

**Český telekomunikační úřad**

**Zpráva o plnění povinností České pošty, s.p.  
v oblasti základních služeb za rok 2011**

**Výsledky dohledu prováděného  
Českým telekomunikačním úřadem**

**červen 2012**

## OBSAH

1	Úvod.....	3
2	Vývoj v poskytování služeb České pošty .....	3
3	Činnost Úřadu .....	5
3.1	Změny základních kvalitativních požadavků.....	5
3.2	Změny poštovních podmínek .....	6
3.3	Dodržování právních povinností .....	6
4	Zajištění dostupnosti služeb.....	10
4.1	Poštovní schránky .....	11
4.2	Provozovny .....	11
4.2.1	Otevírací doba .....	11
4.2.2	Čekací doby.....	12
4.2.3	Vyvolávací systémy .....	12
4.3	Změny ve způsobu poskytování poštovních služeb .....	13
4.4	Mobilní obslužná místa.....	14
4.5	Hodnocení Úřadu .....	15
5	Ceny základních služeb .....	16
5.1	Ceny vnitrostátních základních služeb .....	16
5.2	Ceny základních služeb do zahraničí .....	17
6	Dodání poštovních zásilek .....	17
6.1	Nedostatky při dodání.....	18
6.2	Příčiny nedostatků .....	19
6.3	Odpolední dodávání .....	19
6.4	Hodnocení Úřadu .....	21
7	Rychlost poskytnutí požadované služby .....	21
7.1	Měření podle normy ČSN EN 13850+A1.....	21
7.2	Měření od vhozu do poštovní schránky do dodání .....	22
8	Listovní a poštovní tajemství.....	23
9	Poskytování informací a péče o zákazníka.....	24
9.1	Transparentnost a poskytování informací pro zákazníka .....	24
9.2	Reklamace.....	25
9.3	Hodnocení Úřadu .....	27
10	Shrnutí zjištěných nedostatků při poskytování služeb.....	27
11	Závěr .....	28

## 1 Úvod

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) vykonává státní správu v oblasti poštovních služeb v rozsahu zmocnění podle § 37 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění zákona č. 95/2005 Sb. (dále jen „zákon o poštovních službách“).

Podle § 37 odst. 1 zákona o poštovních službách Úřad dohlíží na to, zda jsou základní služby skutečně zajišťovány tak, jak vyplývá z udělené poštovní licence, která byla na období let 2009 – 2012 udělena České poště, s.p. (dále jen „Česká pošta“). Současně dohlíží i na to, zda a jak jsou plněny požadavky, které s ohledem na jejich důležitost výslovně obsahuje právní úprava Evropské unie (Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby, ve znění pozdějších předpisů - dále jen „Směrnice“).

Základními službami se rozumějí poštovní a zahraniční poštovní služby, na jejichž zajišťování dohlíží v zájmu veřejnosti Úřad. Jejich přesné vymezení bylo zveřejněno v Poštovním věstníku č. 13/2008 jako příloha k rozhodnutí o udělení poštovní licence.

Na základě vyhodnocení výsledků dohledu na plnění povinností České pošty vyplývajících z udělené poštovní licence, jež byly získány prováděním státní kontroly, při vyřizování podnětů zákazníků České pošty, případně i dalšími způsoby v souladu s ustanovením § 37 odst. 2 zákona o poštovních službách, zveřejňuje Úřad tuto Zprávu o plnění povinností České pošty v oblasti základních služeb za rok 2011.

## 2 Vývoj v poskytování služeb České pošty

Primární právní povinností České pošty je podle § 33 zákona o poštovních službách poskytovat základní služby způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti, a to včetně soustavného poskytování informací o těchto službách a způsobu jejich užití. Požadavky na způsob, jakým mají být poskytovány základní služby a informace o nich, vychází ze Směrnice.

Na tuto obecnou právní povinnost pak navazuje velký počet dílčích právních povinností, jež se týkají jednotlivých detailů poskytovaných služeb. Tyto povinnosti vyplývají z rozhodnutí o udělení poštovní licence, jehož součástí jsou jednak základní kvalitativní požadavky, které obsahují nejrůznější veřejnoprávní povinnosti, jejichž dodržování je nezbytné v zájmu dosažení potřebné kvality, a jednak poštovní podmínky, které se stávají obsahem smlouvy uzavřené mezi odesílatelem a Českou poštou. Poštovní podmínky tedy obsahují soukromoprávní povinnosti České pošty ve vztahu k odesílateli. Některé další právní povinnosti pak vyplývají přímo ze zákona o poštovních službách.

Velmi intenzivně se Česká pošta začala připravovat na plné otevření trhu z důvodu očekávané ztráty svého výsadního postavení, kdy bude muset i v oblasti dosavadního monopolu nově čelit konkurenci. V minulém roce uskutečnila několik změn souvisejících s poskytováním poštovních služeb ve snaze zvýšit kvalitu poskytovaných služeb při současném zefektivnění poštovního provozu. Jednalo se např. o zavedení tří kategorií pošt, jež jsou rozděleny podle rozsahu poskytovaných poštovních služeb, přičemž každá z kategorií může být provozovnou České pošty nebo provozovnou jejího smluvního partnera (tzv. poštovní agentury či výdejní místa). Česká pošta předpokládá úplné dokončení projektu v roce 2017. V průběhu roku 2011 došlo v oblasti poskytování poštovních služeb k několika zásadním změnám.

Od dubna 2011 Česká pošta zavedla možnost zvolit si k vybraným poštovním službám doplňkovou službu avizování o dodávání, případně uložení, poštovní zásilky krátkou textovou zprávou nebo elektronickou zprávou. Podle dosavadních výsledků České pošty došlo ke zvýšení počtu doručených poštovních zásilek bez potřeby jejich ukládání u pošty.

Na elektronické avizování navazuje další změna, jež Česká pošta v průběhu loňského roku připravila, a to odpolední dodávání, které zavedla u vybraných poštovních zásilek (zejména balíků) v krajských a okresních městech. Jedná se o velmi významnou změnu. V souvislosti s umožněním odpoledního dodávání bylo nutné vyřešit právo zákazníků vyzvednout si nedodanou a uloženou poštovní zásilku ještě téhož dne.

S elektronickým avizováním jsou spojeny další nově nabízené služby České pošty ve formě balíkového portfolia, jež nespadá do dohledu Úřadu. Nové typy balíků Na poštu, Do ruky, Expres a Nadrozměr začala Česká pošta zkušebně nabízet v roce 2011. Ostrý provoz byl spuštěn k 1. 1. 2012 a dává adresátovi možnost zvolit si způsob dodání balíku. Úspěšnost dodání v místech určených v poštovní adrese u těchto poštovních služeb se pohybovala v rozmezí 97 až 98 %.

Stále stoupající trend vykazuje využívání datových schránek. Od listopadu 2009 do prosince 2011 bylo v systému ISDS dodáno 65 454 703 zásilek, 2 102 518 zásilek bylo doručeno fikcí a 64 166 077 zásilek bylo doručeno přihlášením (z toho bylo 97,04 % zásilek doručeno přihlášením ve lhůtě do 10 dnů). Substituce těmito službami vede k poklesu podání doporučených zásilek.

Na základě legislativních požadavků Evropské unie a také pro zkvalitnění celního řízení při dovozu zboží ze třetích zemí Česká pošta od počátku dubna zastupuje svoje zákazníky při jednání s orgány celní správy. Stala se tak nově vůči celním orgánům tzv. celním deklarantem. Tato činnost České pošty také nespadá do dohledu Úřadu.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ve spolupráci s Úřadem práce ČR připravilo projekt „Docházka nezaměstnaných – DONEZ“. DONEZ si klade za cíl využít hustou síť kontaktních míst Czech POINT k přiblížení nabídky práce a vyřizování formalit s úřady práce z jakékoliv pobočky Czech POINT v ČR. Proto Úřad práce ČR podepsal v září 2011 v rámci projektu dodavatelskou smlouvu s Českou poštou. DONEZ slouží jako kontrolní mechanismus Úřadu práce. Vybraní uchazeči o zaměstnání (vždy zhruba dvacetina nezaměstnaných) mají povinnost dostavit se na určené kontaktní místo Czech POINT u České pošty, a to nejvýše 2x týdně maximálně po dobu tří měsíců v určený čas v běžné pracovní době.

### 3 Činnost Úřadu

V souvislosti s plánovaným dokončením liberalizace trhu poštovních služeb ke dni 1. 1. 2013 zahájil Úřad intenzivní přípravy na roli regulátora v novém tržním prostředí a aktivně se zapojil do spolupráce na zpracování novely zákona o poštovních službách. Věcně novela zákona implementuje požadavky vyplývající z 3. poštovní směrnice. Jedná se zejména o otevření trhu poštovních služeb rovné soutěži v dosavadní oblasti monopolu na dodávání vnitrostátních poštovních zásilek s hmotností nižší než 50 g a současně s cenou nižší než 18 Kč obsahujících písemnosti, zajištění poskytování trvale udržitelné univerzální poštovní služby, a přiměřené ochrany uživatelů všech poštovních služeb, tj. nově nejen služeb poskytovaných držitelem poštovní licence. V současné době prochází novela zákona o poštovních službách legislativním procesem České republiky. V souladu s návrhem nového znění zákona o poštovních službách je Úřad pověřen vypracováním příslušných prováděcích předpisů (vyhlášek), jež musí být v legislativním procesu schváleny do konce roku 2012.

Úřad dohlíží na to, zda jsou základní služby skutečně zajišťovány tak, jak z udělené poštovní licence vyplývá (§ 37 zákona o poštovních službách). Základním úkolem České pošty je zajistit na celém území České republiky všeobecnou dostupnost základních služeb. Tento úkol byl v roce 2011 plněn.

Součástí činnosti Úřadu je stanovování základních kvalitativních požadavků, jež je Česká pošta při poskytování základních služeb povinna dodržovat (např. hustota pošt, otevírací doba, vyřizování reklamací, požadavky týkající se obsluhy zdravotně postižených zákazníků a řada jiných) a vyslovování souhlasu s poštovními podmínkami, za nichž bude Česká pošta základní služby nabízet (jejich význam spočívá v tom, že se ustanovení týkající se zvolené služby stávají obsahem smlouvy uzavřené mezi odesílatelem a Českou poštou).

#### 3.1 Změny základních kvalitativních požadavků

V průběhu roku 2011 Úřad vydal 6 rozhodnutí o změně základních kvalitativních požadavků České pošty.

První rozhodnutí o změně základních kvalitativních požadavků se týkalo doplnění definice pojmu „veřejné prostranství“ tak, aby byly vyloučeny jakékoliv nejasnosti o tom, jak je třeba tento pojem pro účely základních kvalitativních požadavků vykládat, a aby adresátům byly poskytovány kvalitní služby.

Další rozsáhlá změna se týkala zavedení tří kategorií pošt, jež jsou rozděleny podle rozsahu poskytovaných poštovních služeb. V návaznosti na zavedení různých kategorií pošt byla upravena všechna navazující ustanovení, v nichž jsou stanoveny povinnosti pro jednotlivé kategorie. Tato změna úzce souvisí s možností transformovat poštovní síť a využít možnosti zajištění základních služeb tzv. poštovními agenturami, které nejsou provozovny České pošty.

Změna účinná ke dni 1. 4. 2011 umožňuje odesílateli zvolit si k vybraným poštovním službám doplňkovou službu avizování o dodání, příp. uložení, poštovní zásilky krátkou textovou zprávou nebo elektronickou zprávou. V této souvislosti se uvádí, že v takové výzvě nemusí být uvedeny všechny údaje vyžadované v ustanovení základních kvalitativních požadavků. Současně s výzvou elektronickou je adresátovi předávána i nadále písemná výzva, která všechny tyto údaje obsahuje. Jedná se o změnu, u níž se očekává zvýšení komfortu pro zákazníka. Tato služba souvisí s další významnou změnou základních kvalitativních požadavků, a to s odpoledním dodáváním.

Česká pošta může od 1. 11. 2011 dodávat poštovní zásilky nejen v době od 8 do 16 hodin, jako doposud, ale i později odpoledne. Česká pošta zavedla v krajských a okresních městech dodávání vybraných poštovních zásilek (zejména balíků) i v odpoledních a večerních hodinách s cílem zvýšit podíl dodaných poštovních zásilek v místě uvedeném v poštovní adrese.

Zároveň s touto změnou byla schválena výjimka z povinnosti připravit nedodané poštovní zásilky k vyzvednutí u ukládací pošty ještě tentýž den. Nově nemusí být připravené k vyzvednutí tentýž den nedodané poštovní zásilky, jež budou dodávány po 15. hodině. U části poštovních zásilek sice může dojít ke zhoršení stavu oproti dosavadnímu, toto případné zhoršení by však mělo být dostatečně vyváženo zlepšením kvality dodávání a přizpůsobení doby pro dodávání potřebám veřejnosti.

S ohledem na rozsah změn v dodávání poštovních zásilek byla České poště uložena povinnost zákazníky o této změně informovat a písemně jim sdělit, v jakém časovém rozmezí jim bude Česká pošta poštovní zásilky dodávat. Tyto informace je Česká pošta povinna zpřístupňovat rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup a zároveň každá pošta v okolí je povinna je na požádání sdělit.

### **3.2 Změny poštovních podmínek**

V průběhu roku 2011 Úřad vydal 13 rozhodnutí o vyslovení souhlasu se změnou poštovních podmínek, z nichž většina reagovala na změnu ustanovení Akt Světové poštovní unie a týkala se zejména poštovních zásilek do zahraničí.

Kromě již zmíněného avizování poštovních zásilek a zavedení odpoledního dodávání s účinností od 1. 5. 2011 Česká pošta zavedla nový způsob určení největších přípustných rozměrů poštovních zásilek do zahraničí. Nově jsou rozměry těchto poštovních zásilek stanoveny na základě délky a součtu délky a obvodu, měřeného v jiném směru než po délce. Tento způsob je uveden rovněž v Aktech Světové poštovní unie.

Od roku 2000 byly rozměry stanoveny jednotně ve vnitrostátním i mezinárodním styku délkou a součtem všech tří rozměrů. Nyní se rozměry měří v mezinárodním styku odlišně.

S účinností od 1. 7. 2011 Česká pošta zavedla možnost přidělovat poštovní směrovací číslo nejen adresní poště, která v místě dodání poštovní zásilky dodává, nebo zvláštní poštovní směrovací číslo adresátovi, ale nově i místu dodání. Adresáti tak v některých případech mohou namísto poštovního směrovacího čísla a názvu adresní pošty uvádět ve své adrese název své obce, jako místa dodání, a poštovní směrovací číslo.

Ostatní změny poštovních podmínek vyplývaly z právních předpisů Světové poštovní unie a z podmínek, za nichž zahraniční provozovatelé poskytují České poště svou součinnost.

### **3.3 Dodržování právních povinností**

Sledování, jak Česká pošta dodržuje všechny uvedené právní povinnosti, je s ohledem na celkový počet poskytnutých služeb a na značný počet různých právních povinností spojených s poskytováním základních služeb zpravidla prováděno formou namátkových kontrolních akcí. V roce 2011 byly provedeny 2 kontrolní akce.

Kontrola Úřadu vyvolaná vlnou reklamací a stížností zákazníků na způsob odbavování poštovních zásilek ze zahraničí Českou poštou byla zaměřena především na celkovou dobu od příchodu poštovní zásilky na území ČR po její dodání adresátům, dále na činnost České pošty související s poskytováním poštovní služby při průběhu vlastního celního odbavení, včetně vybírání příslušných poplatků a souvisejících úhrad. Vlastní celní odbavení se neřídí zákonem o poštovních službách, není proto v kompetenci Úřadu.

Druhá kontrola byla zaměřena na dostupnost základních služeb a plnění povinností při jejich poskytování prostřednictvím mobilního obslužného místa. Na základě kontrolních zjištění Úřad zahájil správní řízení o uložení pokuty, Česká pošta proti rozhodnutí podala rozklad, správní řízení proto není dosud ukončeno.

Vedle toho se Úřad zabývá vyřizováním podnětů od zákazníků, kteří se na Úřad obrátili. V roce 2011 bylo vyřízeno 271 takových podnětů. Na základě podání zákazníků, jež se týkala základních služeb (216), následovalo v odůvodněných případech zahájení správního řízení s Českou poštou o porušení jejich právních povinností.

V roce 2011 oproti roku 2010 výrazně stoupl počet podání (ze 136 na 271), se kterými se zákazníci České pošty na Úřad obrátili, a to o 99 %. Nejvíce podnětů Úřad obdržel od zákazníků, kteří nebyli spokojeni s dodáváním poštovních zásilek, druhý největší počet podání Úřad zaznamenal u poštovních zásilek ze zahraničí v souvislosti s rolí České pošty jako celního deklaranta při celním řízení při vstupu poštovní zásilky na území ČR.

Přehledná tabulka obsahuje informace o hlavní činnosti Úřadu v rámci dohledu.

<b>Přehled hlavních činností v oblasti regulace poštovních služeb za rok 2011</b>			
	<b>Zaměřená činnost</b>	<b>Počet</b>	<b>Částka v Kč</b>
1.	<b>Regulační opatření</b>		
	Rozhodnutí o vyslovení souhlasu s poštovními podmínkami	13	
	Rozhodnutí o stanovení základních kvalitativních požadavků	6	
2.	<b>Dohled na dodržování povinností České pošty, s.p., v oblasti základních služeb</b>		
	<b>a) Kontrolní činnost z podnětu Úřadu</b>		
	Kontrolní akce	2	
	Kontrolované objekty	6	
	<b>b) Vyřízená podání zákazníků celkem</b>	271	
	Z toho vyřízená podání zákazníků týkající se základních služeb	216	
	v členění na dlouhé čekací doby	3	
	otevírací dobu pošt	8	
	změnu ukládací pošty	4	
	dodávání poštovních zásilek	126	
	vyřizování reklamací	10	
	porušení poštovního tajemství	4	
	poštovní zásilky do/ze zahraničí	56	
	poštovní poukázky	5	
	<b>c) Pokuty uložené České poště, s.p.</b>	20	169 000

Zdroj: Český telekomunikační úřad

V oblasti cenové regulace Úřad vykonal jednu cenovou kontrolu, která byla zaměřena na dodržování úředně stanovených maximálních cen podle § 14 odst. 2 písm. a) zákona o cenách. Bylo zjištěno porušení cenových předpisů a zahájeno správní řízení, které nebylo dosud pravomocně ukončeno.

Úřad se při své činnosti zaměřuje pouze na základní služby, jež jsou regulovány a podléhají dohledu. Základní poštovní služby jsou nejdůležitějšími poštovními službami, jejichž řádné zajištění je věcí veřejného zájmu. Jedná se o následující služby:

- a) obyčejné zásilky,
- b) doporučené zásilky,
- c) balíky,
- d) poštovní poukázky uhrazené v hotovosti a připsané na bankovní účet (poštovní poukázky A),
- e) poštovní poukázky uhrazené bezhotovostně a vyplacené v hotovosti (poštovní poukázky B),
- f) poštovní poukázky uhrazené v hotovosti a vyplacené v hotovosti (poštovní poukázky C).

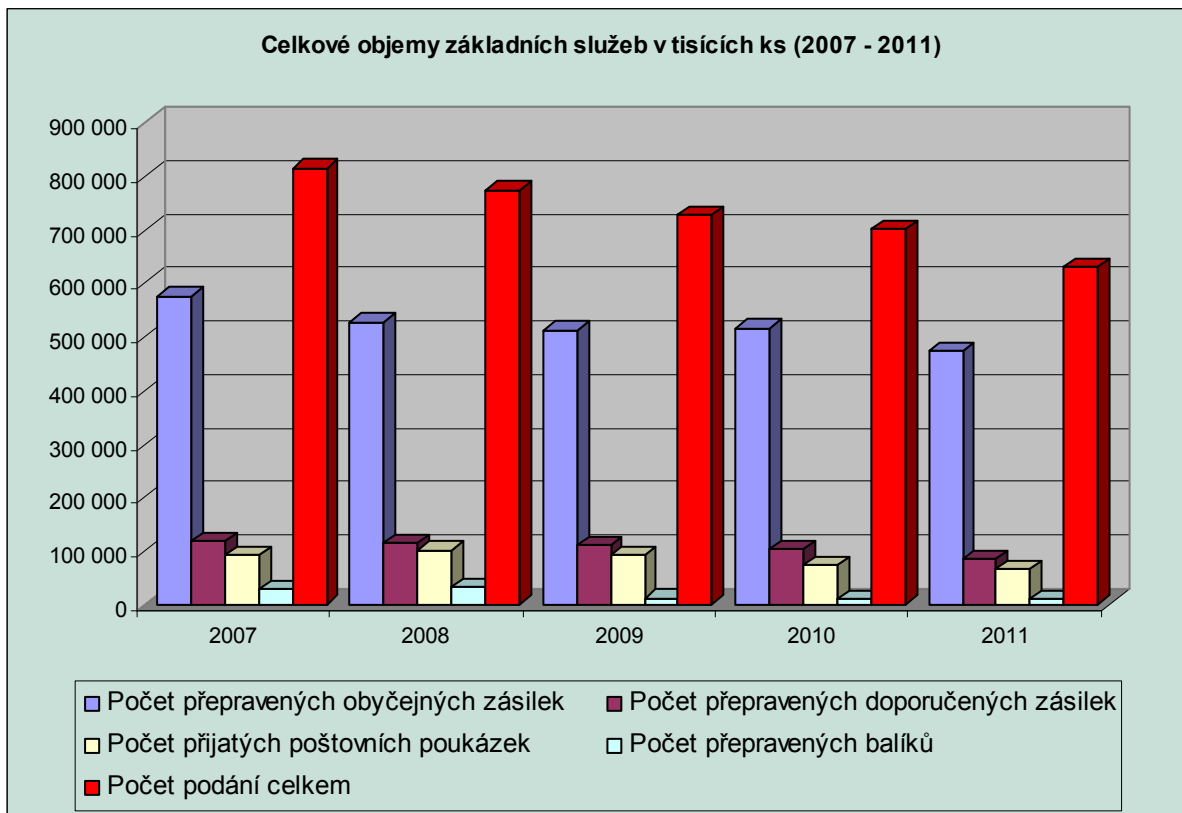
Vývoj rozsahu základních služeb poskytnutých Českou poštou Úřad pravidelně sleduje a může konstatovat, že v důsledku substituce písemných zpráv elektronickými a poukazování peněžních částek prostřednictvím bankovních operací klesá počet přepravených doporučených zásilek i počet přijatých poštovních poukázek.

V následující tabulce jsou uvedeny počty poskytnutých základních služeb za posledních pět let.

<b>Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2007–2011 (v tisících ks)</b>					
<b>Ukazatel</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Počet přepravených obyčejných zásilek	575 200	526 900	513 200	515 494	472 366
Počet přepravených doporučených zásilek	117 500	114 200	110 000	101 641	84 036
Počet přepravených balíků	28 700	30 900	11 300	10 141	8 381
Počet přijatých poštovních poukázek	92 200	101 600	92 600	73 503	65 426
Počet podání celkem	813 557	773 504	725 181	700 779	630 209

Zdroj: Česká pošta





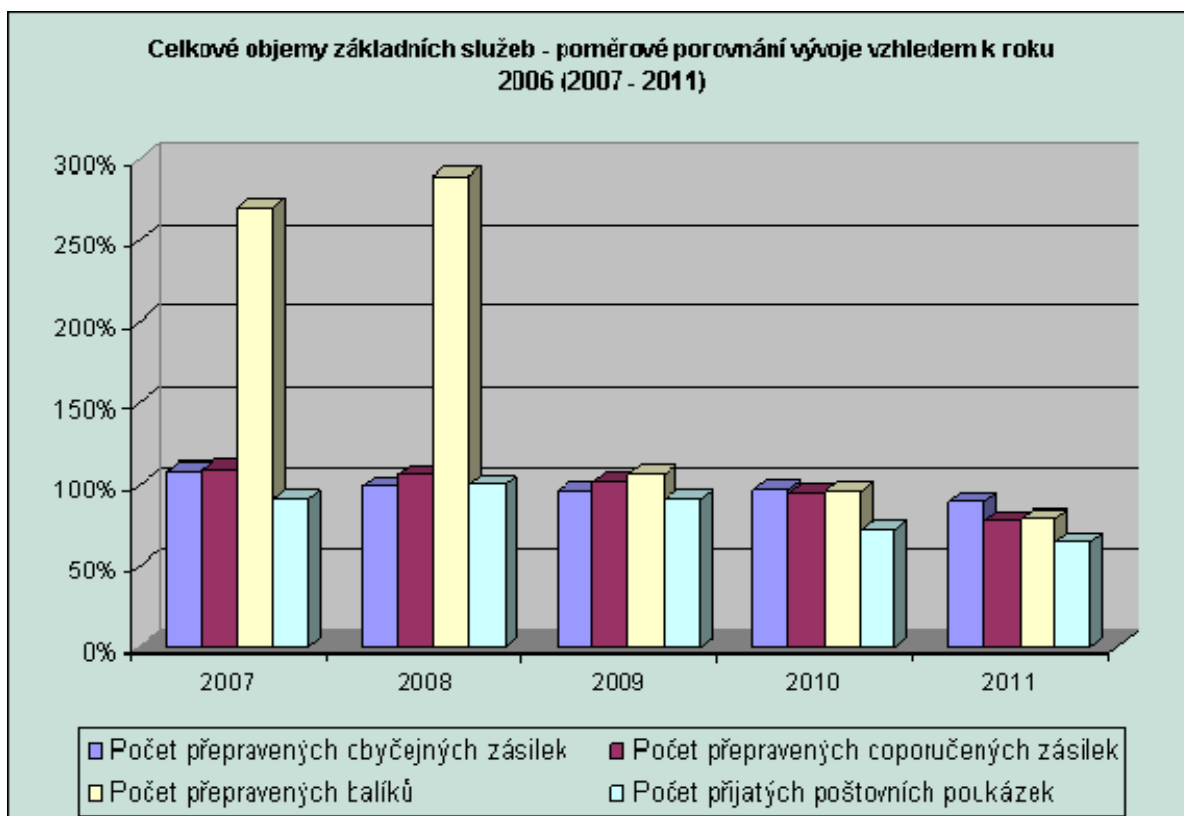
Jak je z tabulky a grafu patrné, došlo v průběhu sledovaného období ke dvěma výrazným skokům. V ukazateli počtu přepravených balíků byl tento nerovnoměrný vývoj způsoben změnami v metodice sledování daného ukazatele Českou poštou. Výrazný pokles v roce 2009 oproti roku 2008 je způsoben rozdílným vymezením charakteru služby obchodní balík. Zatímco do roku 2008 byla služba obchodní balík považována za základní službu, a je tudíž do sledovaného ukazatele započítána, od roku 2009 již mezi základní služby nespadá. Pokles v roce 2011 může být způsoben odlivem zákazníků k jiným komerčně nabízeným službám, jako je balík Do ruky a balík Na poštu, které Česká pošta začala v roce 2011 zkušebně nabízet 400 vybraným zákazníkům (větší i menší podavatelé – zejména internetové obchody), bez ohledu na velikost podání u smluvené pošty.

V ukazateli počtu přepravených doporučených zásilek došlo k poklesu již v roce 2010. V roce 2011 je vidět výrazný skok směrem dolů, který lze zřejmě přičítat stále narůstajícímu využití datových schránek.

Následující tabulka a graf zobrazují, jakým způsobem se vyvíjelo množství přepravených poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek ve vztahu k roku 2006.

Ukazatel	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Počet přepravených obyčejných zásilek	100 %	108 %	99 %	96 %	96 %	88 %
Počet přepravených doporučených zásilek	100 %	109 %	106 %	102 %	94 %	78 %
Počet přepravených balíků	100 %	270 %	290 %	106 %	95 %	79 %
Počet přijatých poštovních poukázek	100 %	90 %	99 %	91 %	72 %	64 %

Zdroj: Česká pošta



Úřad nadále spolupracuje s ombudsmankou České pošty, a to zejména v těch oblastech, ve kterých nemá přímé kompetence (rozhodnutí o výši náhrady škody, stížnosti na pracovníky České pošty aj.). Úřad o takovýchto závažných případech ombudsmanku České pošty informuje a postupuje jí případy k dořešení.

#### **4 Zajištění dostupnosti služeb**

Prostřednictvím tzv. obslužných míst zajišťuje Česká pošta dostupnost základních poštovních služeb tak, aby byla zákazníkům (v tomto případě odesílatelům) dána možnost uzavřít smlouvu o poskytnutí služby. Dostupnost obslužných míst je upravena ustanoveními základních kvalitativních požadavků.

Obslužnými místy se rozumí poštovní schránky, pošty, poštovny, partnerské organizace a mobilní obslužná místa. Tato obslužná místa tvoří základní přístupové body poštovní sítě. Následující tabulka zachycuje vývoj základní struktury poštovní sítě za období posledních 6 let.

Přehled rozložení koncových bodů poštovní sítě	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Pošty*)	3 387	3 387	3 392	3 377	3 371	3 338
Poštovny	15	14	15	14	15	14
Pošty PARTNER a Výdejní místa	x	x	x	1	39	56
Poštovní schránky	24 006	23 881	23 746	23 220	22 560	22 474
Doručovací okrsky celkem	10 470	10 467	10 453	10 430	10 154	9 480
Doručovací okrsky motorizované (z toho)	2 794	2 905	2 942	2 918	2 928	3 083

Zdroj: Česká pošta

\*) Do celkového počtu pošt jsou zahrnuty všechny pošty provozované Českou poštou, včetně nově vybudovaných dep. U některých provozoven, které nejsou určeny pro veřejnost, je zajištěno podání pro hromadné podavatele. Nejsou zde započítány pošty dočasně uzavřené na zkušební dobu.

#### 4.1 Poštovní schránky

V souvislosti s poštovními schránkami, které slouží k zajištění podání poštovních zásilek, nezjistil Úřad v průběhu roku 2011 žádné pochybení. Počet poštovních schránek v předchozím roce i nadále klesal, ovšem oproti roku 2010, kdy jejich počet klesl v porovnání s rokem 2009 o 2,84 %, byl tento pokles nevýrazný (0,38 %). Poštovní schránky jsou rušeny v oblastech, kde nejsou využívány, a nově jsou poštovní schránky zřizovány v lokalitách, kde dříve nebyly, jako jsou např. nově vybudované sídlištní celky.

#### 4.2 Provozovny

Podmínky pro zřízení obslužných míst stanovují základní kvalitativní požadavky. Pokud z objektivních příčin není v některých lokalitách zřízena provozovna České pošty, musí být zajištěna dostupnost poštovních služeb prostřednictvím partnerských organizací nebo mobilního obslužného místa v rámci tzv. motorizovaného doručování.

##### 4.2.1 Otevírací doba

Otevírací doba u pošt může být obecně veřejností vnímána jako faktor negativně ovlivňující její názor na služby České pošty. Z pohledu poskytovatele poštovních služeb je nerentabilní poskytování poštovních služeb v řídké osídlených oblastech. Poptávka je zde nízká a pracovníci tak nejsou vytíženi, provoz těchto poboček je tak neefektivní. Na druhou stranu jsou otevírány provozovny v lokalitách, kde lze předpokládat zvýšenou poptávku po poštovních službách, jako jsou např. velká nákupní centra.

Stanovení otevírací doby je komplikované a je ovlivněno celou řadou aspektů. V loňském roce byly zaznamenány dvě stížnosti týkající se omezení otevírací doby. Jak bylo zjištěno, tato omezení byla pouze dočasná a v jednom případě bylo sepsání stížnosti podmíněno nedostatečnou informovaností pisatele, kterou ale nezapříčinila Česká pošta.

#### 4.2.2 Čekací doby

Obecně uznávanou zásadou je, že doba čekání na obsluhu u pošty by měla být co nejkratší a neměla by být neúměrně prodlužována. Delší doba čekání je zákazníky vnímána negativně, přestože jsou pro ni objektivní důvody, které Česká pošta nemůže ovlivnit (např. kolísání poptávky v čase).

V roce 2011 obdržel Úřad 3 podání související s čekacími dobami. V těchto případech nebylo prokázáno pochybení České pošty. V jednom případě pak Úřad provedl i místní šetření spojené s měřením čekacích dob. V průběhu tohoto šetření bylo zjištěno, že délka čekání na obsluhu je ovlivněna zejména zákaznickými požadavky. Pokud některý ze zákazníků České pošty vznesl požadavek vyžadující delší dobu obsluhy, jako např. hromadné podání, čímž zablokuje některou z přepážek, doba čekání se výrazně prodlouží.

#### 4.2.3 Vyvolávací systémy

U některých pošt, kde je zvýšená poptávka po poštovních službách, využívá Česká pošta od roku 2005 tzv. vyvolávací systémy. Tyto systémy sice nezaručují odstranění veškerých komplikací spojených s delší čekací dobou, na druhou stranu zvyšují zákaznický komfort. Tímto způsobem jsou odstraněny fronty před jednotlivými přepážkami, zákazníci mají přibližný náhled na dobu, po kterou budou čekat. Nejsou navíc omezeni vyřizováním požadavků jiných zákazníků, které trvá delší dobu. V takovém případě je obsluhována jiná přepážka, kde je aktuálně plynulejší provoz.

Na druhou stranu vyvolávací systémy mohou způsobovat komplikace některým skupinám obyvatelstva. Úřad obdržel v loňském roce podání Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR (dále jen „SONS“) týkající se právě využívání vyvolávacích systémů u pošt.

V roce 2006 vyvolala SONS jednání s Českou poštou, jehož cílem bylo zjednodušení orientace zrakově znevýhodněných osob v prostorách pošt vybavených vyvolávacím systémem. Smyslem tohoto jednání bylo vytipování pošt, které jsou těmito osobami využívány a jejich vybavení vhodnými prvky usnadňujícími orientaci. Cílem bylo vybavení až 400 pošt těmito prostředky za účelem snazší orientace zrakově znevýhodněných osob v prostotách pošt.

Ke zvýšení komfortu komplexně poskytovaných služeb všem zákazníkům, využívá Česká pošta vyvolávací systémy a další technologicko-technické modernizační prvky instalované na poštách. Pro tělesně a zrakově hendikepované občany zavádí Česká pošta dílčí technicko-organizační opatření se snahou poskytnout postiženým osobám co nejširší dostupnost poskytovaných služeb tak, aby je mohly využívat bez ohledu na různé formy a stupně osobní indispozice.

Pro zrakově postižené občany zavádí Česká pošta ve spolupráci se SONS na vybraných poštách dálkově ovládané akustické orientační majáky. Toto opatření umožňuje samostatné využívání poštovních služeb zrakově znevýhodněnými občany bez ohledu na to, zda je příslušná pošta vybavena vyvolávacím zařízením. U řady pošt jsou také instalovány umělé vodící linie. Tyto softwarové a technické úpravy pošt jsou technicky složité a velmi nákladné, a tak zejména proto je vlastní instalace hlasových orientačních majáčků realizována postupně. V současné době je vybaveno zvukovými majáčky 373 pošt. Informace o takto vybavených poštách pro nevidomé jsou dostupné na webových stránkách SONS, na kterých se zrakově postižení občané lépe orientují.

### 4.3 Změny ve způsobu poskytování poštovních služeb

V roce 2009 zahájila Česká pošta restrukturalizaci pobočkové sítě, která probíhala i v roce 2011. Cílem tohoto projektu je optimalizovat síť provozoven a přizpůsobit ji současnému geografickému rozložení obyvatelstva na území ČR. V souvislosti s tím dochází k uzavírání některých provozoven a jejich nahrazování jiným typem obsluhy, ať už partnerskými organizacemi nebo mobilními obslužnými místy, případně jejich kombinací, nebo ke slučování provozoven.

V souvislosti s uzavíráním pošt zaznamenal Úřad řadu negativních ohlasů od obyvatel obcí, kde Česká pošta uzavřela nebo naplánovala uzavření provozovny. Úřad v průběhu celého loňského roku průběžně sledoval, jak je zajištěna dostupnost poštovních služeb v lokalitách, kde je měněn způsob obsluhy. Pro hodnocení byly využity i poznatky zjištěné v průběhu státní kontroly.

Byla zjištěna řada pochybení, kterých se Česká pošta dopustila při dočasném uzavírání nebo rušení svých provozoven. Uzavření nebo zrušení provozovny proběhlo zcela bez pochybení pouze v několika málo případech. Nejvíce pochybení bylo zjištěno ve způsobu, jakým Česká pošta informovala veřejnost v dotčených lokalitách o uzavírání nebo rušení svých poboček. Bylo zjištěno pochybení jak ve formě informování, tak termínu, kdy byla informace veřejnosti předána, a dále v nedostatečném obsahu informací předávaných veřejnosti. V řadě případů Česká pošta informovala, že provozovnu uzavírá dočasně, ale neuvedla předpokládané období, po které bude daná pošta uzavřena, jak jí ukládají základní kvalitativní požadavky.

I když u nově určeného způsobu podání poštovních zásilek mohlo dojít pro některé zákazníky ke zhoršení časové dostupnosti možnosti podání, toto zhoršení časové dostupnosti poštovních služeb může být vykompenzováno možností dohody s mobilním obslužným místem, které si zákazník může objednat až do domu. Celková dostupnost poštovních služeb zůstala zajištěna.

Česká pošta v průběhu předchozího roku rozvíjela dlouhodobý projekt „pošta PARTNER“. V rámci tohoto projektu navazuje Česká pošta spolupráci s externími subjekty, které pak jejím jménem na základě mandátní smlouvy poskytují poštovní služby.

Podle rozsahu poskytovaných služeb jsou zřizovány tři typy partnerských organizací. Pošta PARTNER je rozsahem služeb totožná s klasickou provozovnou České pošty a nabízí plný sortiment služeb. V současné době existují čtyři provozovny tohoto typu.

Dále jsou zřizována tzv. výdejní místa, která jsou rozdělena do dvou skupin. Výdejní místo I. má ze všech partnerských organizací nejvíce omezen rozsah poskytovaných služeb. Zajišťuje pouze výdej uložených listovních zásilek a balíků a příjem reklamací. Výdejní místo II. je rozsahem služeb řazeno mezi předchozí dvě varianty partnerských organizací. Primárním cílem je výdej uložených poštovních zásilek a příjem reklamací. Navíc nabízí omezený rozsah služeb podání listovních zásilek, balíků, poštovních poukázek a příjem plateb SIPO.

Komplementárně k výdejním místům jsou zřizována také mobilní obslužná místa (viz kapitola 4.4), která umožňují podání poštovních zásilek prostřednictvím motorizovaného doručovatele v případě, že podání neumožňuje výdejní místo. Tento způsob zajištění dostupnosti služeb je při poklesu počtu vlastních obslužných míst vhodnou alternativou v případě, že smluvní partneři budou schopni plnit povinnosti uložené České poště. V průběhu roku 2010 jednal Úřad s Českou poštou o podmínkách, za kterých by měly tyto partnerské organizace fungovat.

Tato jednání pokračovala i v průběhu roku 2011. Jejich výsledkem pak byla nová ustanovení základních kvalitativních požadavků upravující poskytování poštovních služeb poštami s omezeným sortimentem nabízených služeb.

V důsledku negativního ohlasu veřejnosti a nekoordinovaného postupu České pošty vůči obcím, ve kterých Česká pošta měnila systém obsluhy veřejnosti, vznikla již v roce 2010 pracovní skupina složená ze zástupců České pošty, Svazu měst a obcí ČR, Spolku pro obnovu venkova, Sdružení místních samospráv a Svazu českých a moravských spotřebních družstev. Cílem této skupiny mělo být výrazné zlepšení informovanosti veřejnosti o připravovaných změnách. Postup České pošty při dočasném uzavírání nebo rušení provozu a jejich nahrazování jiným typem obsluhy byl ale nadále i v průběhu 1. čtvrtletí roku 2011 vnímán veřejností negativně.

Česká pošta nad rámec svých povinností zřizuje nové provozovny, a to zejména ve vybraných lokalitách, kde lze očekávat zvýšenou koncentraci poptávky. Jedná se zejména o nákupní centra ve velkých městech, v Praze, v Karlových Varech apod.

#### **4.4 Mobilní obslužná místa**

Dostupnost poštovních služeb v místech, kde je nejbližší pošta vzdálena více než 2 km a není dostupná pomocí veřejné dopravy, je zajištěna mobilními obslužnými místy prostřednictvím motorizovaných doručovatelů. Poštovní doručovatelé zajišťující tato mobilní obslužná místa nabízejí v průběhu dodávání poštovních zásilek i další služby, především podání poštovních zásilek a příjem poukázaných peněžních částek.

Odesílatelé mohou mobilní obslužné místo zastihnout na stanovišti určeném Českou poštou nebo požádat telefonicky či písemně formou vzkazu vhozeného do poštovní schránky o jeho návštěvu v místě bydliště. Návštěva mobilního obslužného místa na požádání přímo v místě bydliště je výhodná především pro osoby s omezenou pohyblivostí, kterým se tak usnadní podání poštovních zásilek.

Služba je zajišťována tak, že zákazník má možnost každý pracovní den na určeném stanovišti v danou dobu podat prostřednictvím motorizovaného doručovatele poštovní zásilku nebo poukázat peněžní částku. Dle zjištění zákazníci tuto možnost podání využívají minimálně. Důvodem je zejména nedostatečná informovanost o této možnosti podání. Informace, které Česká pošta o mobilních obslužných místech poskytuje, jsou často neúplné nebo nepřesné.

Dalším důvodem, proč nejsou mobilní obslužná místa využívána, je skutečnost, že ekonomicky aktivní osoby využívají služeb provozovaných Českou poštou ve větších aglomeracích při cestách do nebo z práce. Tato varianta je pro ně uživatelsky výhodnější, protože v době, kdy mobilní obslužné místo nabízí možnost podání, se nezdržují v místě bydliště.

V souvislosti s mobilními obslužnými místy byla provedena kontrola, při které byla prověřována možnost zastížení mobilního obslužného místa a možnost podání poštovních zásilek. Informace o stanovišti mobilního obslužného místa a možném čase jeho zastížení je možné získat třemi různými způsoby. Veřejnost v lokalitě, kde mobilní obslužné místo zajišťuje podání, je o jeho stanovišti a čase zastížení informována při jeho zřízení a při každé změně. Další možností je vznesení dotazu u kterékoliv pošty v okolí. Variantou umožňující nejnázší a nejrychlejší přístup k informacím o mobilním obslužném místě jsou pak informace zveřejněné Českou poštou prostřednictvím internetových stránek.

Úřad při kontrole vycházel z údajů zveřejněných prostřednictvím internetových stránek z důvodu jejich snadné dostupnosti a také proto, že s rozvojem informačních technologií je tento způsob získávání informací využíván stále častěji. Při kontrole pak ve více než polovině případů nebylo mobilní obslužné místo zastíženo na určeném stanovišti v čase zveřejněném prostřednictvím internetových stránek. Následným šetřením pak bylo zjištěno, že Česká pošta nezveřejňuje na svých internetových stránkách aktuální informace odpovídající skutečnosti.

Zjištění z provedené kontroly byla předána České poště k vyjádření a ke zjednání nápravy. Protože k těmto pochybením došlo opakovaně, zahájil Úřad s Českou poštou správní řízení. Úřad věnuje mobilním obslužným místům zvýšenou pozornost, neboť v souvislosti s výše uvedeným projektem „pošta PARTNER“ (viz kapitola 4.3) je tato varianta podání využívána Českou poštou ve zvýšené míře.

Bylo také zjištěno, že mobilní obslužná místa používají tzv. zatímní stvrzenky. Tyto stvrzenky jsou při podání předávány odesílatelům jako potvrzení převzetí poštovní zásilky Českou poštou, neobsahují ale všechny náležitosti, kterými Česká pošta stvrzuje podání poštovní zásilky. Tyto zatímní stvrzenky jsou odesílatelům nahrazeny podacím lístkem den následující po podání. Tím může dojít ke zpoždění při odeslání a odesílatel nemá v okamžiku podání poštovní zásilky potvrzení, že poštovní zásilku skutečně podal.

Za toto pochybení byla již v minulosti České poště pravomocně udělena pokuta, přesto se tento nedostatek nadále vyskytuje. Již v minulosti navrhla Česká pošta řešení, jak by dlouhodobě se vyskytující nedostatek mohla odstranit. V průběhu roku 2011 však nebylo zjištěno, že by došlo k odstranění nevyhovujícího stavu.

K tomuto tématu proběhla i jednání České pošty a Úřadu. Podle informací České pošty k odstranění nedostatku mělo dojít k 1. 5. 2012, kdy zatímní stvrzenky nahradí nový tiskopis podací stvrzenky, kterým doručovatel stvrdí odesílateli přijetí poštovní zásilky a ponechá mu ho.

#### **4.5 Hodnocení Úřadu**

Povinnosti, které jsou České poště uloženy v oblasti zajištění dostupnosti poštovních služeb, jsou v zásadě plněny. Úřad má pro zjištění nedostatků souvisejících s poskytováním poštovních služeb omezené zdroje informací. Prvním z nich je vlastní činnost, zejména pak provádění státních kontrol. Druhou pak jsou podněty zákazníků, pro které Úřad funguje jako poslední možnost jak se domoci svých práv. Úřad se těmito dvěma informačními kanály dozvídá především o nedostatecích v práci České pošty, což je třeba zohlednit při hodnocení její činnosti.

Nedostatky, které byly zjištěny v průběhu roku 2011, jsou vzhledem k celkovému objemu poskytnutých služeb a vzhledem k počtu provozoven řádově v desetinách procent. Příčiny vzniku nedostatků lze rozdělit do několika základních skupin.

První takovou skupinou jsou objektivní nepředvídatelné příčiny, které Česká pošta nemůže ovlivnit. V průběhu roku 2011 ovšem nedošlo k žádným takovým událostem, které by měly výrazný vliv na poskytování poštovních služeb. Takové důvody vedoucí k omezení dostupnosti poštovních služeb nelze vnímat jako porušení zákonné povinnosti České pošty. Česká pošta však v některých případech nepostupuje bez zbytečného prodlení při odstraňování následků živelních pohrom. Příkladem je pošta Bílý Kostel nad Nisou, která byla dočasně uzavřena po povodních dne 9. 8. 2010. Znovu byla otevřena až dne 1. 7. 2011.

Druhým nedostatkem, který je s Českou poštou stále řešen, je nevyhovující informovanost zákazníků. Osoby, které nevyužívají internet (33,6 % obyvatel ČR) nebo nejsou dostatečně počítačově gramotné (31,3 % obyvatel ČR), mají omezené možnosti, jak získat přehled o službách nabízených Českou poštou nebo o obslužných místech. I přes rostoucí návštěvnost internetových stránek musí Česká pošta zajistit informovanost veřejnosti i jinými vhodnými způsoby (letáky apod.) pro zákazníky, kteří možnost přístupu k internetu nemají nebo ho nevyužívají. To se týká i projektu „pošta PARTNER“, kde byla Česká pošta nucena zlepšit komunikaci vůči veřejnosti.

V souvislosti s poskytováním informací prostřednictvím internetových stránek byly zjištěny nedostatky v informování veřejnosti o uzavřených poštách. Úřad zjistil, že zejména informace o uzavřených poštách nejsou průběžně aktualizovány a návštěvníci internetových stránek České pošty nemají k dispozici informace odpovídající skutečnému stavu.

Třetí oblastí, která je příčinou nedostatků kvality poštovních služeb, je lidský faktor, jehož selhání nelze zcela vyloučit. Může se jednat buď o pochybení provozních pracovníků zajišťujících samotný proces dodávání, nebo i kontrolních orgánů, které dohlíží na jejich činnost.

Všechny tři výše uvedené skupiny vzniku nedostatků snižují kvalitu služeb a jejich dostupnost. Úřad v rámci své činnosti identifikuje příčiny jednotlivých pochybení a podle výsledků svých šetření jedná v rámci svých kompetencí za účelem zvýšení kvality poskytovaných služeb s Českou poštou.

## **5 Ceny základních služeb**

Jedním z kritérií dostupnosti základních služeb je i jejich cenová dostupnost. Požadavek na to, aby uživatelům byly poskytovány základní služby za dostupné ceny na celém území státu, vyplývá i z práva Evropské unie. Regulaci podléhají ceny základních služeb a služeb, jež jsou s jejich poskytováním spojeny. Při stanovení cen se vychází z ekonomicky oprávněných nákladů spojených se zajišťováním těchto služeb s přihlédnutím k tomu, aby ceny byly všeobecně přijatelné.

Úřad svým rozhodnutím stanoví České poště způsob, jakým má vést průběžnou evidenci svých nákladů spojených s provozováním jednotlivých služeb, na něž se vztahuje poštovní povinnost.

### **5.1 Ceny vnitrostátních základních služeb**

Ceny vnitrostátních poštovních služeb stanoví Ministerstvo financí ČR. Ceny jsou stanoveny jako věcně usměrňované s tím, že u vybraných služeb jsou stanoveny maximální limity.



### Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2007 – 2011 (Kč)

	2007	2008	2009	2010	2011
Obyčejná zásilka do 50 g*)	7,50**)	10	10	10	10
Doporučená zásilka do 50 g	19**)	26	26	26	26
Obyčejná zásilka do 2 kg	30	38	43	43	52***)
Cenný balík do 2 kg	40	51	58	58	73****)
Dodejka	5	6	6	10*****)	10

\*) obyčejná zásilka za sníženou cenu podle čl. 11 odst. 5 poštovních podmínek

\*\*\*) do 20 g, hmotnostní stupeň 20 g byl zrušen 31. 12. 2007

\*\*\*\*) ke změně ceny došlo k 1. 10. 2011

\*\*\*\*\*) ke změně ceny došlo k 1. 10. 2011. V období od 1. 1. 2011 od 30. 9. 2011 cena 68 Kč

\*\*\*\*\*) ke změně ceny došlo k 1. 7. 2010

## **5.2 Ceny základních služeb do zahraničí**

Regulaci cen poštovních služeb do zahraničí vykonává podle § 2b odst. 2 zákona č. 265/1991 Sb., o působnosti orgánů České republiky v oblasti cen, ve znění pozdějších předpisů, Úřad. V roce 2011 vydal Úřad dvě cenová rozhodnutí, kterými došlo ke změně cen poštovních služeb do zahraničí. Došlo ke zvýšení maximální ceny za doplňkovou službu dodání do vlastních rukou adresáta a ke změnám v zařazení jednotlivých zemí do cenových skupin pro stanovení ceny za standardní balík a standardní balík za sníženou cenu.

### Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2007 – 2011 (Kč)

	2007	2008	2009	2010	2011
Obyčejná zásilka do Evropy do 20 g	11	17	17	20*)	20
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 20 g – prioritní	12	18	18	21*)	21
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 20 g – ekonomická	11	17	17	20*)	20

\*) ke změně ceny došlo k 1. 9. 2010

## **6 Dodání poštovních zásilek**

Základním cílem poskytované poštovní služby je dodat poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku adresátovi, případně jinému oprávněnému příjemci podle platných poštovních podmínek, nebo podle dalších dispozic odesílatele. Pro realizaci poštovní služby, tzn. od podání poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky do jejího dodání, je klíčové právě dodání. Kvalita poskytnuté služby je pak zákazníkem hodnocena především z pohledu rychlosti a spolehlivosti.

Dodávání poštovních zásilek Českou poštou bylo i v roce 2011 častým předmětem nespokojenosti, se kterým se na Úřad obraceli zákazníci České pošty ve svých podáních.

Při prokázaném nesprávném postupu České pošty při dodávání poštovních zásilek nebo poukázaných peněžních částek bylo v roce 2011 standardně postupováno ve smyslu zákona o poštovních službách, porušení povinností Českou poštou se pak stalo předmětem 6 zahájených správních řízení o uložení pokuty za správní delikt.

## 6.1 Nedostatky při dodání

Absolutní počet všech vyřízených podání zákazníků k Úřadu v roce 2011 (271) oproti roku předchozímu (136) narostl o více než 99 %. Na výrazném nárůstu se zásadním způsobem podílely případy související s vyclíváním a dodáváním poštovních zásilek ze zahraničí (56). Podíl podání zákazníků týkajících se způsobu dodávání poštovních zásilek (126) na celkovém počtu podání sice poklesl, přesto není nadále zanedbatelný (téměř 47 %). Příčiny nežádoucího stavu byly v zásadě tři.

Jedním z nedostatků je skutečnost, kdy Česká pošta uloží poštovní zásilku u pošty bez toho, aniž by před tím u adresáta doma nebo v sídle jeho společnosti vykonala standardní pokus o dodání, a v místě uvedeném v poštovní adrese zanechá pouze výzvu k vyzvednutí uložené poštovní zásilky. Takový postup je přitom v rozporu i se Směrnicí.

Druhý závažný nedostatek při dodávání poštovních zásilek bezprostředně souvisí s předáváním výzev o uložených poštovních zásilkách adresátům. Výzvy, zejména k uloženým balíkům, jsou adresátům často předávány listovními doručovateli se zpožděním následující pracovní den. Výjimkou nejsou případy, kdy výzva není adresátovi předána vůbec, adresát se tak o existenci uložené poštovní zásilky nedozví a ta je pak po uplynutí úložní doby vrácena odesílateli.

Další příčinou nespokojenosti řady zákazníků České pošty bylo v roce 2011 zdlouhavé vedení celního odbavení poštovních zásilek z ciziny a s ním spojené opožděné dodání. Změna legislativy k 1. 4. 2011 (zákon o DPH, snížení limitu dovozního cla u dovozů ze zemí mimo Evropskou unii) zásadním způsobem ovlivnila množství celně projednávaných poštovních zásilek oproti předchozímu období, počet těchto poštovních zásilek se výrazným způsobem navýšil. Česká pošta při té příležitosti nezměnila praxi v dodávání poštovních zásilek, s nově vzniklou situací se však musela vypořádat. Česká pošta v postavení celního deklaranta pravděpodobně podcenila technicko-organizační přípravu k převzetí procesu zpracování návrhů na celní odbavování včetně rentgenové kontroly od Celní správy, a to v důsledku uvedení příslušné tuzemské legislativy do souladu s legislativou Evropské unie.

Jediná kontrolní akce Úřadu vyvolaná vlnou podání a stížností zákazníků na způsob odbavování poštovních zásilek ze zahraničí Českou poštou byla zaměřena především na celkovou dobu od příchodu poštovní zásilky na území ČR po její dodání adresátům, dále na činnost České pošty související s poskytováním poštovní služby při průběhu vlastního celního odbavení, včetně vybírání příslušných poplatků a souvisejících úhrad. Tato kontrolní akce provedená Úřadem u pošty Praha 120 v červnu 2011 neprokázala, že by činností České pošty mimo rámec celního odbavování, tedy v průběhu vlastní poštovní přepravy, docházelo ke zpoždování poštovních zásilek z ciziny.

Jakýmkoli nesprávným způsobem dodání poštovní zásilky je tak znehodnocena celá poštovní služba, kterou odesílatel zvolil a řádně uhradil, neboť nebyla poskytnuta v souladu s uzavřenou poštovní smlouvou. Tedy v souladu s platnými poštovními podmínkami, kde způsob dodání je jejich nedílnou a důležitou součástí.

## 6.2 Příčiny nedostatků

Z výsledků šetření všech jednotlivých případů nespokojenosti zákazníků se způsobem dodávání poštovních zásilek Českou poštou vyplynulo několik téměř pravidelně se opakujících skutečností.

Vysoká koncentrace zákaznické poptávky a zvýšené objemy zpracovávaných poštovních zásilek v některých obdobích roku 2011 (Velikonoce, Vánoce, období čerpání dovolených) měly mnohdy negativní dopad na kvalitu dodávání. Požadovanou kvalitu nadále ovlivňuje dočasně nepříznivá personální situace, fluktuace na pozicích doručovatelů, zejména balíkových. Nemalý díl nespokojenosti zákazníků České pošty připadl v roce 2011 do oblasti dodávání poštovních zásilek z ciziny. Jak již bylo zmíněno, důvody a příčiny lze spatřovat ve změně průběhu celního odbavování poštovních zásilek z ciziny, na němž se Česká pošta podílí a spolupracuje. Eliminovat objektivní příčiny vyskytujících se nedostatků a nekvality se České poště ne vždy bezesbytku dařilo.

Otázka přístupu balíkových doručovatelů do domů adresátů s využíváním klíčů od těchto objektů je předmětem diskuze několik roků. Skutečnost, že Česká pošta nemá nebo nevyužívá klíče od vstupů do bytových domů v dostatečném rozsahu, je pak pravděpodobnou příčinou např. opožděného předávání výzev adresátům s následným zpožděním dodání poštovních zásilek (balíků). Možnou alternativou zajištění vstupu do objektů je označení zvonku některého z obyvatelů v příslušném domě po dohodě s Českou poštou, uvedený obyvatel umožní vstup doručovatele do domu. Nemá-li Česká pošta k dispozici klíče vůbec, je to překážka řádného dodávání, zejména balíků. V té souvislosti má Česká pošta povinnost na tuto situaci adresáty upozornit a nabídnout a dohodnout s nimi náhradní řešení.

Překážky v dodávání mohou být i jiného charakteru a jsou zpravidla na straně zákazníka – adresáta. Řádně neoznačená nebo dokonce chybějící domovní schránka, neoznačené nebo nefunkční zvonky mohou evidentně bránit řádnému dodávání. Zde má Česká pošta rovněž trvale povinnost takový nežádoucí stav s dotčenými adresáty projednat, navrhnout řešení a zasadit se tak o odstranění překážky bránící kvalitnímu dodávání poštovních zásilek.

I přesto, že některé překážky v dodávání bývají zpravidla dočasného charakteru, v krátkém čase pominou, Česká pošta v mnoha případech upustí od opakovaného dodání a zákazník si musí poštovní zásilku vyzvednout u pošty. Dochází tak k neodůvodněnému snížení zákaznického komfortu.

Jediná kontrolní akce Úřadu, jejíž zaměření bylo směřováno rovněž i do oblasti zákaznického komfortu a na oblast informovanosti zákazníků, byla provedena u dodávání poštovních zásilek z ciziny. Kontrola reagovala zejména na změnu legislativy k 1. 4. 2011 a související problematiku celního odbavování poštovních zásilek ze zahraničí, kdy se vyvolané změny k tomuto datu významně dotkly České pošty.

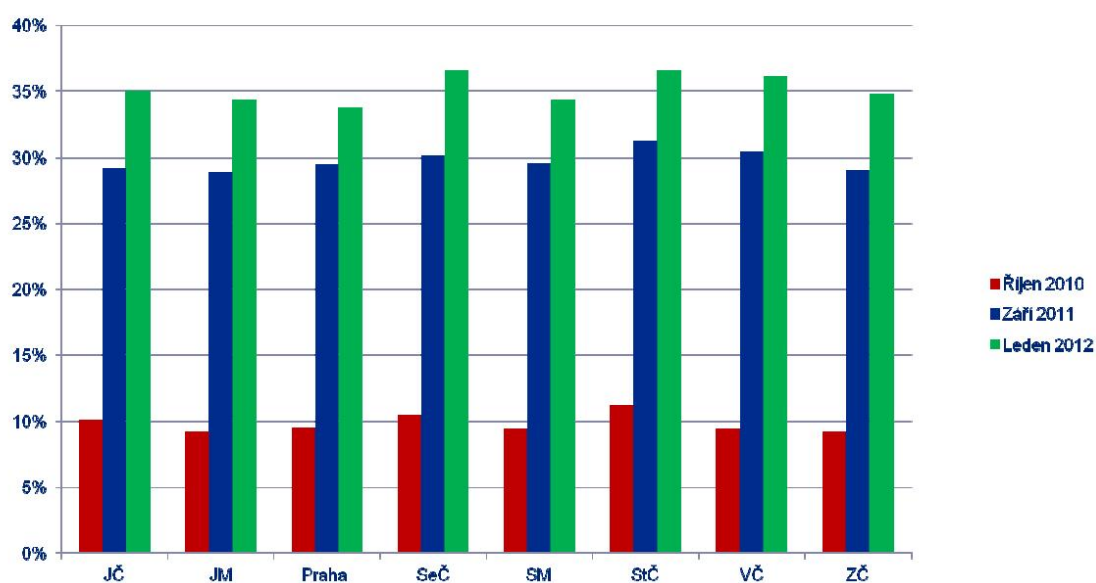
## 6.3 Odpolední dodávání

Projekt odpoledního dodávání zahájila Česká pošta v dubnu 2010. Pilotní provoz v krajských městech a Břeclavi byl zahájen 1. 7. 2010. Od února 2011 systém České pošty směřuje na odpolední dodávání všechny ty poštovní zásilky, které splňují tři požadované klíčové parametry: dodává se fyzické osobě, PSC odpovídá oblasti, kde je služba poskytována a na poštovní zásilce je uveden telefonní kontakt na adresáta.

Na internetových stránkách České pošty byla zřízena portálová aplikace, na které si může zákazník ověřit, zda je v dané oblasti tato služba poskytována. V plném provozu je služba odpoledního dodávání poskytována od 1. 10. 2011 osobám v krajských a bývalých okresních městech. Odpolední dodávání probíhá od 15 do 19 hod. (v Praze do 20 hod.).

Se zavedením nového balíkového portfolia (balíků Na poštu, Do ruky, Expres a Nadrozměr) dochází k průběžnému navyšování počtu poštovních zásilek s uvedením telefonního čísla adresáta, které jsou vhodné k odpolednímu dodávání. V této souvislosti jsou také průběžně navyšovány počty odpoledních okrsků.

Procentní podíl ze všech dodaných zásilek v rámci provozoven zajišťujících odpolední dodávání je zobrazen v následujícím grafu:



Úspěšnost dodávání poštovních zásilek – porovnání	Před spuštěním odpoledního dodávání	leden 2011	leden 2012
Počet všech poštovních zásilek na odpolední dodávání	-	110 542	163 893
Úspěšnost dodávání poštovních zásilek při odpoledním dodávání	51 %	80 %	86 %

Zdroj: Česká pošta

Česká pošta v rámci centralizace a optimalizace logistické sítě a pro účely odpoledního dodávání nově zřizuje tzv. depa, která zajišťují dodání v rámci svého atrakčního obvodu, včetně zpracování poštovních zásilek od „smluvních“ podavatelů. Nemají zásadní vliv na poskytování služeb široké veřejnosti. Jedná se o specializovaná technologická pracoviště, kam nemá běžně veřejnost přístup.

V souvislosti s odpoledním dodáváním byla v základních kvalitativních požadavcích České poště uložena povinnost předat všem fyzickým osobám, které se podle jeho poznatku zdržují v České republice, a všem právnickým osobám, které podle jeho poznatku mají v České republice své sídlo, kancelář, provozovnu apod., nejpozději do 31. 1. 2012 písemnou informaci o tom, v jakém časovém rozmezí budou jednotlivé poštovní zásilky a poukázané peněžní částky dodávány. Písemnou informaci má předat Česká pošta v přiměřeném předstihu též před každou závažnější změnou časového rozmezí. Úřad v této souvislosti na základě kontrolních zjištění došel k závěru, že tuto povinnost Česká pošta nesplnila, proto bude dále pokračovat v rámci svých kompetencí uložených mu zákonem o poštovních službách.

#### **6.4 Hodnocení Úřadu**

V průběhu roku 2011 Úřad v 6 případech zahájil v souvislosti s dodáváním poštovních zásilek nebo poukázaných peněžních částek správní řízení o uložení pokuty, a to na základě důvodného podezření ze spáchání správního deliktu porušením zákonných povinností ze strany České pošty.

I přesto, že podíl zákazníků, kteří v roce 2011 vyjádřili svoji nespokojenost s dodáváním poštovních zásilek Českou poštou, na celkovém počtu podání k Úřadu mírně klesl, zůstal i nadále poměrně vysoký. Uložení balíku bez předchozího pokusu o dodání, uložení balíku bez předání výzvy, opožděné předání výzvy, zpožděné dodání balíku, upuštění od náhradního dodání, opožděná výplata poukázané peněžní částky, neúměrně dlouhá doba dodání poštovní zásilky ze zahraničí po jejím příchodu na území ČR – tyto skutečnosti byly a jsou nejčastěji kritizovány zákaznickou veřejností.

Na druhé straně však nelze opomenout snahu České pošty rozšiřovat a zkvalitňovat systém dodávání, zavádět nové moderní a zákaznický zajímavé služby. Tím bylo i v roce 2011 faktické zkvalitňování a rozšiřování systému odpoledního a večerního dodávání, zaváděného v předchozím roce.

## **7 Rychlost poskytnutí požadované služby**

Samozřejmým zájmem zákazníků je, aby všechny úkony, které jsou součástí poskytnutí poštovní služby, učinila Česká pošta co nejdříve. Základní kvalitativní požadavky proto obsahují jak obecnou právní povinnost České pošty poskytnout poštovní službu co možná nejrychleji, tak i konkrétní kvalitativní ukazatel pro kalendářní rok až do konce roku 2012.

Standardním způsobem posuzování rychlosti přepravy je měření přepravních dob obyčejných zásilek; měří se doba od výběru poštovní schránky do dodání. Měření se provádí podle normy EN 13850+A1 a je podle Směrnice povinné. Obyčejné zásilky jsou bezkonkurenčně nejvíce využívanou službou, zhruba 80 % poštovních zásilek je v České republice odesláno jako obyčejné zásilky. Proto je měření přepravních dob právě u těchto poštovních zásilek důležité.

### **7.1 Měření podle normy ČSN EN 13850+A1**

Měření se provádí podle normy ČSN EN 13850+A1, která vychází z evropské normy EN 13850:2002+A1:2007 a velmi podrobně upravuje metodiku měření tak, aby výsledky byly objektivní a měly potřebnou vypovídací hodnotu. Při tomto měření se sleduje doba přepravy, tedy doba od výběru poštovní schránky nebo podání u přepážky pošty do doby dodání adresátovi.

Obecně platí, že obyčejné zásilky vybrané z poštovní schránky by měly být dodány následující pracovní den (což je dále označováno jako kvalitativní ukazatel „D+1“). Připouští se však určitý malý podíl poštovních zásilek, které jsou vinou náhodných okolností dodány později.

Úřad při udělování poštovní licence stanovil na roky 2009 – 2012 v základních kvalitativních požadavcích nižší hodnoty, a to s ohledem na zjištění stavu přepravních dob a faktické nemožnosti vyhovět požadavkům normy ze strany České pošty v kratším časovém období. Pro rok 2011 byl stanoven ukazatel v hodnotě 94 % obyčejných zásilek dodaných v době D+1. V roce 2012 se pak požadovaná úroveň podle základních kvalitativních požadavků zpřísňuje až na 95 %.

Za posledních pět let dosáhla Česká pošta těchto výsledků:

Dodání v D+1 (%):

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>I. čtvrtletí</b>	91,78	90,33	91,79	94,24	92,92
<b>II. čtvrtletí</b>	87,61	91,13	93,10	93,86	93,96
<b>III. čtvrtletí</b>	90,66	91,96	92,79	93,68	89,04
<b>IV. čtvrtletí</b>	86,86	89,43	90,65	91,49	91,22
<b>Celý rok</b>	89,15	90,64	92,09	93,19	92,15

Zpožděné zásilky – dodání v D+2 a více (%):

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>I. čtvrtletí</b>	8,22	9,67	8,21	5,76	7,08
<b>II. čtvrtletí</b>	12,39	8,87	6,90	6,14	6,04
<b>III. čtvrtletí</b>	9,34	8,04	7,21	6,32	10,96
<b>IV. čtvrtletí</b>	13,14	10,57	9,35	8,51	8,78
<b>Celý rok</b>	10,85	9,36	7,91	6,81	7,85

Zdroj: Česká pošta

Česká pošta v roce 2011 Úřadem stanovenou normu 94 % nesplnila, dosáhla výsledku pouze 92,15 %. Úřad proto v rámci svých kompetencí zahájil správní řízení o uložení pokuty, aby se kvalita poskytovaných služeb Českou poštou dostala na požadovanou úroveň.

## 7.2 Měření od vhozu do poštovní schránky do dodání

Při sledování přepravních dob podle normy ČSN EN 13850+A1 se prozatím měří pouze doba od výběru poštovní schránky do doby dodání adresátovi. Pro zákazníky je však také důležitý údaj, za jak dlouho od okamžiku, kdy obyčejnou zásilku vhodí do poštovní schránky, bude dodána. Proto Úřad paralelně sleduje nad rámec povinného měření podle normy další ukazatel, a to za jak dlouho jsou dodány obyčejné zásilky vhozené do poštovní schránky v 16 hodin odpoledne. Přehled výsledků je uveden v následující tabulce.

### Měření doby od vhozu do poštovní schránky do dodání

Rok	2007	2008	2009	2010	2011
D+1	58,42 %	65,14 %	76,26 %	80,37 %	80,43 %
D+2	37,27 %	31,06 %	21,74 %	18,09 %	17,70 %
D+3 a více	4,31 %	3,80 %	2,00 %	1,54 %	1,87 %

Zdroj: Český telekomunikační úřad

Pokud tedy odesílatel vhodil v průběhu roku 2011 svou obyčejnou zásilku do poštovní schránky v 16 hodin, mohl počítat s tím, že bude dodána už následující pracovní den, s pravděpodobností zhruba 80,5 %. Úřad konstatuje, že od roku 2007 zaznamenal při alternativním způsobu měření stále se zlepšující trend. Dodání poštovních zásilek v limitu D+1 se v roce 2011 nepatrně zlepšilo, procento zpožděných poštovních zásilek o 3 a více dní v roce 2011 stoupl.

Příčinou rozdílu mezi oběma měřeními (měření doby od výběru poštovní schránky do dodání podle normy ČSN EN 13850+A1 a měření doby od vhození do poštovní schránky do dodání podle Úřadu) je to, že značná část poštovních zásilek vhozených v 16 hodin je vybrána až následující den.

## 8 Listovní a poštovní tajemství

Obsahem listovního tajemství je zachování tajemství obsahu přepravovaného sdělení. Listovní tajemství je zaručeno Listinou základních práv a svobod a záležitosti jeho porušení upravuje trestní zákoník. Poštovní tajemství naproti tomu zajišťuje důvěrnost poštovního styku, která musí být zajištěna i na základě požadavků právní úpravy Evropské unie.

Ochrana poštovního tajemství je stanovena § 16 zákona o poštovních službách a je uložena všem provozovatelům poštovních služeb a jejich pracovníkům, kteří musejí zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se poskytované nebo poskytnuté poštovní služby, které se při své činnosti dozvěděli. Těmito skutečnostmi jsou jakékoliv údaje o poskytované poštovní službě, zejména kdo byl odesílatelem, adresátem, o jakou službu se jednalo nebo kdy byla poskytnuta. Zároveň znalosti těchto skutečností smějí využívat jen pro potřeby poskytování poštovní služby. Výjimky z této povinnosti stanoví zákon pro přesně stanovené případy. Provozovatelé poštovních služeb a jejich pracovníci rovněž nesmějí ani umožnit, aby se se skutečnostmi chráněnými poštovním tajemstvím neoprávněně seznámila jiná osoba.

Nejčastější formou porušení povinnosti zachovávat poštovní tajemství je nedodržení povinnosti neumožnit ostatním osobám seznámit se se skutečnostmi jím chráněnými. Příkladem porušení této povinnosti jsou případy, kdy je poštovní zásilka vydána nebo vhozena do domovní schránky (případně poukázána peněžní částka vyplacena) nesprávnému příjemci. Další závažnou formou porušení poštovního tajemství jsou případy, kdy doručovatel nakládá s poštovní zásilkou takovým způsobem, že umožní jejich odcizení, nebo se jich zbaví tím, že je odloží na veřejném prostranství nebo je ponechá položené na domovních schránkách, takže se kdokoli může seznámit nejen s údaji o poskytnuté poštovní službě ale případně i s obsahem poštovní zásilky.

V ochraně poštovního tajemství zaznamenal v roce 2011 Úřad zlepšení, kdy došlo v některých oblastech k odstranění dlouhodobého závadného stavu. V průběhu roku Česká pošta zavedla nové dodací doklady pro dodávání doporučených zásilek, jedná se o tiskopis, který v případě neúspěšného pokusu o dodání slouží zároveň jako výzva k vyzvednutí uložené poštovní zásilky. Těmito tiskopisy byly nahrazeny předchozí dodací doklady, které byly společné pro více příjemců a příjemci se z nich mohli dozvědět údaje o jiných adresátech a jejich poštovních zásilkách.

Úřad však v roce 2011 zjistil opakovaně jednotlivé případy porušení poštovního tajemství, ke kterým došlo nedodržením ustanovení příslušných předpisů a nevhodným chováním zaměstnanců České pošty. Jednalo se o jednotlivé případy vydání doporučených zásilek k dodání do vlastních rukou adresáta neoprávněné osobě anebo nedodání obyčejných zásilek do domovních schránek adresátů (jejich chybné vložení do domovních schránek cizích osob, případně jejich odložení na místě volně přístupném veřejnosti).

V některých ohledech zaregistroval Úřad i podstatné zhoršení stavu, kdy obdobně jako v předchozím roce byly zjištěny závažnější případy porušení poštovního tajemství, přestože Česká pošta přislíbila zjednání nápravy. V Karlových Varech byly odkládány tašky pro doručovatele s poštovními zásilkami na volně přístupných místech, došlo tak nejen k umožnění seznámit se s údaji o poštovních zásilkách, ale zároveň mohlo dojít i k jejich odcizení. Úřad rovněž zaznamenal jeden případ úmyslného vhození poštovních zásilek do kontejneru na tříděný odpad. V těchto věcech správní orgán zahájil správní řízení na základě podnětů od Policie České republiky, rozhodnutí o uložení pokuty dosud nenabyla právní moci.

## **9 Poskytování informací a péče o zákazníka**

Na transparentnost a soustavné poskytování informací Českou poštou zákazníkům je kladen velký důraz nejen v zákoně o poštovních službách, ale i ve Směrnici. Všeobecná povinnost České pošty trvale poskytovat informace svým zákazníkům je konkretizována v základních kvalitativních požadavcích. K lepší informovanosti o poštovních službách, povinnostech poskytovatele a právech zákazníků přispívá i Úřad – na svých internetových stránkách mohou zákazníci i sama Česká pošta najít obecný návod, jak postupovat v konkrétních případech (<http://www.ctu.cz/postovni-sluzby/jak-spravne-pouzivat-postovni-sluzby.html>). Zejména vyřizováním podání zákazníků České pošty, odpověďmi na dotazy nejenom z oblasti základních služeb, doporučeními zákazníkům, jak v té či oné konkrétní situaci ve vztahu k České poště postupovat.

Úřad v roce 2011 zaregistroval v rámci kontrolní činnosti určité zlepšení v této oblasti, celkový stav však nelze dosud hodnotit jako ideální.

### **9.1 Transparentnost a poskytování informací pro zákazníka**

Aby se zákazníci při používání základních služeb orientovali v nabídce a byli schopni si vybrat tu službu, která je pro ně nejvýhodnější, musí mít k dispozici komplexní a odpovídající informace. Jedná se zejména o informace o právních podmínkách při poskytování základních služeb, informace o užití základních služeb, o poštách apod. Důležité jsou rovněž informace o veškerých změnách, které se přímo či nepřímo v konečném důsledku dotknou zákazníka.



Právě nedostatečná informovanost zákazníka je však častou příčinou mnoha problémů, které by v opačném případě vzniknout ani nemusely a nemohou být v konečném důsledku hodnoceny jako neplnění zákonných povinností ze strany České pošty. Nedostatečná informovanost postihne přitom samotného zákazníka, který z neznalosti volí často málo vhodnou službu, nevyužije svých práv apod.

I v roce 2011 pokračovala Česká pošta v oblasti zveřejňování informací a informování zákaznické veřejnosti v zavedené praxi. Pravidelně aktualizuje, rozšiřuje a zkvalitňuje svoje internetové stránky ([www.cpost.cz](http://www.cpost.cz)), které jsou hlavním zdrojem širokého spektra informací o činnosti České pošty s možností dálkového přístupu, včetně informací o základních službách. Praktickým příkladem byla operativní aktualizace a rozšíření nabídky internetových stránek České pošty pro zákazníky, např. o problematiku celního odbavování poštovních zásilek ze zahraničí po 1. 4. 2011 se všemi navazujícími souvislostmi. Některé dílčí problémy však přetrvávají, např. nedostatečné nebo neaktuální informace o poštách, o mobilních obslužných místech, údaje v systému sledování poštovních zásilek Track&Trace apod.

V rámci jednotného informačního systému České pošty v roce 2011, stejně jako v období předchozím, získávali zákazníci potřebné informace i prostřednictvím call centra, prostřednictvím bezplatné telefonní informační linky, ve velké míře jsou využívány k získávání informací kontaktní telefonní linky jednotlivých provozoven České pošty. S výjimkou několika málo případů Úřad nezaznamenal v této oblasti nedostatky zásadního charakteru. Zpravidla se jednalo o přetížení komunikačních kanálů v období zvýšené zákaznické poptávky a nárůstu provozu (Velikonoce, Vánoce, období dovolených).

Obecně lze konstatovat, že mnohdy je na vině nespokojenosti zákazníka „lidský faktor“, tzn. vlastní zaměstnanec České pošty podávající informace, často nedostatečné, neúplné, ne zcela kvalifikované.

V rámci dohledu a kontrolní činnosti, zejména při vyřizování stížností, podání a podnětů zákazníků, Úřad i v roce 2011 zaznamenal některé dílčí nesrovnalosti mezi údaji uváděnými v elektronickém systému sledování poštovních zásilek (Track&Trace) a skutečnostmi uváděnými v konkrétních případech jednotlivými zákazníky. Zde byla kritika zákazníků opět často na místě a oprávněná.

## **9.2 Reklamacce**

Pokud při poskytování základních služeb dojde k nějakému pochybení, je povinností České pošty umožnit zákazníkovi podat stížnost nebo standardní reklamaci poskytnuté služby a pořídit příslušný písemný záznam. Při přijímání reklamacce poškození nebo úbytku obsahu vydá Česká pošta reklamujícímu kopii záznamu o stavu reklamované poštovní zásilky na požádání. Předpisový rámec Evropské unie výslovně požaduje, aby byly stanoveny jednoduché a transparentní postupy, které zaručí spravedlivé a rychlé řešení případů. Obdobné právní povinnosti České pošty obsahují i poštovní podmínky a základní kvalitativní požadavky. Obecným požadavkem je, aby reklamacce byly vyřizovány objektivně, s potřebnou odbornou úrovní a co nejrychleji. Podat informace o způsobu nebo stavu vyřízení reklamacce pak musí Česká pošta písemně do 15 dnů.

Podání zákazníků týkající se základních služeb, jež byla u České pošty v roce 2011 vyřízena, uvádí podle věcného členění následující tabulka:

<b>Podání zákazníků v roce 2011 týkající se základních služeb celkem</b>	<b>1 369</b>
v členění na dlouhé čekací doby	11
otevírací dobu pošt	33
Změnu ukládací pošty	110
dodávání poštovních zásilek	1 014
vyřizování reklamací	45
poštovní zásilky do/ze zahraničí	82
poštovní poukázky	74

Zdroj: Česká pošta

Od listopadu 2009 mají zákazníci České pošty možnost obrátit se na ombudsmana České pošty, jsou-li s jejími službami nespokojeni. V roce 2011 bylo takových podání 1 261 a směřovala zejména do oblastí jako je dodávání či ztráty obyčejných zásilek, neprofesionální jednání pracovníků České pošty, celní deklarace, rušení pošt, reklamace poškozených poštovních zásilek, Czech Point apod.

Podle předpisů Evropské unie mají být v této zprávě zveřejněny počty reklamací týkající se základních služeb. O vývoji v této oblasti za období let 2008 až 2011 vypovídá následující tabulka:

<b>Přehled reklamací a podání zákazníků (ks)</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	75 638	72 563	76 165	76 191
z toho: odůvodněné reklamace	17 651	10 352	12 653	15 117
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	52 275	42 719	39 876	39 292
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek	7 646	6 980	6 919	6 543
z toho: odůvodněné reklamace	2 315	5 542	5 224	4 933
Jiné reklamace a podání	7 673	8 016	7 636	7 079
z toho: odůvodněné reklamace a podání	3 522	2 154	1 269	1 375

Zdroj: Česká pošta

Pozn.: Výše uvedený přehled reklamací se týká základních poštovních služeb (doporučená zásilka, cenné psaní, cenný balík, poštovní poukázky).

I přesto, že má poptávka po některých základních poštovních službách klesající tendenci, počty reklamací a podání zákazníků v absolutním vyjádření naopak rostou, respektive v některých kategoriích stagnují (nevykazují zásadní změny).

V počtu vyřízených reklamací dodání poštovní zásilky bez dodejky došlo v roce 2011 k navýšení pouze o 26 případů (0,3 %) oproti předchozímu roku. Počet odůvodněných reklamací z tohoto celkového počtu však vzrostl výrazně, a to absolutně o 2 464 případů (oproti roku 2010 navýšení o 19,5 %). U ostatních typů sledovaných a hodnocených reklamací nedošlo prakticky k výrazným změnám.

### 9.3 Hodnocení Úřadu

Obecně je nutné konstatovat, že i přes určitý pokrok v oblasti informování zákazníků a péče o zákazníky přetrvávaly v roce 2011 některé dílčí nedostatky spojené s plněním zákonných povinností.

Některá zjištění Úřadu z kontrolní akce u pošty Praha 120 byla následně využívána též pro informování těch zákazníků České pošty, kteří své stížnosti, podněty a podání s problematikou poštovních zásilek ze zahraničí směřovali přímo k Úřadu.

Na základě výsledků šetření Úřadu u přijatých podání lze konstatovat, že požadavek na poskytování základních služeb způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti, včetně soustavného poskytování informací o základních službách a způsobu jejich užití podle § 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách, nebyl Českou poštou vždy plněn bezesbytku. K posunu k lepšímu však v některých dílčích oblastech došlo.

## 10 Shrnutí zjištěných nedostatků při poskytování služeb

Již v předchozích zprávách o plnění povinností České pošty v oblasti základních služeb bylo konstatováno, že přetrvávají některé nedostatky, jež zásadním způsobem ovlivňují spokojenost zákazníků s kvalitou poskytovaných služeb.

V průběhu roku 2011 Úřad ověřoval, zda došlo k nápravě některých nedostatků, jež byly zjištěny v předchozích obdobích. Tyto následné kontroly a dohled byly zaměřeny zejména na nedostatky, při nichž se nesprávný postup či nevyhovující stav vyskytuje soustavně. Výsledky kontrol prokázaly, že k požadované nápravě ze strany České pošty nedošlo. I přes prokázané pochybení České pošty je však nutné uvést, že se v některých případech jedná o objektivní příčiny pochybení, které nemohla Česká pošta odstranit.

Kromě cíleně zaměřených kontrol vedl Úřad intenzivní jednání o plánovaných projektech, jež se Česká pošta rozhodla zavést v důsledku příprav na plné otevření trhu ke dni 1. 1. 2013. V diskuzích se Úřad zaměřil na to, jak při zavádění poštovních agentur, avizování poštovních zásilek zprávou SMS či E-mailem a odpoledního dodávání balíků nejlépe zajistit dostupnost a spolehlivost služeb, v neposlední řadě i dostatečnou a celkovou informovanost. V těch případech, kdy jsou způsoby poskytování základních služeb nedostatečné, Úřad společně s Českou poštou projednává změny, jež by měly vést ke zlepšení v poskytování služeb.

Nedostatky, které jsou nejčastějším předmětem stížností zákazníků a objevují se opakovaně, lze shrnout do následujícího přehledu:

1. Velice závažným a dlouho přetrvávajícím nedostatkem je ukládání poštovních zásilek bez toho, že by byl učiněn povinný pokus o její dodání do adresátova domu a nepředávání výzev. Tato závada je přímým porušením Směrnice (viz kapitola 6.1).
2. V roce 2011 bylo zjištěno několik případů, kdy došlo k porušení poštovního tajemství (viz kapitola 8).

3. Zákazníci jsou stále nespokojeni s otevírací dobou pošt. Rozhodně by uvítali delší otevírací dobu zejména v pozdějších odpoledních hodinách. Novou možností zlepšení v tomto směru by mohlo být zavedení poštovních agentur nebo v menších lokalitách kombinace mobilních obslužných míst a výdejních míst, jež v mnohých případech zajišťují delší časovou dostupnost při vyzvedávání uložených poštovních zásilek. Novým trendem, kterým Česká pošta vychází vstříc svým zákazníkům, je též zřizování pošt v obchodních centrech, kde je možné vyzvednout si uloženou poštovní zásilku v prodloužené otevírací době, v mnohých případech i o víkend. V tomto směru Úřad očekává pozitivní vývoj (viz kapitola 4.2.1).
4. Stále se opakují nedostatky v informovanosti zákazníků o možnosti využití mobilních obslužných míst a uvádění neaktuálních informací na internetových stránkách České pošty. Je zde nutno zlepšit informovanost zákazníků při on-line sledování poštovních zásilek pomocí internetových stránek. Mnohdy informace uvedené na internetové stránce neodpovídají skutečnosti či jsou v rozporu s informacemi v předaných výzvách. V souvislosti s využitím mobilních obslužných míst při zavádění poštovních agentur je třeba zdůraznit, aby Česká pošta s veřejností lépe komunikovala. V mnohých případech je důvodem nespokojenosti zákazníků neznalost nebo získání nesprávných informací (viz kapitola 4.4).
5. V souvislosti se změnou legislativy k 1. 4. 2011 (změna zákona o DPH a snížení limitu dovozního cla u dovozů ze zemí mimo EU) se na Úřad obrátilo velké množství zákazníků, kteří nebyli spokojeni s poskytovanou službou České pošty. Příčinou byla ve většině případů neinformovanost zákazníků o změně a též personální, technologické a technické nedostatky u České pošty. Po téměř půlročním překonávání problémů různého charakteru vyplývajících z nedostatku zkušeností se situace nakonec stabilizovala.
6. Se zavedením odpoledního dodávání a s ním spojeným avizováním poštovních zásilek zákazníci nejsou zcela spokojeni. Úřad obdržel několik podání, ze kterých bylo zřejmé, že adresát podle zaslané informace od České pošty čekal doma na dodání své předem avizované a očekávané poštovní zásilky, obdržel však další informaci prostřednictvím SMS nebo E-mailu, že nebyl zastížen a poštovní zásilka je uložena u pošty. Dochází tak k předávání mylných informací a k neodůvodněnému prodlužování času potřebného pro dodání poštovní zásilky.

Úřad konstatuje, že se nedostatky objevují takřka výhradně u základních služeb týkajících se poštovních zásilek. U poštovních poukázek jsou zjišťovány jen ojediněle.

Mnoho případů nespokojenosti zákazníků je zapříčiněno selháním lidského faktoru, což nelze považovat za systémové selhání. Těmi mohou být v praxi např. nedostatečné znalosti správných postupů vyplývajících z nedostatečného školení personálu, nevhodná organizace práce, nedostatek personálu, selhání vnitřních kontrolních mechanismů České pošty apod.

## 11 Závěr

Závěrem lze konstatovat, že se ani v roce 2011 České poště nepodařilo odstranit některé závažné nedostatky při poskytování základních poštovních služeb, a to ani přes uložení pokuty v prokázaných případech pochybení. Některým nedostatkům nelze zcela předejít, což může vyplývat podle druhu poskytované služby, kde je třeba při dodávání součinnosti třetí osoby (např. při dodávání, kde je přístup spojen se vstupem na cizí pozemek).

V roce 2011 došlo k výraznému navýšení počtu oprávněných stížností, s nimiž se na Český telekomunikační úřad obrátili zákazníci, ze 124 v roce 2010 na 216 oprávněných stížností (což představuje nárůst o 74 %). Nejedná se však o jednoznačný ukazatel. Celá řada stížností se týká případů, v nichž byl jeden a tentýž zákazník postižen více závadami.

Při předání stížnosti na Úřad očekává zákazník zpravidla přímý zásah Úřadu a nápravu stavu. Možnosti Úřadu jsou však omezené kompetencemi uvedenými v zákoně o poštovních službách a z časového hlediska postupy, kterými je vázán. Pokud může Úřad vůči České poště zasáhnout, nelze očekávat okamžité výsledky.

Úřad informuje zákazníky v rámci vyřízení jejich podání, aby využívali možnost reklamovat své závady přímo u České pošty, a to z důvodu rychlejšího vyřízení problému. Pokud reklamující nebude s vyřízením své reklamace spokojen, může se obrátit jak na ombudsmana České pošty, tak není ani vyloučena možnost podání k Úřadu, který v rámci svých kompetencí daných zákonem o poštovních službách u České pošty může zasáhnout.

V roce 2011 Úřad zahájil celkem 2 kontrolní akce. V jednom případě došlo k prokazatelnému porušení právních povinností ze strany České pošty, proto Úřad zahájil správní řízení o uložení pokuty.

Za porušování právních povinností bylo České poště v průběhu roku 2011 pravomocně uloženo 20 pokut v celkové výši 169 000 Kč. Během roku 2011 a předchozích bylo zahájeno dalších 12 správních řízení o uložení pokuty, ta však do konce roku 2011 nebyla pravomocně ukončena.

Praha 6. června 2012



PhDr. Pavel Dvořák, CSc.  
předseda Rady  
Českého telekomunikačního úřadu