencie zanotowano spadek przychodów o 5,79% i spadek wolumenu usług o 4,49% w stosunku do 2014 r. [Raport Prezesa UKE..., 2016, s. 40]. Przekazy pocztowe stanowią na tym rynku dominują-

cą usługę (53,78%), pozostałe to przesyłki reklamowe, paczki pocztowe, przesyłki elektroniczne. Ta część rynku usług pocztowych charakteryzuje się powolnym spadkiem, który jest powodowany migracją klientów.

## Podsumowanie

Rynek usług pocztowych jest uważany za obszar gospodarki o dużym potencjale rozwoju. Co prawda w ostatnich latach można zaobserwować spadki w poszczególnych segmentach tego rynku, np. przesyłek listowych, ale jest to rekompensowane przez dynamiczne wzrosty w innych segmentach, szczególnie przesyłek kurierskich i paczkowych. Nasilająca się konkurencja sprawia, że świadczenie usług pocztowych niesie ze sobą coraz wyższą jakość, bezpieczeństwo i elastyczność oferty operatorów kurierskich. W przyszłości dla operatorów usług pocztowych istotny będzie ich potencjał techniczny i organizacyjny oraz sprostanie wyzwaniom komunikacji cyfrowej, jak również nowym trendom w e-handlu.

## Literatura

- Buko J. (2009), *Powszechne usługi pocztowe w Polsce, stan obecny i koncepcja zmian*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin.
- Koniec monopolu Poczty Polskiej – nowa ustawa* (2013), Blog Ekspertów Prawnych, <http://szulikowski.blog.onet.pl/2013/01/14/koniec-monopolu-poczty-polskiej-%E2%80%93-nowa-ustawa/> (dostęp: 12.05.2017).
- Panasiuk A. (2003), *Usługi pocztowe, rynek i marketing*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Raport Prezesa UKE o stanie rynku pocztowego za 2013 (2014), Warszawa.
- Raport Prezesa UKE o stanie rynku pocztowego za 2014 (2015), Warszawa.
- Raport Prezesa UKE o stanie rynku pocztowego za 2015 (2016), Warszawa.
- Rejestr operatorów pocztowych, Urząd Komunikacji Elektronicznej, <https://www.uke.gov.pl/rejestr-operatorow-pocztowych-1108>, (dostęp: 20.04.2017).
- Sondej T. (2012), *Przewaga konkurencyjna operatorów publicznych na rynku usług pocztowych w Unii Europejskiej*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin.
- The Cambridge Encyclopedia* (1990), Cambridge University Press, New York.
- Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. 2012, poz. 1529).

**CHARACTERISTICS OF SUPPLY ON THE POLISH POSTAL MARKET  
AFTER LIBERALIZATION**

**Summary:** The current state of liberalization of the postal services market in Poland has significantly influenced the conditions and has identified new ways of offering services. The terms of postal services have changed, so the supply side's obligations regarding the requirements of postal services.

**Keywords:** postal service, postal operator, postage.