

Český telekomunikační úřad

**Zpráva
o plnění povinností
České pošty, s.p.
v oblasti základních služeb
za roky 2004 a 2005
(zkrácená verze)**

Březen 2006

Český telekomunikační úřad podle § 37 odst. 3 písm. b) zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění zákona č. 95/2005 Sb., zveřejňuje souhrnnou zprávu o plnění povinností České pošty, s.p. v oblasti základních služeb.

Základními službami se rozumějí poštovní a zahraniční poštovní služby, na jejichž zajišťování dohlíží v zájmu veřejnosti Český telekomunikační úřad. Jejich přesné vymezení bylo zveřejněno v Poštovním věstníku č. 3/2005 pod č. 11.

Poznatky uvedené ve zprávě byly získány prováděním státní kontroly, při vyřizování podnětů zákazníků České pošty, s.p., případně i dalšími způsoby.

Zpráva vychází z výsledků dohledu na plnění povinností České pošty, s.p. za roky 2004 a 2005. Do 31.3.2005 vykonávalo dohled Ministerstvo informatiky, od 1.4.2005 vykonává dohled Český telekomunikační úřad.

Úplná verze této zprávy je k dispozici na webové stránce Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz) a v Poštovním věstníku, který si lze vyžádat v kterémkoliv provozovně České pošty, s.p.

OBSLUHA VEŘEJNOSTI U POŠT

Jedním z nejdůležitějších úkolů České pošty v oblasti základních služeb je zajistit řádnou obsluhu v síti pošt. Tento úkol však není na odpovídající úrovni plněn.

V řadě případů bylo zjištěno, že pošta byla v době, kdy měla mít otevřeno, uzavřena. V důsledku toho nebylo možno v dané době a v daném místě použít poštovní služby. Nesprávná praxe je v rozporu s povinnostmi České pošty při zajišťování dostupnosti základních služeb. Jde jen o náhodná zjištění; je proto zřejmé, že tento nešvar je u České pošty velmi rozšířen.

Uzavření pošty přitom nebylo objektivně nezbytné; toto řešení bylo zvoleno jen proto, že bylo pro Českou poštu v dané situaci nejjednodušší. K tomu, jaké komplikace uzavření pošt způsobí místním zákazníkům, Česká pošta nepřihlíží.

Poměrně častá je nespokojenost zákazníků s dlouhou čekací dobou při obsluze a s tím, že služby nejsou zajišťovány právě v tu dobu, kdy je po nich velká poptávka (jde zejména o období kolem poledne). Přitom povinností České pošty je vycházet při organizaci své činnosti z potřeb veřejnosti, přihlížet odpovídajícím způsobem k poptávce po svých službách a dbát toho, aby užívání služeb nebylo neúměrně komplikované a aby nevyžadovalo zbytečně mnoho času.

Hlavními příčinami tohoto stavu jsou malý zájem o potřeby zákazníků, snaha řešit interní problémy České pošty na jejich úkor a špatná organizace práce.

V některých případech byla otevírací doba kratší, než jak bylo výslovně stanoveno. Příčinou je nerespektování závazných, jednoznačně stanovených požadavků.

POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

Česká pošta nabízí na výběr širokou škálu různých služeb; detaily určité služby se navíc v mnoha případech mohou alternativně lišit. Cílem tak široké nabídky je uspokojit velmi různorodé potřeby, které veřejnost v oblasti poštovních služeb má. Aby si zákazníci mohli ze všech možností kvalifikovaně vybrat, potřebují informace o tom, jaké možnosti se jim nabízejí.

Zákazníci potřebují také informace o tom, jak si mají při poskytování služby kvalifikovaně počínat. Jedině tak mohou předejít tomu, aby vinou jejich neinformovanosti nedošlo ke zbytečným problémům.

Proto bylo České poště v zákoně o poštovních službách uloženo, aby zákazníkům soustavně poskytovala potřebné informace. Stejný požadavek obsahuje i legislativa Evropské unie. Plnění tohoto úkolu je však na zcela nevyhovující úrovni.

Informace, které musí Česká pošta poskytovat, se týkají zejména toho, kde lze využít jejích služeb (informace o poštách a o jiných místech, kde lze žádat o základní služby), právních podmínek, jež při využívání základních služeb platí, a způsobu, jakým mohou být nabízené možnosti využívány v zájmu co nejlepšího uspokojení potřeb zákazníků.

Správné a úplné informace o poštách nebyly v řadě případů k dispozici; totéž platí i o nabídce obsluhy u pošty s delší otevírací dobou, než má místní pošta.

Informace o právních podmínkách a o užití základních služeb jsou neúplné a nekvalitní. V řadě případů je zjevné, že správné informace neznají ani samotní pracovníci České pošty.

Naprosto nevyhovující stav je v poskytování informací o správném psaní poštovní adresy. Na jedné straně Česká pošta od zákazníků požaduje, aby psali poštovní adresu stanoveným způsobem, na druhé straně však mnohdy nemají možnost zjistit, jak ji vlastně mají psát. Jak má být poštovní adresa správně psána, to ostatně někdy nevědí ani pracovníci samotné České pošty.

Při změně původního způsobu psaní poštovní adresy jedná Česká pošta s místními zákazníky nevhodně a neodborně. Zákazníci zákonitě reagují negativně, navíc vznikají zbytečné obavy o to, jaké důsledky bude pro ně změna mít.

Způsob, jakým jsou u pošt zveřejňovány informační dokumenty, je všeobecně nevyhovující. Dokumenty jsou umístěny na nevhodných místech, kde si jich veřejnost příliš nevšimne.

Informační kampaně jsou uskutečňovány jen tehdy, jsou-li České poště výslovně nařizeny. I v těchto případech jsou však prováděny natolik formálně, že nemají očekávaný efekt.

Předtisk používaných tiskopisů je v mnoha případech nejasný a zavádějící. Některé případy ukazují, že nevhodné tiskopisy matou nejen zákazníky, ale i samotné pracovníky České pošty.

Vinou nedostatku kvalitních informací zákazníci zákonitě nevyužívají základních služeb optimálním způsobem. Komfort, který mají zákazníkům zajišťovat požadavky kladené na Českou poštu, je zbytečně snižován jen proto, že se zákazníci nedozvědí o vymoženostech, jež jsou jim k dispozici.

Dalším důsledkem je právní nejistota zákazníků. Protože často nevědí, jaké povinnosti Česká pošta má, nejsou schopni odhalit, že Česká pošta postupovala nesprávně.

Vážné negativní důsledky má pro zákazníky používání tiskopisu pro uplatnění nároku na náhradu škody; vinou zavádějícího předtisku totiž požadují nižší náhradu škody než tu, která jim po právu přísluší.

Vyskytl se dokonce případ, v němž byla správná informace vědomě zatajena, zřejmě proto, aby zákazníci svými požadavky na zlepšení způsobu, jakým jsou jim poskytovány základní služby, „nekomplikovali“ České poště její činnost.

Příčinou takového stavu je v první řadě to, že Česká pošta neprojevuje zájem, aby její zákazníci byli potřebným způsobem informováni. České poště nezáleží na tom, aby jejich potřeby byly uspokojovány optimálním způsobem. Nezájem se projevuje jak tím, že České poště schází její vlastní motivace, tak i tím, že v oblasti zajišťování informací panuje nepořádek (řádné šíření informací není systémově zajištěno, nefunguje jejich aktualizace aj.).

Další příčinou je pak to, že správné informace neznají mnohdy ani vlastní pracovníci České pošty. Neznalost se netýká jen provozních pracovníků, běžně se vyskytuje i v centru. Jestliže však správné informace neznají ani pracovníci centra, jen stěží lze očekávat, že je budou znát řadoví provozní pracovníci.

Zcela absurdním příkladem je neznalost toho, jaký byl vlastně obsah smluv uzavíraných se zákazníky v dubnu a květnu 2005, tedy v době přechodného období po novelizaci zákona o poštovních službách. Neznalost se přitom týkala celé České pošty beze zbytku, tedy i pracovníků s právním vzděláním.

Obdobně to platí i o případech, v nichž správné informace neposkytl tisku dokonce ani tiskový mluvčí České pošty. V těchto případech pak byl zákonitě dezinformován značný počet zákazníků České pošty.

PÉČE O ZÁKAZNÍKY

Česká pošta nevěnuje svým zákazníkům odpovídající péči. Pokud došlo k drobným zlepšením, stalo se tak až na výjimky jen proto, že jí tato zlepšení péče byla výslovně nařízena. Mají-li však mít zákazníci oprávněný pocit, že Česká pošta o jejich komfort dbá, musela by péče o jejich potřeby vycházet primárně z její vlastní motivace.

Nedostatek motivace je zjevný i z toho, že některé požadavky byly splněny jen formálním způsobem, a proto nepřinesly požadovaný efekt.

Skutečnost, že Česká pošta dlouhodobě neplní požadavek na zajištění obsluhy cestujících na pražském letišti, svědčí o laxním přístupu k plnění těch povinností, které v oblasti základních služeb má.

Velmi závažné je neplnění požadavku na zajištění obsluhy osob na vozíku pro invalidy i u těch pošt, které nejsou bezbariérové. Neobyčejně vysoký počet pošt, u nichž není dostupný ani náhradní způsob obsluhy (prostřednictvím personálu přivolaného pomocí signálního zařízení, na něž upozorňuje piktogram), svědčí o ignorování potřeb těchto zákazníků. O tomtéž svědčí i zmatečnost centrálního přehledu o tom, zda a jak je u jednotlivých pošt zajištěna možnost obsluhy.

V důsledku těchto nedostatků nezbyváá než konstatovat, že dostupnost základních služeb pro osoby na vozíku pro invalidy není zajištěna.

POŠTOVNÍ TAJEMSTVÍ

Zákon o poštovních službách vyžaduje, aby Česká pošta a její pracovníci dodržovali tzv. poštovní tajemství. To se vztahuje na všechny údaje o poštovní službě - na údaje o tom, kdo byl odesílatel a adresát, o jakou službu šlo, kdy byla poskytnuta, jaký byl obsah poštovní zásilky apod. S výjimkou přesně stanovených případů musejí být chráněné údaje utajovány. Česká pošta nesmí dát cizí osobě dokonce ani pouhou možnost, aby se s chráněnými údaji seznámila.

Ustanovení zákona týkající se poštovního tajemství navazují na legislativu Evropské unie, podle níž musí být zajištěna důvěrnost poštovního styku.

Z výsledků dohledu vyplývá, že Česká pošta poštovní tajemství v řadě různých situací porušuje. Je zřejmé, že pracovníci České pošty, a to včetně pracovníků centra, neberou povinnost dodržovat poštovní tajemství s odpovídající vážností.

Poštovní tajemství je porušováno zejména v případech nesprávných postupů při dodání. Systematickou povahu mají nesprávné postupy při úschově dodávaných poštovních zásilek. V naprostém rozporu s principem poštovního tajemství je centrem zavedené používání společných dokladů pro dodávané poštovní zásilky. Jde o doklady, v nichž příjemci stvrzují převzetí poštovních zásilek; při této příležitosti jsou jim tak k dispozici údaje o všech dalších, cizích poštovních zásilkách uvedených ve společném dokladu.

Jakkoliv porušení poštovního tajemství má přímé negativní důsledky jen v některých případech, vždy jde přinejmenším o nerespektování osobních práv zákazníků. Úzkostlivé dodržování těchto práv je nezbytnou součástí celkové kultury obsluhy.

PODÁNÍ (ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SLUŽBY)

Podání (přejímání poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek od zákazníků) je poměrně jednoduchá činnost. Přesto však i zde byly zjištěny nedostatky.

Vyskytl se případ, v němž přijímající pracovníci u dvou pošt odmítli poskytnout požadovanou službu. Vůbec totiž nevěděli, že tuto službu Česká pošta nabízí.

Systematickou závadou je požadavek na úhradu ceny za zpáteční přepravu u balíků vrácených ze zahraničí. Protože povinnost úhrady takové ceny nebyla sjednána (ceník tuto cenu neobsahoval), Česká pošta ji od odesílatelů vyžadovala

protiprávně. Příčinou je neznalost základních principů smluvního práva; přitom na smluvní bázi jsou poštovní služby poskytovány už od r. 2000.

Podání u doručovatele, na něž jsou odkázáni zákazníci v místech značně vzdálených od nejbližší pošty, je uskutečňováno nesprávným způsobem, který snižuje komfort zákazníků a který narušuje jejich právní jistotu.

Požadavek, aby část poštovních schránek (ty, do nichž je vhazován největší počet poštovních zásilek) byla vybírána ve velkých městech i v sobotu, v neděli a o svátcích, nebyl řádně splněn. Byly zjištěny poštovní schránky, které se nacházejí v samém centru měst, kde je největší pohyb lidí, přesto však nebyly zařazeny do okruhu schránek vybíraných i v sobotu a neděli.

DODÁNÍ (REALIZACE POŽADOVANÉ SLUŽBY)

Účelem poštovní služby je dodat poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku adresátovi, případně jinému příjemci, kterému podle přání odesílatele může nebo má být dodána. Způsob, jakým Česká pošta při dodání postupuje, je tedy klíčový pro celou poštovní službu. Dodání rozhoduje o tom, jak budou uspokojeny potřeby zákazníků; jakékoliv nedostatky při dodání požadovanou službu znehodnocují.

Z výsledků dohledu vyplývá, že se při dodání vyskytuje velmi mnoho nejružnějších nedostatků. Situace je pro zákazníky nevyhovující. Nemohou se v potřebné míře spolehnout na to, že poštovní zásilka či poukázaná peněžní částka budou řádně dodány a že dodání proběhne s odpovídajícím zákaznickým komfortem.

Závažné jsou případy, v nichž k dodání nedošlo, přestože řádnému dodání žádné důvody nebránily. Příčinami bylo jednak to, že adresátovi nebyla předána výzva k vyzvednutí, jednak nejružnější další závady: uložená poštovní zásilka nebyla nalezena; byla přehlédnuta žádost o prodloužení lhůty pro vyzvednutí; Česká pošta se mylně domnívala, že se adresát v daném místě nezdržuje. V několika případech nebyla poštovní zásilka dodána kvůli závadám v poštovní adrese; ty však buď ve skutečnosti neexistovaly, anebo šlo o závady nepodstatné (takové, které nebránily řádnému dodání). V jednom případě vrátila Česká pošta jako nedoručitelnou dokonce i poštovní zásilku na svou vlastní adresu.

Ještě horší jsou však případy, v nichž byly poštovní zásilky vydány nesprávné osobě. Česká pošta nebere v potřebné míře v úvahu závažné právní důsledky, které vydání jiné osobě může pro zákazníky mít. Její přístup k takovým případům je velmi laxní.

Vyskytují se dokonce i případy, v nichž Česká pošta vydá poštovní zásilku nesprávné osobě vědomě. Přitom v dokladech nepravdivě vykazuje, že došlo k řádnému dodání.

Byla zdokumentována řada případů, v nichž vinou nezodpovědného jednání pracovníků České pošty vzniká reálné riziko, že se poštovní zásilky dostanou do rukou nepovolaným osobám. V některých případech se tak skutečně stalo.

Byly zjištěny případy, v nichž se nedodání či dodání nesprávné osobě vyskytlo u téhož zákazníka vícekrát.

Při dodání jsou v řadě situací porušována daná pravidla: obyčejné zásilky větších rozměrů, které nelze vložit do domovní schránky, nejsou dodány do bytu (tak, jak tomu má správně být); výzvy jsou předávány resp. poštovní zásilky dodávány nesprávným (jiným než adresátem požadovaným) způsobem; při dodání jsou od příjemců neprávem vyžadovány další úkony, které komplikují a zdržují obsluhu.

Zcela neuspokojivá je situace při dodávání právnickým osobám. Prohlášení o tom, kdo je oprávněn za právnickou osobu poštovní zásilky a poukázané peněžní částky přejímat, jsou v mnoha případech v nepořádku (jsou chybná, zmatená, nehodnověrná aj.). Je zjevné, že si pracovníci České pošty vůbec neuvědomují význam prohlášení pro právní jistotu zákazníků. Rozsah nedostatků je tak značný, že o odpovídající záruce řádného dodání nelze při dodávání právnickým osobám vůbec mluvit.

Při dodávání do věznic není Česká pošta schopna svým zákazníkům v potřebné míře garantovat, že smluvní podmínky budou dodrženy. V potřebné míře totiž nespolupracuje s Vězeňskou službou, která ji při dodání osobám umístěným ve věznicích musí zastupovat. Tato skutečnost je obzvláště závažná s ohledem na to, že prostřednictvím většiny poštovních zásilek jsou doručovány písemnosti v rámci trestního řízení; jakékoliv odchylky od žádoucího stavu mohou mít pro trestní řízení závažné negativní důsledky.

Do velké většiny dodávacích schrán je dodáváno, aniž by byly splněny stanovené podmínky (všechny s tím spojené záležitosti musejí být předem projednány se všemi uživateli schránky). Klíčovou roli zde hraje především souhlas adresáta se zřízením schránky a dodáváním do ní, který do r. 2000 nebyl vyžadován. Nyní je již nezbytný; Česká pošta však v dodávání do dříve zřízených dodávacích schrán pokračuje i bez tohoto souhlasu. Velká část adresátů ani netuší, že k této změně v jejich prospěch došlo, že dnes již o dodávání do schránky nerozhoduje Česká pošta, ale jejich vlastní přání.

Nedostatky byly zjištěny i u méně obvyklých služeb souvisejících s dodáním. V případě požadavků na změnu místa dodání (dosílka) byly řádně uplatněné požadavky opomenuty, zcela nepodložené žádosti byly naopak neprávem akceptovány. Žádosti o prodloužení nebo zkrácení standardní lhůty pro vyzvednutí nebyly v některých případech respektovány, nedostatky se týkaly i způsobu, jakým lze tyto požadavky uplatňovat.

Potvrzené dodejky jsou odesílatelům vraceny velmi často opožděně. Zjištěná fakta svědčí o velmi laxním přístupu pracovníků České pošty k plnění svých povinností; tomu, že zákazníci potřebují mít dodejku k dispozici co nejdříve, není

věnována pozornost. V některých případech měly vrácené dodejky různé vady (scházející či vzájemně si odporující údaje apod.).

S nedostatky se zákazníci setkávají i při vracení nedodaných poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek. Ty jsou vráceny opožděně, anebo na nich není řádně uveden důvod, pro který k dodání nedošlo. Česká pošta dokonce neprávem odmítá vydávat poštovní zásilky vrácené ze zahraničí jejich odesílatelům bez toho, že by nejprve uhradili cenu za zpáteční přepravu; požadavek na její úhradu není přitom právně podložen.

Jednou ze základních povinností České pošty při dodání je učinit pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese. Jde současně i o jeden ze základních požadavků vyplývajících z legislativy Evropské unie.

Tuto povinnost však Česká pošta v mnoha případech neplní. V důsledku toho si postižený adresát, přestože byl v době dodání doma, musí poštovní zásilku vyzvednout jinde. Vinou toho se zvyšuje počet uložených poštovních zásilek, následně pak vznikají fronty u přepážek, u nichž se adresátům vydávají. Rozsáhlé nedodržování této povinnosti je mimořádně závažné, neboť velmi podstatně snižuje komfort zákazníků.

Část těchto nedostatků způsobují nezodpovědní doručovatelé. Ve snaze zjednodušit si svou práci poštovní zásilku předají k uložení, aniž by se o její dodání v místě určeném v poštovní adrese vůbec pokoušeli. Současně ovšem tvrdí, že pokus vykonán byl, že však nebyl úspěšný. Zneužívají přitom skutečnosti, že zpravidla je téměř nemožné jednoznačně zjistit, zda pokus byl či nebyl vykonán. Vyskytují se i případy, v nichž doručovatel poštovní zásilku s sebou na pochůzku dokonce ani nevezme.

Ještě závažnější jsou však případy, v nichž bylo od pokusu o dodání upuštěno na základě rozhodnutí řídicích složek České pošty. Jestliže předchozí případy byly způsobeny nesvědomitým řadovým pracovníkem České pošty, který nesplnil uloženou povinnost, v těchto případech jde o vědomé ignorování povinností České pošty ze strany jejích vedoucích pracovníků.

Jedním z příkladů jsou poštovní zásilky na dobírku, které jsou ihned ukládány, aniž by se Česká pošta pokusila o jejich dodání v místě určeném v poštovní adrese. Dalším příkladem jsou balíky, které v některých místech rovněž zásadně nejsou dodávány do místa určeného v poštovní adrese.

Tyto poštovní zásilky nemohou být v místě určeném v poštovní adrese dodávány mj. i proto, že Česká pošta nezakoupila automobily, které by k dodávání potřebovala. Na zakoupení automobilů měla Česká pošta dostatek času - tuto povinnost má už od r. 2000. Protože se však dodnes řídí původní legislativou platnou do r. 2000, která jí k dodávání balíků v místě určeném v poštovní adrese nenutila, automobily zakoupit vlastně ani nepotřebovala.

Není-li pokus o dodání adresátovi v místě určeném v poštovní adrese úspěšný, Česká pošta je až na výjimky povinna pokusit se v tomto místě o náhradní dodání (dodání sousedovi apod.). Je zjevné, že tato povinnost je opomíjena ještě ve větší míře, než je tomu u pokusu o dodání adresátovi. Jasným důkazem je zejména to, že někteří pracovníci České pošty o této povinnosti dokonce ani nevědí.

Povinnost upozornit adresáty na překážky, jež brání řádnému dodávání, Česká pošta nerespektuje. Neprojevuje totiž odpovídající zájem o to, aby vinou těchto překážek nebyla kvalita služeb poskytovaných zákazníkům zbytečně snižována.

Mnoho nesrovnalostí se vyskytuje u výzev k vyzvednutí uložené poštovní zásilky. Je zřejmé, že v řadě případů nebyla adresátovi předána výzva, někdy dokonce ani druhá, opakovaná výzva. Byly zjištěny případy nejružnějších nesrovnalostí v textu výzvy, které zkomplikovaly dodání.

Průkazy příjemce sloužící k tomu, aby jimi příjemci prokazovali své oprávnění převzít poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku za adresáta, byly původně vydávány složitým, časově zdlouhavým způsobem. Vydávány měly být nejpozději do týdne, ani tato lhůta však často nebyla dodržována. V souvislosti s jejich vydáváním byla zjištěna celá řada dalších nesrovnalostí a nedostatků. Česká pošta byla proto přes její odpor donucena, aby průkazy příjemce vydávala na počkání. Nová praxe bezproblémově funguje, zákazníkům přinesla zásadní zlepšení.

I nadále však přetrvávají některé další nedostatky, jež svědčí o neodůvodněné byrokratizaci celé agendy (vyžadování nepotřebných prohlášení, zbytečně komplikované postupy v případě ztráty průkazu, nedořešené ověřování platnosti průkazu apod.).

V rámci dohledu byl zjištěn velký počet případů, v nichž Česká pošta dlouhodobě nedodává do místa určeného v poštovní adrese. Takový postup je přitom přípustný jen zcela výjimečně, jen za mimořádných, přesně stanovených okolností. Tento princip vyplývá jak z naší právní úpravy, tak i z legislativy Evropské unie.

Přesto však Česká pošta trvale nedodává do místa určeného v poštovní adrese v mnoha dalších případech, takových, v nichž k tomu oprávněna ani vzdáleně není. Komfort postižených zákazníků je tím velmi výrazně snížen; své poštovní zásilky si musejí vyzvedávat buď v dodávacích schránkách zřízených mimo jejich bydliště či sídlo, anebo dokonce až u místní pošty. Česká pošta si tak na úkor adresátů neprávem zjednodušuje svou práci.

Podle původní legislativy mohla Česká pošta tímto způsobem omezit dodávání ve velmi širokém rozsahu. V r. 2000 se však její povinnosti v zájmu zákazníků i v zájmu dosažení kompatibility s legislativou Evropské unie zásadně změnily. Rozsah přípustných výjimek se významně zmenšil, v důsledku toho pak České poště nově vznikla povinnost dodávat do řady míst, do nichž dříve dodávat nemusela.

Na tuto změnu však Česká pošta dodnes odpovídajícím způsobem nereagovala. Až na nepatrné výjimky je rozsah míst, do nichž nedodává, stejný jako

za původní legislativy. Pokud se adresáti svých práv dovolávají, Česká pošta se pokouší přesvědčit je falešnými (věcně nebo právně nepodloženými) argumenty, že povinnost dodávat nemá ani podle současné právní úpravy.

Jednoznačným důkazem, že Česká pošta ignoruje legislativní změny, k nimž v r. 2000 došlo, je nedodávání s odvoláním na to, že jde o „chatovou oblast“. Takto formulovaná výjimka z povinnosti dodávat do místa určeného v poštovní adrese totiž existovala jen za původní právní úpravy, zrušena byla již v r. 2000.

Pokud Česká pošta výjimečně nemusí do místa určeného v poštovní adrese dodávat ani nyní, za platnosti nové právní úpravy, její povinností je projednat své rozhodnutí nedodávat s dotčenými adresáty. To se až na naprosté výjimky nestalo. Česká pošta se projednání záměrně vyhnula ve snaze utajit před adresáty, že v této záležitosti došlo k zásadním změnám v jejich prospěch. Velká část adresátů se tak ani nedozvěděla, že již od r. 2000 mají právo na to, aby jim dodáváno bylo.

RYCHLOST, S NÍŽ JE POŽADOVANÁ SLUŽBA POSKYTNUTA

Samozřejmým zájmem zákazníků je, aby všechny úkony, které jsou součástí poskytnutí poštovní služby, učinila Česká pošta co nejdříve. Také v této záležitosti však dochází ke značnému počtu nedostatků.

Kromě případů, kdy dojde k nějaké náhodné závadě, se vyskytují i případy, v nichž ke zpoždění dochází opakovaně. To se týká například zpoždění při výdeji uložených poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek nebo opožděnému předávání výzev k jejich vyzvednutí. K soustavnému, trvalému zpoždění při předávání výzev dochází v případech, v nichž balíkový doručovatel nesprávně nepoužívá klíče od uzamykaného domu.

Ke zpoždění dochází vždy, když není nesprávně učiněn pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese (uložení bez předchozího pokusu o dodání vinou nesprávného postupu doručovatele, u poštovních zásilek na dobírku, v místech, kam Česká pošta neprávem odmítá dodávat, aj.).

Velmi laxní je přístup České pošty k vracení potvrzených dodejek. Ty se tak v mnoha případech dostanou do rukou odesílatele až se zpožděním.

O snaze České pošty zkreslovat skutečné přepravní doby svědčí jak měření závazných přepravních dob, tak i měření přepravních dob u obyčejných zásilek. V obou případech jsou totiž systematicky vykazovány přepravní doby, které jsou kratší než přepravní doby skutečné.

U poštovních služeb se závaznou přepravní dobou je k tomu účelu zneužíváno ustanovení, podle něhož při podání po uplynutí tzv. rozhodného času se již přepravní doba počítá od následujícího pracovního dne. U měření přepravních dob obyčejných

zásilek je k témuž účelu zneužíváno ustanovení, podle něhož se přepravní doba počítá až od výběru poštovní schránky.

Posunout začátek závazné přepravní doby až na následující pracovní den je v malém měřítku odůvodněné. Tomu, že ke konci pracovní doby již nelze zahájit přepravu tentýž den, se nelze zcela vyhnout. Stejně tak se nelze zcela vyhnout tomu, že v některých místech nebude možno vybírat poštovní schránky až v pozdější době během dne. Obě ustanovení jsou na místě, smějí však být používána jen v omezeném rozsahu a jen v odůvodněných případech. Tato ustanovení nesmějí být používána v rozporu s jejich účelem a v rozporu se zněním příslušných norem – tak, jak se to v masovém měřítku děje.

Aby Česká pošta dosáhla co nejlepších vykazovaných výsledků, záměrně posunula rozhodné časy resp. doby výběru poštovních schránek co nejdříve směrem k počátku dne. Díky tomu se u velké části poštovních služeb vykazuje přepravní doba o jeden pracovní den kratší než ta, po kterou poskytnutí služby trvalo skutečně.

Vykazované výsledky jsou tak sice lepší, skutečná přepravní doba se však naopak prodlužuje. Zatímco dříve byly poštovní zásilky a doklady o poukázané peněžní částce vypraveny směrem k místu dodání ještě týž den, nyní je jich velice mnoho vypraveno až následující den.

Aby tedy mohla Česká pošta vykazovat, jak rychlá je údajně přeprava, poštovní zásilky a doklady o poukázané peněžní částce na počátku záměrně zpozdí. Vykazovaná přepravní doba se tak zkrátí, skutečná přepravní doba ke škodě zákazníků naopak prodlouží.

V zájmu vykazování co nejlepších výsledků se tedy paradoxně snižuje komfort zákazníků.

Český telekomunikační úřad proto pro rok 2006 chystá zásadní opatření, jež České poště takový postup znemožní. Nově stanovená, zcela jednoznačná pravidla vyloučí, že by Česká pošta nadále mohla v zájmu zkreslování výsledků takto poškozovat zájmy zákazníků.

REKLAMACE

Pokud už k nějaké závadě dojde, Česká pošta by měla přistupovat k zákazníkům s pochopením pro problémy, které jim tím způsobila; měla by se snažit obnovit narušenou důvěru zákazníků tím, že alespoň co nejrychleji a seriózně vyřídí následnou reklamaci. Legislativa Evropské unie výslovně požaduje, aby byly stanoveny jednoduché a transparentní postupy, které zaručí spravedlivé a rychlé řešení takových situací. Obdobné povinnosti ukládá České poště i naše legislativa:

reklamace musejí být vyřizovány objektivně, s potřebnou odbornou úrovní a co nejrychleji.

Nedostatky zjištěné při vyřizování reklamací, jakož i celkový přístup České pošty k záležitostem tohoto druhu však vedou k závěru, že požadavky, jejichž dodržování je pro ochranu práv zákazníků nezbytné, Česká pošta neplní. Nedostatky se týkají jak vyřizování reklamací po formální stránce, tak i jejich vyřizování po stránce věcné.

Značný počet nedostatků byl zjištěn zejména kontrolou v r. 2004. Při opakované kontrole v r. 2005 byly tytéž nedostatky zjištěny znovu; Česká pošta tedy nápravu nezjedнала.

Opakovaně byly zjištěny případy, v nichž Česká pošta odmítla přijmout reklamaci, anebo ji vyřizovala nesprávným způsobem. V mnoha případech nebyly reklamace vyřízeny ve stanovené lhůtě. Nedostatky při vybírání zálohy pro případ neoprávněné reklamace byly tak rozsáhlé, že vybírání zálohy bylo zrušeno (následně pak byla zrušena i cena za vyřizování neoprávněné reklamace).

Pokud vznikne povinnost vrátit odesílateli uhrazenou cenu nebo její část, Česká pošta přistupuje k jejímu vrácení liknavě. V některých případech dokonce cenu nevrátí vůbec.

Liknavost se projevuje i při úhradě vzniklé škody; stanovené lhůty pro výplatu náhrady škody jsou někdy překračovány.

V mnoha případech Česká pošta neuspokojí řádným způsobem nároky poškozených zákazníků – vyplatí jim nižší částku než tu, jež jim jako náhrada škody náleží, anebo jim dokonce náhradu škody, na niž mají právo, nevyplatí.

Zcela absurdní je případ asi 800 poukázaných peněžních částek, které nebyly řádně vyplaceny adresátům. Přesto je Česká pošta po dlouhou dobu odmítala dodatečně vyplatit adresátům (nebo případně vrátit odesílatelům). Taková povinnost vyplývá přímo ze zákona o poštovních službách; přesto Česká pošta za pomoci falešných argumentů popírala, že by takovou povinnost měla. K nápravě nakonec vedla až hrozba, že jí Český telekomunikační úřad udělí za takové jednání vysoké pokuty.

Reklamace jsou posuzovány neodborně a velmi neobjektivně. Česká pošta řadu oprávněných požadavků na odškodnění odmítá na základě tendenčního, nesprávného výkladu příslušných právních norem.

Tento nesprávný přístup významně zkracuje zákazníky České pošty na jejich právech. Protože je rozšířen i na vyšších řídicích úrovních, je zjevné, že tendence České pošty posuzovat reklamace v neprospěch zákazníků je všeobecná.

V některých případech Česká pošta jedná se zákazníky dokonce nepoctivě (vědomé používání nesprávných právních argumentů, záměrné zkreslování počtu

vypláčených náhrad za cenu pozdržování výplaty, pozměňování údajů v dokladech s cílem zakrýt překročení stanovené lhůty).

ZÁVĚR

Česká pošta je jako držitel poštovní licence povinna zajistit všeobecnou dostupnost základních služeb. Základní služby pak musí poskytovat v souladu s potřebami veřejnosti a v odpovídající kvalitě.

Z výsledků dohledu vyplývá, že dostupnost základních služeb je v zásadě zajištěna. Způsob, jakým Česká pošta své povinnosti v oblasti základních služeb plní, však neodpovídá potřebám veřejnosti, kvalita základních služeb je na nízké úrovni.

V rámci dohledu bylo zjištěno porušení celkem 143 různých právních povinností. Ve velké většině jde o nedostatky, které se vyskytují opakovaně, anebo dokonce soustavně. Dohled, jehož výsledky jsou nyní předkládány, je přitom založen na rozsahem omezené, spíše jen namátkové kontrole.

Český telekomunikační úřad na základě výsledků dohledu zahájil s Českou poštou 13 správních řízení o uložení pokuty za porušování jejích právních povinností (zatím nebyla pravomocně skončena).

Spolehlivost služeb

Jedním z nejdůležitějších požadavků kladených na základní služby je jejich spolehlivost. Zákazníci musejí mít jistotu, že jejich požadavky a instrukce budou splněny, že poštovní zásilka či poukázaná peněžní částka bude sjednaným způsobem a včas dodána tomu, komu dodána být má. Pokud se na to, že jejich požadavky budou splněny, nemohou v dostatečné míře spolehnout, ocitají se ve značné nejistotě. V mnoha případech mají navíc závady České pošty závažné právní důsledky, a to jak pro adresáta, tak pro odesílatele.

Závady při dodání mají své důsledky i pro samotnou Českou poštu - sjednaná smlouva není její vinou splněna. Přesto však má Česká pošta k nedodržování svých povinností velmi lehkovýňový přístup. Záruka řádného poskytnutí sjednané služby je tak nepřijatelně nízká.

Informovanost zákazníků

Zásadní význam má soustavné poskytování informací o základních službách; je nezbytné už proto, že tyto služby mají specifický charakter a že škála všech nabízených alternativ je velmi široká. Zákazníky je zapotřebí průběžně informovat o tom, jaké možnosti se nabízejí na výběr, jak si mají počínat, aby služeb využívali optimálním způsobem, jak mohou předejít tomu, aby vinou nějakého nedorozumění nedošlo k problémům. Nezbytnost informací pro zákazníky je zdůrazněna jak v zákoně o poštovních službách, tak i v legislativě Evropské unie.

Situace v této oblasti není dobrá. Česká pošta svým zákazníkům potřebné informace buď neposkytuje, anebo je poskytuje tak nevhodným způsobem, že před veřejností zůstávají i nadále utajeny. Mnoho informací je nesprávných – buď proto, že není zajištěna jejich řádná aktualizace (původně správná informace již v daný okamžik neplatí), anebo proto, že správnou informaci neznají ani sami pracovníci České pošty. Nesprávné informace opakovaně poskytuje dokonce i tiskový mluvčí České pošty.

Některé případy vzbuzují podezření, že informace jsou před zákazníky utajeny záměrně. Česká pošta nejspíše ani nemá zájem, aby se zákazníci o určitých, pro ně výhodných alternativách dozvěděli. Pro Českou poštu je pohodlnější, pokud zákazníci těchto vymožeností nevyužívají.

V důsledku neinformovanosti zákazníků je tak zbytečně narušován jejich komfort při používání služeb.

Přístup k zákazníkům

Velmi mnoho poznatků svědčí o tom, že přístup České pošty k zákazníkům není dobrý. Jde zřejmě o důsledek toho, že se Česká pošta vzhledem ke svému vysoce dominantnímu postavení na trhu nemusí o své zákazníky příliš obávat.

V celé řadě případů volí Česká pošta postup, který je pro ni samou nejpohodlnější. Že to ale zákazníkům přinese naopak negativní důsledky, že to neprávem sníží jejich komfort, k tomu nepřihlíží. Často je práce, kterou si Česká pošta nesprávným postupem ušetří, mnohem menší než ta práce, kterou svým postupem zákazníkům přidělá navíc.

Například při uzavírání pošt vychází Česká pošta výhradně ze svých interních potřeb; jaké důsledky její postup pro zákazníky má, tím se nezabývá. Při podání mimo poštu si Česká pošta obsluhu neprávem zjednodušila tak, že narušuje jak právní jistotu, tak i komfort zákazníků. Neúměrně dlouhé čekací doby jsou často způsobeny nevhodnou organizací práce; řešení by bylo možné, od České pošty by si však vyžadovalo určité úsilí včetně změny některých navykých postupů.

Jisté, nepřiliš velké úsilí by si vyžadovala také distribuce klíčů od domu balíkovým doručovatelům. Protože Česká pošta není ochotna takové úsilí vynaložit, při dodávání dochází přinejmenším ke zpoždění.

Ještě více to platí o případech, v nichž Česká pošta neprávem odmítá dodávat poštovní zásilky a poukázané peněžní částky do místa určeného v poštovní adrese. V těchto případech se komfort postižených zákazníků zásadně snižuje - v důsledku této praxe si totiž musejí vyzvedávat poštovní zásilky jinde, mimo své bydliště či sídlo.

Zákazníci České pošty jsou často postiženi projevy byrokracie. Postupy volené České poštou jsou zbytečně komplikované; v některých případech dokonce postrádají rozumný smysl.

Zákazníci se mohou setkat s řadou absurdit. Tiskopisy, které mají být zákazníkům volně k dispozici, jsou umístěny tak, že si jich nevšimnou. Psací potřeby jsou napevno umístěny jinde, než se nachází stolek, na kterém by se s nimi mělo psát. Vydání obálky obsahující vyhotovený průkaz příjemce je vázáno na to, že příjemce nejprve předloží průkaz nacházející se uvnitř této obálky. Poučení o tom, jak má být průkaz příjemce používán, je příjemci poté, co je podepíše, opět odebráno. V případě ztráty průkazu příjemce musí zmocnitel svou plnou moc nejprve odvolat a poté znovu udělit. Automobil zajišťující v zimě dodávání v horské oblasti je vybaven letními pneumatikami. Výzva k vyzvednutí uložené poštovní zásilky není vinou neúplné adresy předána adresátovi; počítačový program použitý k jejímu vyhotovení totiž nedovoluje vložit do databáze celou adresu.

Ryze formální přístup k plnění zadaných požadavků způsobuje, že zamýšlený efekt zůstává často nenaplněn. Příklad může být nenaplněný záměr zrychlit obsluhu omezením hromadného podání jen na vybrané přepážky, zveřejňování informací takovým způsobem, že si jich zákazníci nepovšimnou, aj.

Kulturu obsluhy snižuje a práva zákazníků nepřijatelně narušuje systematické nerespektování poštovního tajemství.

Péče o potřeby zákazníků není na dobré úrovni – dokonce ani výslovně uložené úkoly nejsou vždy plněny. Nejzávažnější je ignorování požadavku na zajištění dostupnosti základních služeb i pro osoby na vozíku pro invalidy.

V rámci dohledu byly zdokumentovány četné případy svědčící o snaze vědomě zkreslovat skutečnost.

V zájmu dosažení lepších výsledků jsou například posunovány výběry poštovních schránek a tzv. rozhodné časy na dřívější denní dobu. Skutečná přepravní doba se tím však naopak prodlužuje. Zdokumentovány byly i případy, kdy se v zájmu zkreslení interních výkazů České pošty výplata náhrady škody bezdůvodně po řadu týdnů odkládala.

Značný výskyt případů, v nichž doručovatelé neprávem upustili od pokusu o dodání v místě určeném v poštovní adrese a od pokusu o náhradní dodání, zjevně souvisí s tím, že jejich činnost lze kontrolovat jen obtížně.

Obdobně to platí o případech, v nichž byla poštovní zásilka vědomě vydána cizí osobě. Do dokladů pak byl uveden fingovaný podpis adresáta tak, aby bylo možno takový postup vydávat za řádné dodání adresátovi. Takové případy se totiž prozradí jen zcela výjimečně; že pro zákazníky mohou mít dalekosáhlé negativní důsledky, k tomu pracovníci České pošty nepřihlížejí.

Zákazníci se v oblasti poštovních služeb zákonitě nemohou dokonale orientovat. Namísto toho, aby jim Česká pošta vhodným poskytováním informací k získání orientace pomáhala, v některých situacích se pokouší jejich neznalosti naopak využít ve svůj prospěch. Takový přístup je zjevný například z pokusů obhájit neoprávněné rozhodnutí nedodávat do místa určeného v poštovní adrese. Velmi často se podobné jednání vyskytuje při vyřizování reklamací. Zejména velice početné případy neuznaných reklamací nedodaných poukázaných peněžních částek dokumentují vědomé používání falešných argumentů.

Uspokojování potřeb veřejnosti

Základním úkolem České pošty je přizpůsobit své služby potřebám obsluhované veřejnosti; v tom také spočívá smysl její existence. Jak je nutno k potřebám veřejnosti přihlížet, to České poště do značné míry napovídá legislativa, jež její povinnosti upravuje. Tato legislativa pochopitelně nemůže zahrnovat vše, co je třeba v zájmu veřejnosti učinit. Přesto Česká pošta až na malé výjimky učiní pro uspokojení potřeb veřejnosti jen to, co je jí výslovně nařízeno. V mnoha případech ovšem neučiní pro veřejnost dokonce ani to, co od ní legislativa výslovně vyžaduje.

Česká pošta zjevně postrádá odpovídající vnitřní motivaci k tomu, aby systematicky přizpůsobovala své služby potřebám zákazníků. Není totiž pod účinným tlakem konkurence, nemusí o své zákazníky s konkurenty bojovat. Už proto je potřebné, aby scházející tlak konkurence nahrazoval trvalý tlak regulačního úřadu.

Hlavní příčinou tohoto stavu je setrvačnost. Předchozí, desítky let platná právní úprava (zákon o poště z r. 1946 platil až do 30.6.2000) byla zcela odlišná - vycházela naopak z potřeb samotné České pošty. Podmínky, za nichž byly její služby poskytovány, se prioritně řídily jejím přáním, jejími zájmy a potřebami. Zákazník byl v podřízené roli, k jeho potřebám se přihlíželo jen v omezené míře a až na druhém místě.

Ačkoliv se ke dni 1.7.2000 právní poměry v oblasti poštovních služeb zásadně změnilo, Česká pošta až na výjimky nadále vychází z těch principů, které platily do r. 2000. Řada nedostatků vzniká právě proto, že se způsob myšlení v České poště ani za řadu let, jež od této reformy uplynuly, v potřebné míře nezměnil.

Nová legislativa z r. 2000, která byla přizpůsobena standardům běžným v západní Evropě, přinesla zákazníkům řadu zásadních zlepšení. Protože však Česká pošta své nové povinnosti dodnes nezačala řádně plnit, tato zlepšení zůstala jen na papíře. Základní služby jsou i nadále poskytovány zastaralým způsobem, který pochází z doby před několika desítkami let. A protože Česká pošta neplní ani své informační povinnosti, zákazníci dodnes netuší, o kolik vyšší úroveň by základní služby měly, pokud by Česká pošta jejich poskytování požadovaným způsobem modernizovala.

Stejnou příčinu má zřejmě i velmi laxní přístup k dodržování povinností, který se projevuje na všech řídicích úrovních České pošty. Za platnosti předchozí právní úpravy zde totiž nebyl nikdo, kdo by z takového chování České pošty vyvodil patřičné důsledky.

Pracovníci České pošty novou právní úpravu dodnes v potřebné míře neznají; neznalost se přitom projevuje nejen u řadových pracovníků, ale běžně i u řídicích pracovníků a pracovníků centra, pracovníky s právním vzděláním nevyjímaje.

Rozsáhlé porušování právních povinností je důsledkem neznalosti toho, jaké právní povinnosti Česká pošta vlastně má. Je však současně i příčinou této neznalosti – protože Česká pošta necítí nutnost dodržovat své povinnosti s dostatečnou naléhavostí, necítí ani potřebu se s nimi řádně seznámit.

Česká pošta ze setrvačnosti nadále vychází z toho, jakou právní povahu měly její služby do r. 2000. Přitom současná právní úprava je naprosto odlišná. Zatímco do r. 2000 upravovaly způsob, jakým poskytovala služby, její vlastní předpisy, nyní je pro způsob poskytování služeb určující smlouva uzavřená s odesílatelem. Obsah této smlouvy pak neurčuje Česká pošta, ale naopak odesílatel, který si ze široké nabídky vybírá takové alternativy, jež mu nejlépe vyhovují. Stejně tak se právo vybírat si z nabídky ty nejuvhodnější alternativy zaručuje i adresátům.

Bez ohledu na to je veřejnost i nadále přímo či nepřímo přesvědčována, že Česká pošta je úřad, který se řídí svými „předpisy“. Že tomu tak již od r. 2000 není, že se Česká pošta stala podnikatelem poskytujícím služby a že o způsobu jejich poskytnutí rozhoduje výhradně jen přání zákazníků, to veřejnosti dodnes zůstává utajeno.