

Rynek usług pocztowych w latach 2012–2017*****Spis treści**

- I. Rynek pocztowy w liczbach
- II. Opłaty za wybrane usługi pocztowe
- III. Wpływ liberalizacji na wyniki finansowe operatora wyznaczonego
- IV. Kierunki rozwoju rynku pocztowego
 1. Punkty odbioru przesyłek w kontekście doręczeń towarów zakupionych w e-sklepach
 2. Elektroniczne usługi pocztowe i wskaźniki dotyczące rozwoju rynku usług pocztowych
 3. Problem zróżnicowanych opłat za transgraniczne usługi doręczeniowe
 4. Wpływ wybranych czynników na transgraniczne ceny usług doręczeniowych
 5. Współpraca administracji państwowej z operatorami wyznaczonymi
- V. Podsumowanie

Streszczenie

W artykule przedstawiono rozwój rynku pocztowego pod kątem zmian podstawowych parametrów w latach 2012-2017. Uwzględniono również wybrane ceny usług pocztowych oraz elementy analizy ekonomicznej. Ponadto, zwrócono uwagę, na spadek wielkości tradycyjnych usług pocztowych i wykorzystanie przez operatorów pocztowych potencjalnych możliwości w zakresie usług doręczeniowych na rynku e-commerce. Podkreślono także współpracę operatorów wyznaczonych z administracją państwową w ramach świadczenia e-usług obywatelom.

Słowa kluczowe: rynek pocztowy, usługi pocztowe, dostawa przesyłek, cena transgraniczna

JEL: O31

Od 1 stycznia 2013 r. przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. 2012, poz. 1529 z późn. zm.) wyznaczają ramy prawne funkcjonowania krajowego rynku pocztowego. W ustawie określono m.in. zasady wykonywania działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym (w warunkach konkurencji, tj. po zniesieniu obszaru zastrzeżonego dla operatora świadczącego usługi powszechne, co m.in. wymagało ustalenia przez państwo nowych zasad finansowania usługi

* Starszy specjalista badawczo-techniczny w Zakładzie Analiz i Rozwoju Rynku ICT w Instytucie Łączności – Państwowym Instytucie Badawczym; e-mail: a.stolarczyk@itl.waw.pl.

** Asystent w Zakładzie Analiz i Rozwoju Rynku ICT w Instytucie Łączności – Państwowym Instytucie Badawczym; e-mail: m.sylwestrzak@itl.waw.pl.

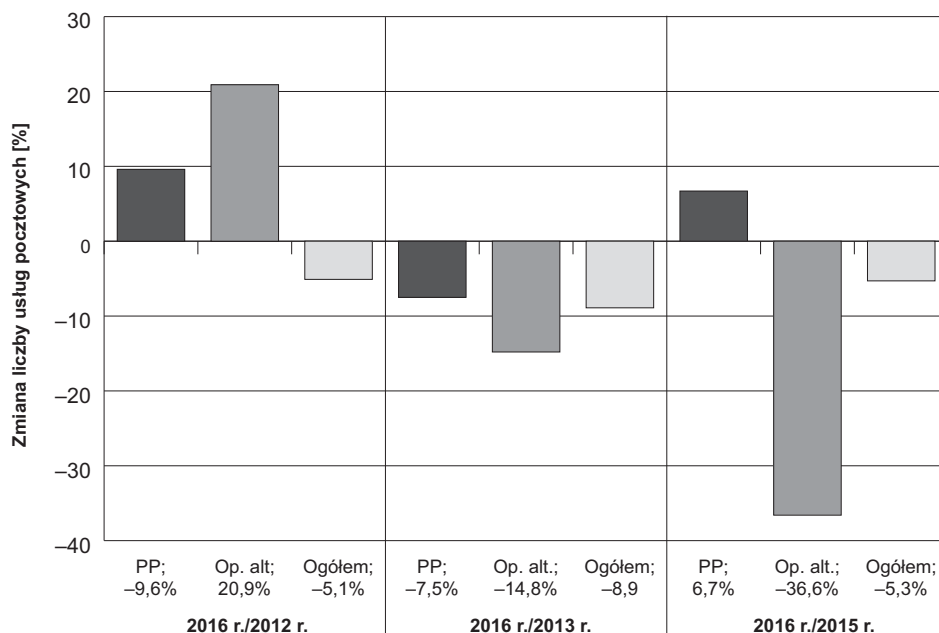
*** Niniejszy przegląd zawiera skrót opatrzonej komentarzem prezentacji (wybrane rysunki), przedstawionej podczas seminarium naukowego Instytutu Łączności – Państwowego Instytutu Badawczego, które odbyło się 30 listopada 2017 r.

powszechnej)¹. Tym samym do krajowego porządku prawnego zostały zaimplementowane postanowienia dyrektywy 2008/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 lutego 2008 r. zmieniająca dyrektywę 97/67/WE w odniesieniu do pełnego urzeczywistnienia rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty (Dz. Urz. UE L 52 z 27.02.2008 r., s. 3, z późn. zm.).

I. Rynek pocztowy w liczbach

W 2016 roku operatorzy pocztowi sprzedali ogółem ok. 1,9 mld usług pocztowych (bez druków bezadresowych) o wartości 7,65 mld złotych.

Rysunek 1. Zmiany liczby sprzedanych usług ogółem



Źródło: opracowano na podstawie: UKE, 2014; 2015; 2016; 2017.

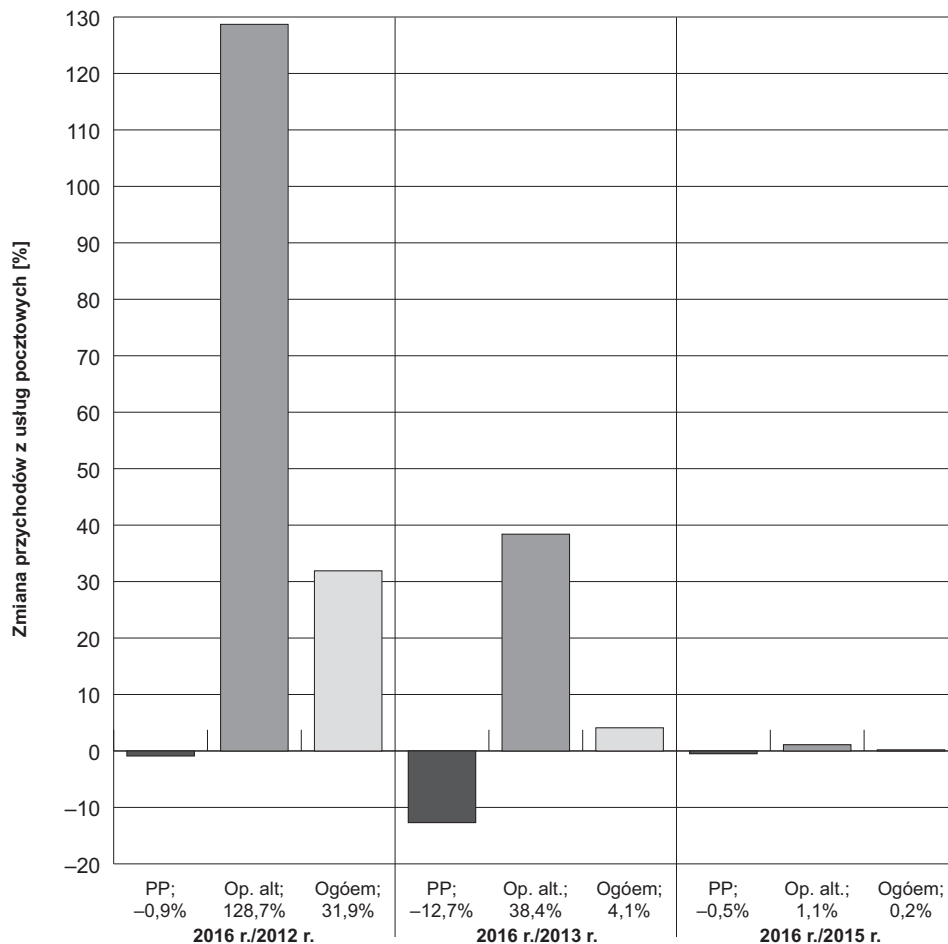
W 2016 r. odnotowano spadek ogólnej liczby sprzedanych usług o 5 i 9% w porównaniu – odpowiednio – z 2012 r. (przed liberalizacją) i 2013 r. (po liberalizacji) (por. rys. 1). Z kolei, ogólne przychody z ich sprzedaży wzrosły odpowiednio o 32 i 4%, (por. rys. 2). Taka różnica, w roku przed i po liberalizacji, wynikała zapewne z doprecyzowania definicji i określenia przynależności przesyłek kurierskich do usług pocztowych (wcześniej, przez wielu operatorów, traktowane jako usługi świadczone w oparciu o przepisy prawa przewozowego²).

Do 2012 r. rynek usług pocztowych obejmował segmenty: przesyłki z korespondencją, paczki i inne usługi umowne, przesyłki reklamowe oraz druki bezadresowe. W 2013 r., w celu jego rzeczywistego odzwierciedlenia, zweryfikowano jego podział na nowe segmenty: powszechne usługi pocztowe, usługi wchodzące w zakres usług powszechnych, przesyłki kurierskie, inne usługi pocztowe (włączono do nich przesyłki reklamowe i druki bezadresowe).

¹ Zmiany w przepisach prawnych zostały szczegółowo opisane w: A. Stolarczyk (2014, s. 73–86).

² Ustawa z dnia 15.11.1984 r. – Prawo przewozowe (Dz.U. 1984 Nr 53, poz. 272, ze zm.).

Rysunek 2. Zmiany przychodów ze sprzedaży usług ogółem

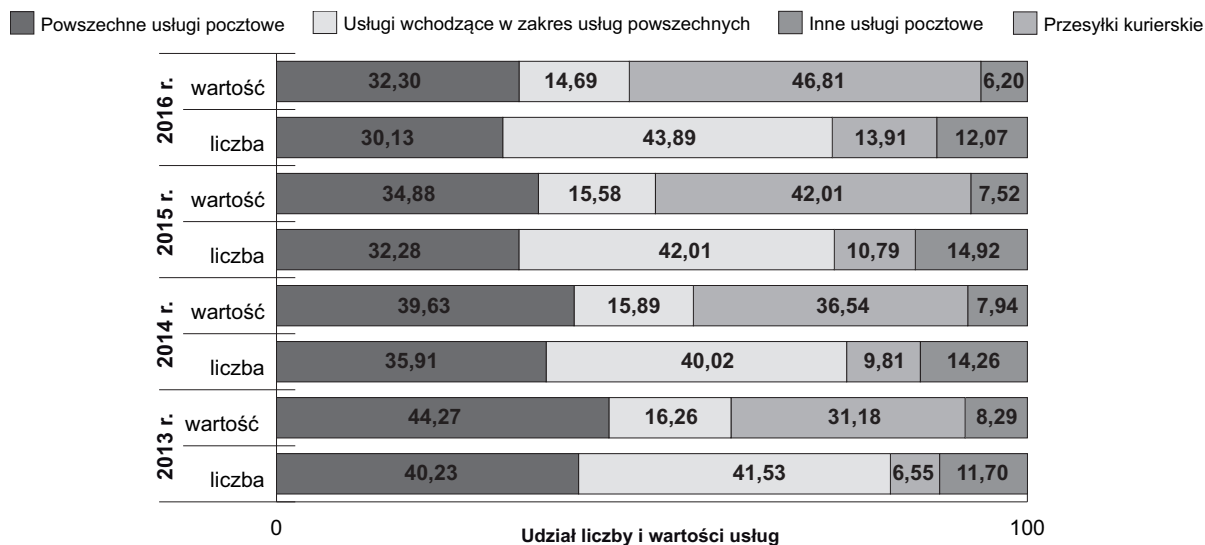


Źródło: opracowano na podstawie: UKE, 2014; 2015; 2016; 2017.

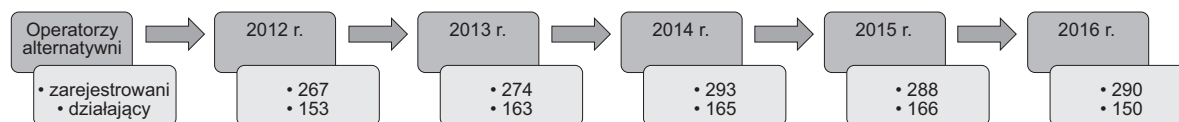
W latach 2013–2016 tylko w segmencie usług kurierskich odnotowano znaczny wzrost liczby (o ok. 94%) i wartości (o 56%) oferowanych usług. W pozostałych segmentach usług największy spadek wolumenu (o ok. 38%) i wartości (o 24%) dotyczył usług powszechnych. W segmencie „inne usługi pocztowe” – liczba usług obniżyła się o 6%, ale przychody spadły o 22%. Segment „usługi wchodzące w zakres usług powszechnych” charakteryzował kilkuprocentowy spadek liczby i przychodów ze sprzedaży usług (por. rys. 3).

Mając na uwadze podmiotowy kontekst funkcjonowania krajowego rynku pocztowego, należy podkreślić, że w latach 2012–2016 zmiany liczby alternatywnych operatorów pocztowych nie były dynamiczne. W przypadku zarejestrowanych podmiotów, w 2016 r., odnotowano wzrost ich liczby o 8,6 i 5,8% w porównaniu z latami 2012 i 2013. Z kolei, liczba działających operatorów zmniejszyła się odpowiednio – o 2% i 8% (por. rys. 4).

W 2016 r. 45% spośród 150 alternatywnych operatorów pocztowych prowadziło działalność na obszarze lokalnym (województwo, miasto, gmina lub inny), 29% – w kraju i zagranicą, 23% – tylko w kraju, a 3% – poza granicami kraju. Z kolei, pod względem form organizacyjno-prawnych prowadzenia działalności przez operatorów, udział był następujący: 45% – osoby fizyczne, 42% – spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, 10% – inne formy (np. spółka komandytowa, spółdzielnia itp.) oraz 3% – w formie spółek akcyjnych.

Rysunek 3. Udział wolumenu i wartości usług w poszczególnych segmentach w liczbie i wartości usług ogółem (lata 2013–2016)

Źródło: opracowano na podstawie: UKE, 2014; 2015; 2016; 2017.

Rysunek 4. Liczba zarejestrowanych i działających alternatywnych operatorów pocztowych oraz jej zmiany w latach 2013–2016

Źródło: opracowano na podstawie: UKE, 2014; 2015; 2016; 2017.

W przypadku zatrudnienia, w latach 2012–2016 operatorzy pocztowi zredukowali liczbę pracowników, w 2016 r., w skali kraju odpowiednio o 29 i ok. 9% w porównaniu z latami 2012 i 2013³ (por. tab. 1).

Tabela 1. Liczba zatrudnionych oraz placówek pocztowych w latach 2012–2016

Wyszczególnienie	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.	2016 r.
Zatrudnienie					
Poczta Polska	91 373	83 478	79 471	75 026	74 601
Operatorzy alternatywni	32 544	12 700	12 639	13 386	13 071
Ogółem	123 917	96 178	92 110	88 412	87 672
Placówki pocztowe					
Poczta Polska	8 459	7 884	7 540	7 387	7 497
Operatorzy alternatywni	5 923	19 191	22 408	16 908	8 615
Ogółem	14 382	27 075	29 948	24 295	16 112

Źródło: opracowano na podstawie: UKE, 2014; 2015; 2016; 2017.

³ W odniesieniu do zatrudnienia, należy zwrócić uwagę, iż od 2013 r. zmieniono sposób sprawozdawania przez operatorów pocztowych – ogólnej liczby zatrudnionych. Obecnie wykazywane jest średnioroczne zatrudnienie przeliczone na pełne etaty (w oparciu o umowy). Jeszcze w 2012 r. operatorzy alternatywni wykazali zatrudnienie w liczbie ponad 32,5 tys. osób, co w porównaniu z 2016 r. dało „teoretyczny” spadek zatrudnienia o ok. 60%.

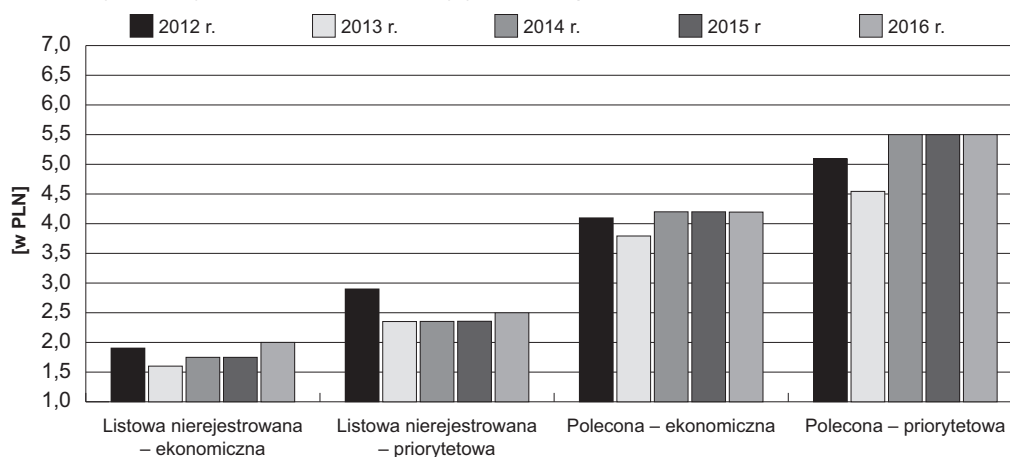
Z kolei, ogólna liczba placówek pocztowych, w 2016 r., w porównaniu z rokiem 2012 wzrosła o 12%, natomiast – z rokiem 2013 spadła o 40%. Taka różnica, w roku przed i po liberalizacji, wynikała ze sposobu sprawozdawania liczby placówek przez operatorów alternatywnych⁴.

Należy też podkreślić, że w ostatnich latach Poczta Polska sukcesywnie ograniczała liczbę swoich placówek, jednak rząd podjął działania w kierunku przywrócenia części zlikwidowanych obiektów, zgodnie z założeniem, że operator wyznaczony powinien być kluczowym filarem budowy cyfrowego państwa. Z tego faktu, w 2016 r. w porównaniu z 2015 r., mógł wynikać 1,5 procentowy wzrost liczby placówek.

II. Opłaty za wybrane usługi pocztowe

Do końca 2012 r. w ramach cennika Poczty Polskiej obowiązywało sześć kategorii wagowych na przesyłki z korespondencją, które od stycznia 2013 r. zostały połączone w trzy, przy czym jedna kategoria pozostała bez zmiany. W analizowanym okresie operator wyznaczony nie podnosił opłat za przesyłki z korespondencją II i III kategorii wagowej⁵ poza priorytetową przesyłką poleconą do 1000 g z 6,70 PLN w 2014 r. do 7,20 PLN w 2015 r., jednakże ceny z tych kategorii są poniżej opłat z 2012 r. O ile Poczta Polska nie zmienia opłat w dwóch wspomnianych kategoriach, o tyle podnosiła ceny przesyłek z korespondencją do 350 g, przy czym ceny ekonomicznej nierejestrowanej przesyłki listowej oraz ekonomicznej i priorytetowej przesyłki poleconej w 2016 r. były wyższe niż na koniec 2012 r. odpowiednio o 5,3, 2,4 i 7,8%, przy czym opłata za przesyłkę do 50 g wynosiła adekwatnie 1,55 PLN, 3,75 PLN i 4,15%. Jedynie opłata za priorytetową nierejestrowaną przesyłkę listową była niższa o 13,8% w 2016 r. w porównaniu z 2012 r., ale cena przesyłki do 50 g była wtedy równa 1,95 PLN (por. rys. 5).

Rysunek 5. Ceny przesyłek z korespondencją do 350 g w latach 2012–2016

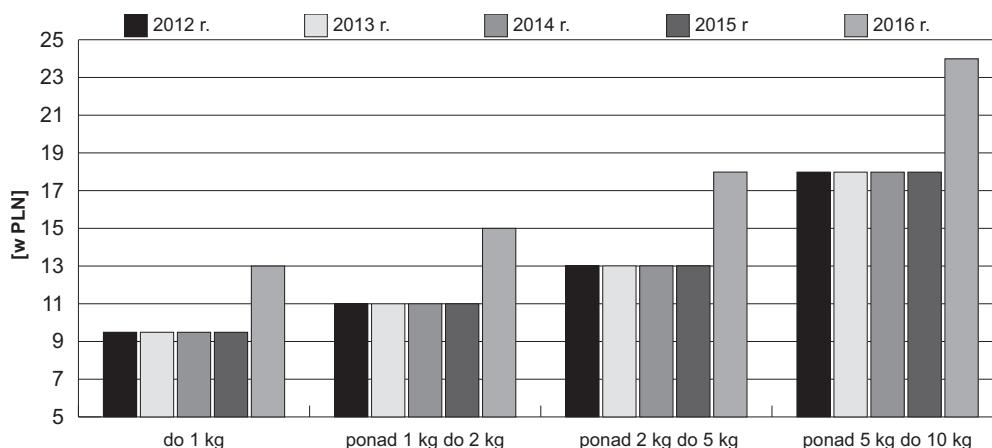


Źródło: opracowano na podstawie cenników Poczty Polskiej za lata 2012–2017.

W przypadku paczek pocztowych Poczta Polska nie zmieniła kategorii wagowych, a do lutego 2016 r. ceny pozostawały na niezmiennym poziomie od początku analizowanego okresu (por. rys. 6). Od marca 2016 r. Poczta Polska podniosła ceny paczek ekonomicznych w zależności od ich masy od 3,5 do 5,0 PLN, tj. 33,3 do 38,5%, a paczek priorytetowych od 3,0 do 4,5 PLN, tj. 22,0 do 31,0%.

⁴ Problem dotyczył placówek pocztowych, wykazywanych w sprawozdaniach jednocześnie przez różnych alternatywnych operatorów pocztowych (ocenia się, że w ten sposób zwielokrotniono kilka tysięcy placówek prowadzonych przez agentów).

⁵ II kategoria wagowa – od 350 g do 1 000 g. III kategoria wagowa – od 1 000 g do 2 000 g.

Rysunek 6. Ceny paczek pocztowych w latach 2012–2016

Źródło: opracowano na podstawie cenników Poczty Polskiej za lata 2012–2017.

III. Wpływ liberalizacji na wyniki finansowe operatora wyznaczonego

Liberalizacja rynku pocztowego nie wpłynęła pozytywnie na wyniki Poczty Polskiej. W 2012 r. spółka wypracowała zysk netto na poziomie 88,8 mln PLN, aby w 2016 r. ponieść stratę netto wynoszącą 71,1 mln PLN. Zmniejszenie wyniku finansowego netto było związane ze spadkiem przychodów netto ze sprzedaży w 2012 r. z 6,01 do 5,37 mld PLN, tj. o 10,6% przy niższym zmniejszeniu kosztów własnych sprzedaży – z 5,97 do 5,39 mld PLN, tj. o 9,8%. Ponadto w latach 2015–2016 Poczta Polska na pozostałej działalności operacyjnej wypracowała ujemny wynik wynoszący odpowiednio 53 i 57 mln PLN (por. tab. 2).

W 2016 r. strata netto Poczty Polskiej wynikała z większego wzrostu kosztów własnych sprzedaży (o 2,1%) przy znacznie mniejszym wzroście przychodów ze sprzedaży (o 0,6%), podczas gdy w poprzednich latach operacyjność spółki wahała się na poziomie od 98,7 do 99,8%, osiągnięcia w latach 2015–2016 ujemnego wyniku na samej pozostałej działalności operacyjnej (odpowiednio 53,0 oraz 57,8 mln PLN) przy dodatnim wyniku w latach 2012–2014 wahającym się od 13,5 do 22,9 mln PLN oraz zmniejszenia wyniku z działalności finansowej do 5,5 mln PLN.

Tabela 2. Wyniki Poczty Polskiej w latach 2012–2016 (dane w mln PLN)

Składowe	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.	2016 r.
Przychody netto ze sprzedaży	6 014,2	5 819,7	5 541,4	5 341,1	5 373,9
Zysk ze sprzedaży	39,9	11,0	31,8	66,9	–13,0
Zysk operacyjny	62,8	28,1	45,3	13,8	–70,8
Zysk brutto	111,0	65,7	86,2	35,6	–65,3
Zysk netto	88,8	37,0	54,8	18,4	–71,1

Źródło: opracowano na podstawie jednostkowych sprawozdań finansowych Poczty Polskiej w latach 2012–2016.

W przypadku operatora wyznaczonego można zaobserwować dodatnie, łączne przepływy pieniężne jedynie za 2012 r. wynoszące 1,07 mld PLN, przy czym wynikało to z wypracowania dodatknych przepływów z działalności operacyjnej w kwocie 1,04 mld PLN. Warto nadmienić, że oprócz 2012 roku, dodatnie przepływy z podstawowej działalności Poczta Polska wypracowała

w 2015 roku i wyniosły one 90,6 mln PLN, jednak nie wystarczyły one na pokrycie ujemnych sald z działalności inwestycyjnej i finansowej (por. tab. 3).

Tabela 3. Przepływy pieniężne Poczty Polskiej w latach 2012–2016 (dane w mln PLN)

Składowe	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.	2016 r.
Przepływy pieniężne z dz. operacyjnej	1 043,1	-77,3	-114,0	90,6	-429,6
Przepływy pieniężne z dz. inwestycyjnej	53,0	-89,5	-151,4	-182,5	-133,9
Przepływy pieniężne z dz. finansowej	-28,8	-60,5	-63,6	-68,0	-50,4
Łączne przepływy pieniężne netto	1 067,3	-227,3	-328,9	-159,9	-613,9

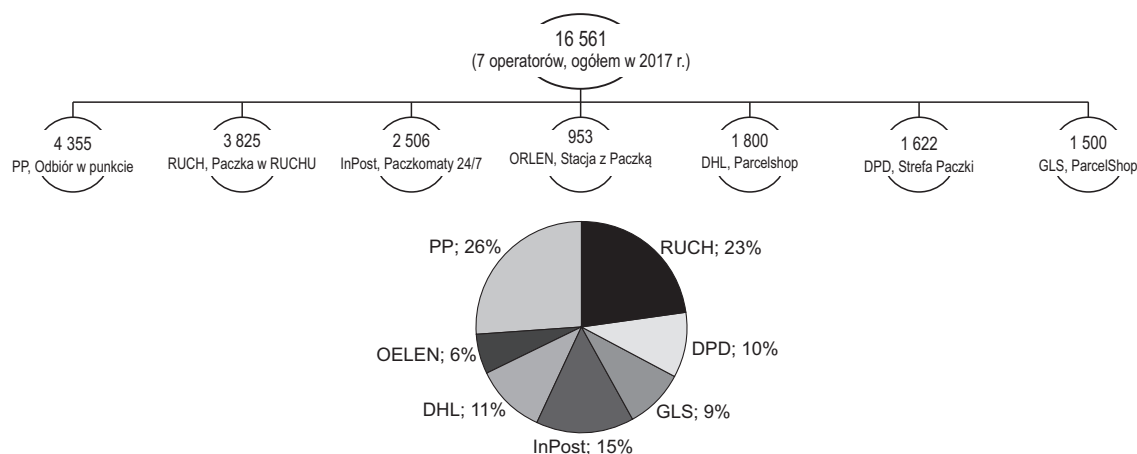
Źródło: opracowano na podstawie jednostkowych sprawozdań finansowych Poczty Polskiej w latach 2012–2016.

IV. Kierunki rozwoju rynku pocztowego

1. Punkty odbioru przesyłek w kontekście doręczeń towarów zakupionych w e-sklepach

W ostatnich latach wolumen przesyłek listowych i paczek pocztowych wykazuje tendencje spadkowe. Z kolei, liczba przesyłek kurierskich (usługa, z której często korzystają klienci sklepów internetowych) rok do roku dynamicznie rośnie i trend ten będzie zapewne utrzymywał się. W 2016 r. w porównaniu z 2013 r. liczba paczek zmalała o 11%, listów – o 17%, a liczba przesyłek kurierskich wzrosła o 93% (por. rys. 7). W tej sytuacji – dla operatorów pocztowych oraz podmiotów dysponujących rozległą siecią dystrybucji swoich produktów/usług, jak również sklepów internetowych i ich klientów – istotnego znaczenia nabierają usługi o wartości dodanej, w tym wypadku usługa „punkty odbioru przesyłek” (dalej: POP), ponieważ ważnym elementem procesu sprzedaży towarów on-line – zarówno na terenie kraju, jak i za granicą – jest ich dostawa.

Rysunek 7. Liczba POP, jakimi dysponowali poszczególni operatorzy oraz ich udział w ogólnej liczbie POP w 2017 r.



Źródło: opracowano na podstawie informacji pobranych ze stron operatorów PP, DHL, DPD i GLS. Pozyskano z: <http://odbiorwpunkcie.poczta-polska.pl/>; <https://www.dhlparcel.pl/pl/dla-ciebie/odbior/punkt.html>; <https://www.dpd.com.pl/Znajdz-Punkt-pPicku>; <https://gls-group.eu/PL/pl/odbior-w-punkcie-parcelshop> (08.2017).

Dla nadawcy to m.in. możliwość: obniżenia kosztów, pewności skutecznego doręczenia przesyłki, ograniczenia liczby zwrotów, wyeliminowania z łańcucha logistycznego ponownego nadania przesyłki, wzrostu satysfakcji dotychczasowych i pozyskiwania nowych klientów.

Dla odbiorcy to m.in. możliwość: niższej ceny usług, wyboru sposobu doręczenia: *door to door* lub POP, wyboru najdogodniejszej lokalizacji POP, odbioru przesyłek w systemie 24/7, a nawet podczas podróży (stacje ORLEN), powiadomienia o możliwości odbioru.

2. Elektroniczne usługi pocztowe i wskaźniki dotyczące rozwoju rynku usług pocztowych

W 2015 r. członkowie Grupy Rozwoju Produktów i Usług UPU uaktualnili wykaz e-usług w porównaniu z pierwszą iteracją badania w 2010 r. Usługi, które utraciły przydatność zostały usunięte, o podobnej funkcjonalności zostały połączone, a nowe – dodane. W ten sposób w 2015 r. powstał aktualny katalog zawierający 42 e-usługi skategoryzowane w czterech grupach. Opracowując nowy zestaw e-usług, skupiono się na cyfrowych funkcjonalnościach usług, wykluczono zaś ich „fizyczne” aspekty (związane, np. z doręczaniem lub logistyką).

Dla tak sklasyfikowanych usług Światowy Związek Pocztowy przeprowadził badanie wśród 192 podmiotów pocztowych (zrzeszonych w UPU), otrzymano zwrotnie 45% wypełnionych kwestionariuszy, czyli od 87 operatorów wyznaczonych (w tym 14 z UE), co było podstawą dla wieloaspektowego studium w zakresie rozwoju pocztowych e-usług (por. tab. 4).

Tabela 4. Liczba e-usług w poszczególnych kategoriach, świadczonych w wybranych krajach UE

Rodzaje usług	Austria	Bulgaria	Czechy	Finlandia	Francja	Grecja	Hiszpania	Holandia	Polska	Portugalia	Słowacja	Słowenia	Węgry	Włochy
I. Elektroniczne usługi pocztowe i e-government (16 usług)	11	3	9	9	14	2	7	5	9	10	3	11	7	11
II. Usługi e-commerce (8 usług)	6	1	3	7	3	4	0	5	2	3	5	3	1	5
III. Usługi finansowe i płatnicze (5 usług)	1	0	0	2	4	5	3	1	0	2	1	0	0	4
IV. Usługi pomocnicze (13 usług)	10	4	7	12	8	4	8	12	6	5	5	3	9	8
Ogółem	28	7	19	30	29	15	18	23	17	20	14	17	17	28

Źródło: opracowano na podstawie: Corredera, 2015.

Do określenia poziomu zaawansowania świadczenia e-usług pocztowych przez operatorów wyznaczonych UPU zastosował holistyczne podejście do badań w tym zakresie i zaproponował zestaw trzech podstawowych wskaźników (*Postal Electronic Services Index*, *UPU PES Index*) oraz będącego ich wypadkową – *Global PES Index*. 87 podmiotów pocztowych oceniało e-usługi w trzech obszarach: 1) zakresu świadczonych usług (PES1)⁶; 2) otoczenia zewnętrznego (PES2)⁷ oraz 3) możliwości innowacyjnych (PES3)⁸.

⁶ **Wskaźnik PES1** (zakres świadczonych e-usług) uwzględnia ocenę aktualnie świadczonych e-usług przez operatorów wyznaczonych w wybranych państwach oraz jakie strategie są stosowane w odniesieniu do świadczenia e-usług ogółem oraz ich poszczególnych kategorii (e-poczta i e-government, e-commerce, cyfrowe finansowe i płatnicze rozwiązania oraz usługi wsparcia/pomocnicze).

⁷ **Wskaźnik PES2** (wskaźnik otoczenia zewnętrznego), uwzględnia ocenę parametrów odzwierciedlających zewnętrzne siły (otoczenie technologiczne, prawno-regulacyjne oraz rynkowo-konkurencyjne), które wywierają bezpośredni wpływ na możliwości wejścia operatorów na cyfrowy rynek pocztowy i uzyskania znacznego udziału (z uwzględnieniem barier wejścia i głównych graczy w tym segmencie). Miarą tego wskaźnika są zagregowane wartości m.in. wskaźnika infrastruktury telekomunikacyjnej (TI Index) oraz danych zebranych w badaniu.

⁸ **Wskaźnik PES3** (wskaźnik możliwości/zdolności innowacyjnych), odzwierciedla rzeczywisty poziom rozwoju pocztowych e-usług – łączy w sobie wartości dotyczące: poziomu gotowości do cyfrowych innowacji (kapitał ludzki, infrastruktura IT, finansowe i organizacyjne skutki transformacji cyfrowej) oraz stosowanych strategii.

Odzwiedzceniem liczby świadczonych pocztowych e-usług w analizowanych 14 krajach UE jest zestawienie wartości poszczególnych wskaźników PES (por. tab. 5). Globalny wskaźnik PES jednoznacznie wskazuje na Finlandię jako lidera wśród 87 krajów zrzeszonych w UPU (potwierdza to także czołowe miejsce pod względem wartości PES1 i PES2). W pierwszej dziesiątce znalazły się również Austria i Włochy, natomiast Polska zajęła 23 miejsce.

Tabela 5. Wskaźniki elektronicznych usług pocztowych (PES) w wybranych krajach UE

Państwo	Global PES Index		PES1 Index		PES2 Index		PES3 Index	
	pozycja	wartość	pozycja	wartość	pozycja	wartość	pozycja	wartość
Finlandia	1	0,88	2	0,99	3	0,91	61	0,20
Austria	4	0,80	5	0,86	11	0,77	26	0,61
Czechy	5	0,75	4	0,86	18	0,67	41	0,49
Włochy	9	0,71	13	0,68	4	0,87	64	0,18
Portugalia	11	0,70	9	0,74	26	0,64	14	0,73
Francja	12	0,69	12	0,68	10	0,77	48	0,43
Węgry	15	0,67	11	0,69	16	0,67	38	0,51
Holandia	16	0,67	18	0,61	9	0,80	52	0,40
Grecja	22	0,57	23	0,56	21	0,65	59	0,29
Polska	23	0,56	24	0,55	33	0,60	36	0,52
Słowenia	24	0,56	27	0,50	27	0,63	23	0,64
Bułgaria	32	0,49	56	0,27	6	0,85	78	0,13
Hiszpania	37	0,47	30	0,45	43	0,53	56	0,34
Słowacja	51	0,41	42	0,38	53	0,46	47	0,43
Wielka Brytania	78	0,16	87	0,00	63	0,40	86	0,04

Źródło: opracowano na podstawie: Corredera, 2015.

Zastanawia fakt niskiej pozycji krajów europejskich o rozwiniętych gospodarkach w odniesieniu do wskaźnika innowacyjności (PES3). Wiele z nich zajmuje miejsca poniżej pięćdziesiątej pozycji. Jedną z przyczyn może być już osiągnięty wysoki poziom rozwoju i w związku z tym wykazują mniejszy potencjał innowacyjności niż kraje mniej zaawansowane technologicznie.

3. Problem zróżnicowanych opłat za transgraniczne usługi doręczeńowe

Problem związany z transgranicznym doręczaniem towarów zakupionych w internetowych sklepach na terenie UE leży w obszarze szczególnej troski Komisji Europejskiej. W tym kontekście należy podkreślić, że obecnie jest procedowane rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie transgranicznych usług doręczania paczek. Wniosek o ww. rozporządzenie został przedstawiony przez Komisję Europejską w maju 2016 r.

Przedmiotowe zagadnienie przedstawiono w zarysie przez pryzmat opłat pobieranych za nadanie paczki pocztowej o masie 2 kg w Polsce i w krajach sąsiadujących, z Grupy Wyszehradzkiej

oraz dodatkowo w Wielkiej Brytanii i Francji, gdzie skupia się liczna Polonia (por. tab. 6). Jest to fragment matrycy cen opracowanej dla analizowanej usługi, świadczonej przez operatorów wyznaczonych w 28 krajach UE (Stolarczyk i Sylwestrzak, 2016).

Tabela 6. Opłaty za transgraniczne paczki pocztowe o masie 2 kg w Polsce oraz w wybranych krajach UE [euro]

Państwa	CZ	FR	LT	DE	PL	SK	HU	UK
Czechy	4,29	17,38	21,70	20,46	7,70	4,29	17,38	17,38
Francja	16,50	8,50	16,50	16,50	16,50	16,50	16,50	16,50
Litwa	13,85	17,33	2,40	19,47	13,58	13,33	16,18	20,56
Niemcy	16,99	16,99	16,99	6,99	16,99	16,99	16,99	16,99
Polska	8,37	14,82	14,82	13,86	2,63	8,37	14,82	14,82
Słowacja	9,00	16,00	16,00	16,00	16,00	2,80	16,00	16,00
Węgry	24,11	30,69	30,69	24,11	24,11	24,11	3,84	30,69
Wielka Brytania	18,27	18,27	18,27	18,27	18,27	18,27	18,27	6,74

Źródło: opracowano na podstawie: Stolarczyk i Sylwestrzak, 2016.

Jak widać, ceny są bardzo zróżnicowane i wskazują na fakt, że każdy operator prowadził własną politykę kształtowania opłat za świadczone usługi. Warto jeszcze zwrócić uwagę na rozpiętość cen w wybranych krajach stosujących jednakową taryfę do UE, są to Dania i Szwecja, gdzie operatorzy pobierają od swoich klientów najwyższe opłaty – ok. 40 euro, czyli ponad 4-krotnie więcej niż w Luksemburgu – 9,50 euro. Na tym tle, z punktu widzenia konsumentów, korzystnie lokują się operatorzy ze Słowenii – 13,67; Polski – 14,82; Słowacji – 16,00 oraz Francji – 16,50 euro.

Można też zauważyć, na przykładzie opłat przedstawionych w tabeli 6, że ceny usług zagranicznych znacznie przekraczają ceny krajowe (podświetlone po przekątnej), w tym wypadku ok. 3–8 razy.

4. Wpływ wybranych czynników na transgraniczne ceny usług doręczeńiowych

Analizy przeprowadzone przez Gomez–Herrerę, Martensa i Turle’a (2013) oraz Duch-Brown i Martens (2015) wykazały, że wysoka cena usług doręczeńiowych jest jedną z głównych barier w rozwoju rynku e-commerce w krajach UE. Wyniki analizy przeprowadzonej przez Claesa i Vergote’a (2016) wskazały kilka istotnych czynników wpływających na różnicę w cenie paczki transgranicznej, w tym: odległość, kraj przeznaczenia, moduł śledzenia przesyłek, masę paczki oraz posiadanie wspólnej granicy. Uzyskane wyniki wykazały, że obecność usług dodanych, wyższa waga paczki, zaklasyfikowanie jej jako usługi *premium* oraz przesyłka do kraju będącego na peryferiach UE zwiększa cenę transgraniczną przesyłki. Natomiast ujemny wpływ na wysokość ceny transgranicznej miała wysyłka paczki do dużych krajów Europy Zachodniej, do kraju sąsiedniego, liberalizacja rynku przed 2009 rokiem, wysokość wynagrodzenia i mniejsza gęstość zaludnienia w kraju wysyłającym przesyłkę. Badanie przeprowadzone przez Stolarczyk i Sylwestrzaka (2017) na próbie 756 obserwacji wykazały, że wysłanie przesyłki do kraju sąsiadującego, możliwość

nadania paczki jako priorytetowej, przynależność kraju nadawcy do strefy euro, zwiększenie wielkości przychodów netto ze sprzedaży oraz wypracowanie zysku netto w 2015 roku wpływały na zmniejszenie ceny transgranicznej. Natomiast forma własnościowa operatora, wzrost liczby placówek, zwiększenie ceny przesyłki priorytetowej, liczba lat kraju w Unii oraz wzrost PKB wpływały na wzrost zmiennej zależnej. Wśród zmiennych związanych z działalnością pocztową silną, dodatnią korelację można byłoby zaobserwować pomiędzy ceną transgraniczną a ceną przesyłki priorytetowej oraz umiarkowaną dodatnią korelacją pomiędzy zmienną zależną a ceną krajowej paczki pocztowej oraz ceną transgranicznej przesyłki listowej.

5. Współpraca administracji państwowej z operatorami wyznaczonymi

Kolejnym zagadnieniem, które należałoby wziąć pod uwagę, wyznaczając kierunki rozwoju krajowego rynku usług pocztowych, są potencjalne możliwości współpracy administracji państwowej z operatorem wyznaczonym. W opracowaniu strategii ewentualnej współpracy należy mieć na uwadze, że w wielu państwach rządy są właścicielami organizacji pocztowych, a zatem regulują ich funkcjonowanie i cały rynek pocztowy, niejednokrotnie też wpływają politycznie na operatorów wyznaczonych (niezależne poczty, to: PostNL/TNT w pełni sprywatyzowana, Deutsche Post/DHL i Royal Mail – w rękach prywatnych). Ponadto, istotne i problematyczne jest również, że rząd występuje w podwójnej roli wobec operatora wyznaczonego – z jednej strony jako klient, z drugiej zaś – jako partner/właściciel (Bukovc, 2014).

Uznając:

- 1) strategiczne znaczenie rynku pocztowego dla gospodarki (infrastruktura, rozległa sieć placówek pocztowych, postrzeganie poczty, jako instytucji zaufania społecznego...);
- 2) konieczność redukcji kosztów funkcjonowania administracji;
- 3) dążenie operatorów do maksymalizacji wyników finansowych poprzez dywersyfikację i innowacyjność usług

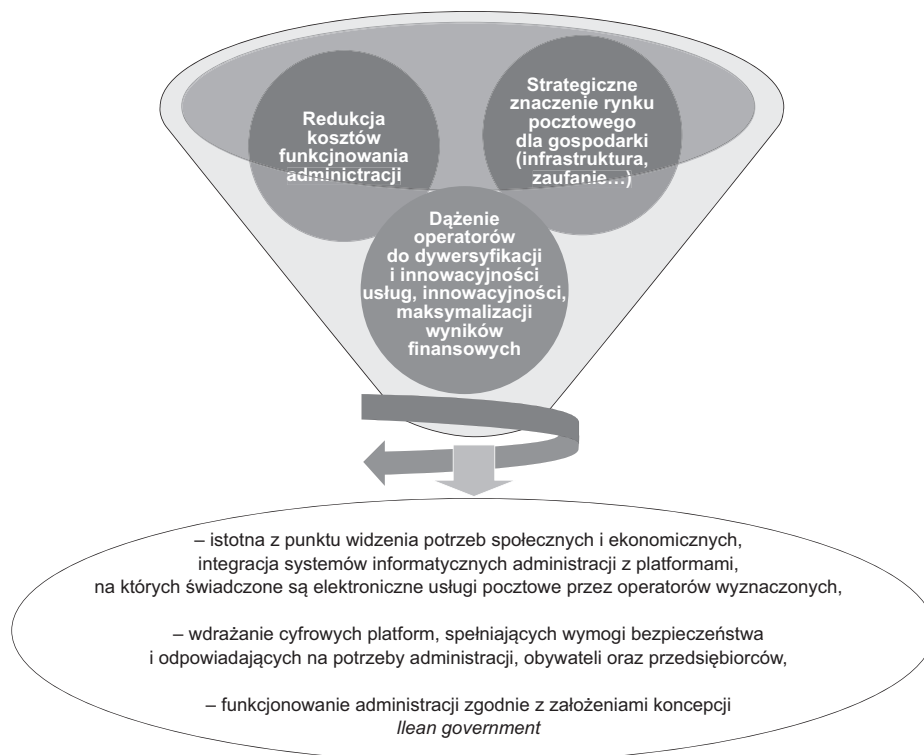
za przesłanki do współpracy (por. rys. 8), spodziewanym efektem mogłoby być:

- 1) integracja systemów informatycznych administracji z platformami, na których świadczone są elektroniczne usługi pocztowe przez operatorów wyznaczonych (niezwykle istotna, z punktu widzenia potrzeb społecznych i ekonomicznych);
- 2) wdrażanie cyfrowych platform, spełniających wymogi bezpieczeństwa i odpowiadających na potrzeby wszystkich podmiotów funkcjonujących w gospodarce;
- 3) funkcjonowanie administracji zgodnie z założeniami koncepcji *lean government*.

Przedstawione wyżej czynniki wpisują się w założenia koncepcji *lean government* (Grycuk, 2011), a charakteryzujące ją cechy, to m.in.:

- 1) organizacja pracy umożliwiająca ciągły przepływ usług między administracją a klientem;
- 2) dostarczenie usługi, gdy jest potrzebna (tzw. system ciągłony);
- 3) ciągłe doskonalenie, analiza i poprawa osiąganych wyników poprzez badanie wskaźników, np. średni czas wydawania zezwoleń i decyzji administracyjnych;
- 4) odpowiednie zarządzanie zasobami ludzkimi, zadowolony pracownik adm. = zadowolony obywatel;
- 5) zasada transparentności – w administracji publicznej to przede wszystkim udostępnianie obywatelom/klientom rzetelnych informacji o kosztach funkcjonowania.

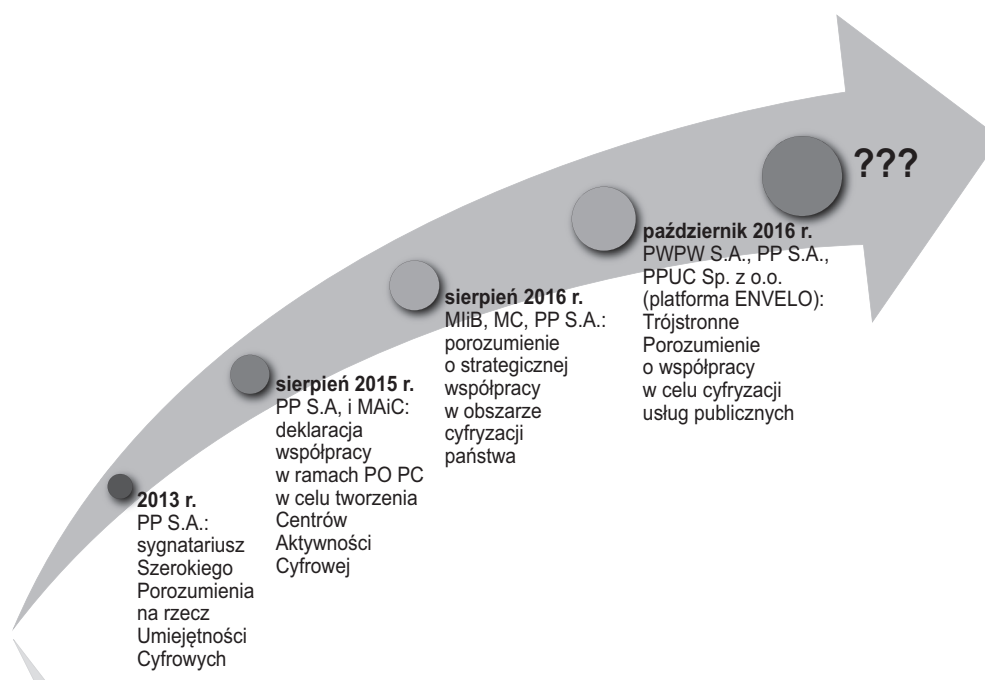
Rysunek 8. Potencjalne komponenty i efekty współpracy pocztowych operatorów wyznaczonych z administracją



Źródło: opracowanie własne.

Na rysunku 9 przedstawiono kilka faktów dotyczących podejmowania współpracy krajowej administracji z operatorem wyznaczonym. Niestety, w tym miejscu, należałoby zadać pytanie „co dalej?”.

Rysunek 9. Próby podejmowania współpracy administracji z PP S.A.



Źródło: opracowanie własne.

Na zakończenie warto zapoznać się z kilkoma przykładami współpracy operatorów wyznaczonych z administracją państwową w wybranych krajach:

- 1) **Swiss Post** – zarządzanie częścią administracji związaną z opieką zdrowotną poprzez własną platformę cyfrową, współpracuje również z administracją państwową w czasie wyborów, obsługując mailowy system głosowania;
- 2) **Poste Italiane** – początkowo współpraca z rządem dotyczyła zarządzania systemem nakładania grzywien na poczet Ministerstwa Sprawiedliwości, policji i innych publicznych instytucji, następnie zarządzania pozwoleniami na pracę imigrantów;
- 3) **bpost** – zarządzanie wydawaniem tablic rejestracyjnych oraz przetwarzaniem mandatów za wykroczenia drogowe dla policji federalnej;
- 4) **Czeska Poczta** – pierwszy projekt to Czech POINT (2007 r.); od 2011 r. program eGON opierający się na rejestrach podstawowych oraz zarządzających nimi systemach, umożliwiających funkcjonowanie sieci łączności administracji (KIVS) oraz systemu Datove Schranky, czyli bezpłatne i obowiązkowe – dla wszystkich instytucji publicznych, notariuszy i komorników (podmiotów posiadających osobowość prawną) – skrzynki danych, będące narzędziem wymiany e-dokumentów pomiędzy obywatelami, administracją a przedsiębiorstwami gwarantującym szybkość i bezpieczeństwo;
- 5) **United States Postal Service** – współpraca z rządem w zarządzaniu polityką paszportową poprzez udostępnianie punktów obsługi klienta.

V. Podsumowanie

W analizowanym okresie odnotowano:	spadek ogólnej liczby usług i wzrost dochodów z ich sprzedaży,
	spadek liczby i wartości powszechnych usług pocztowych,
	znaczny wzrost liczby i wartości przesyłek kurierskich,
	wzrost liczby zarejestrowanych i spadek działających operatorów alternatywnych,
	spadek liczby zatrudnionych,
	wypracowanie zysku netto w 2015 roku.
Zagadnienia, które warto poddać głębszej analizie	zróżnicowanie ceny transgranicznych usług doręczeńowych oraz wpływ wybranych czynników na ich kształtowanie,
	integracja systemów informatycznych administracji państwowej z platformami, na których świadczone są elektroniczne usługi pocztowe przez operatorów wyznaczonych,
	rozwój rynku usług pocztowych z wykorzystaniem wskaźników opracowanych przez UPY: Postal Electronic Service Index (PES Index) oraz Integrated Index for Postal Development (2IPD).

Źródło: opracowanie własne.

Bibliografia

- Bukovc, B. (2014). Government as a Postal Customer and Partner: Business Cases & Successful Engagement Strategies. *The Postal Industry, Innovations & Markets*, 2(1).
- Claes, A. i Vergote, W. (2016). *Econometric study on parcel list prices*. Brussels: Université Saint-Louis Bruxelles.

- Corredera, D.N. (2015). *Measuring postal e-services development. A global perspective Version 2.0*. Berne: Universal Postal Union.
- Duch–Brown, N. i Martens, B. (2015). Barriers to Cross–border eCommerce in the EU Digital Single Market. *JRC/IPTS Digital Economy Working Paper (2015–07)*.
- Gomez–Herrera, E., Martens, B. i Turlea, G. (2013). The drivers and impediments for cross-border e-commerce in the EU. *Information Economics and Policy*, 28, 83–96.
- Grycuk, A. (2011). Lean government, czyli koncepcja szczupłego zarządzania w administracji publicznej. *Analizy, Biuro Analiz Sejmowych*, 3(47).
- Stolarczyk, A. (2014). Przegląd zmian w polskim Prawie pocztowym – pakiet regulacyjny 2012/2013 r. *internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny*, 2(3).
- Stolarczyk, A. i Sylwestrzak, M. (2016). Zróżnicowane ceny usług doręczeńowych w UE, jako bariera rozwoju transgranicznego e-commerce. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług*, 122, 155–165.
- Stolarczyk, A. i Sylwestrzak, M. (2017). Impact of selected factors on the cross-border price of postal parcels in the European Union. W druku. *The European Journal of Service Management*. Uniwersytet Szczeciński.
- UKE (2014). Raport o stanie rynku usług pocztowych w Polsce za 2013 rok. Warszawa: Urząd Komunikacji Elektronicznej.
- UKE (2015). Raport o stanie rynku usług pocztowych w Polsce za 2014 rok. Warszawa: Urząd Komunikacji Elektronicznej.
- UKE (2016). Raport o stanie rynku usług pocztowych w Polsce za 2015 rok. Warszawa: Urząd Komunikacji Elektronicznej.
- UKE (2017). Raport o stanie rynku usług pocztowych w Polsce w 2016 roku. Warszawa: Urząd Komunikacji Elektronicznej.