

**Český telekomunikační úřad**

**Zpráva o trhu poštovních služeb v roce 2013**

**červenec 2014**

## Obsah

Úvod.....	3
1. Liberalizace trhu poštovních služeb.....	3
2. Provozovatelé poštovních služeb .....	4
3. Poštovní sítě jednotlivých provozovatelů .....	7
4. Zaměstnanost .....	10
5. Poskytnuté poštovní služby .....	11
6. Ekonomické ukazatele .....	14
7. Kvalita poštovních služeb .....	15
8. Závěr.....	17

## Úvod

Zpráva o trhu poštovních služeb (dále jen „Zpráva“) v roce 2013 popisuje situaci na trhu poštovních služeb v prvním roce po dokončení liberalizace. Kromě údajů o vývoji na trhu ve Zprávě Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) uvádí i obecné informace o právní úpravě a některých zvláštnostech poštovního trhu.

Úřad sbíral data o trhu poštovních služeb v potřebném rozsahu poprvé za rok 2013, údaje za předchozí období tak nejsou k dispozici. Pro vytvoření statistických časových řad má Úřad k dispozici pouze data o základních službách, která shromažďoval v předchozích obdobích v rámci dohledu nad držitelem poštovní licence. Informace o těchto základních službách jsou uvedeny v [Souhrnné zprávě o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2013](#).

Pro hodnocení trhu poštovních služeb v České republice využil Úřad informace získané od provozovatelů poštovních služeb pomocí internetového portálu <https://monitoringtrhu.ctu.cz>. Prostřednictvím tohoto portálu Úřad vykonává státní statistickou službu včetně sběru dat v oblasti poštovních služeb a zahraničních poštovních služeb.

## 1. Liberalizace trhu poštovních služeb

Na základě nové právní úpravy došlo na trhu poštovních služeb k dokončení liberalizace a v roce 2013 tedy i k řadě významných změn.

Cílem liberalizace bylo otevřít trh poštovních služeb a zajistit tak rovnou soutěž v celém rozsahu poskytovaných služeb. Jejich poskytovatelé mohou vstoupit na trh za srovnatelných podmínek, což by mělo postupně vést k rozvoji konkurenčního prostředí. V ročním časovém horizontu se ale dal očekávat spíše pozvolný vývoj konkurence, podobně jako v ostatních členských státech Evropské unie. Liberalizace trhu měla přinést i zabezpečení přiměřené ochrany uživatelů poštovních služeb.

Zásadní právní změnou, která ovlivnila celý trh poštovních služeb a jejímž hlavním cílem bylo dokončení liberalizace poštovního trhu v souladu s požadavky tzv. třetí poštovní směrnice, bylo nabytí účinnosti novely zákona o poštovních službách<sup>1</sup> (dále jen „novela zákona“), dnem 1. 1. 2013. Novela zákona plně implementuje třetí poštovní směrnici do právního řádu České republiky.

Novela zákona zrušila monopol držitele poštovní licence, který se vztahoval na dodávání vnitrostátních poštovních zásilek, které obsahovaly písemnosti, s hmotností do 50 g a za cenu nižší než 18 Kč. Na poštovní trh může nyní vstoupit každý zájemce o poskytování těchto služeb. Jedinou výjimkou je služba dodání peněžní částky poukázané poštovním poukazem, kterou smí poskytovat pouze držitel poštovní licence.

---

<sup>1</sup> Zákon č. 221/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony.

Novelou zákona došlo i ke změnám v kompetencích Úřadu v oblasti regulace poštovních služeb. Činnost Úřadu se nově zaměřuje nejen na držitele poštovní licence, ale i na ostatní provozovatele poštovních služeb. Úřad dohlíží v souladu s § 37 zákona o poštovních službách, zda jednotliví provozovatelé tento zákon dodržují. Držitel poštovní licence má mimo povinností vztahujících se na všechny provozovatele poštovních služeb i další povinnosti. Ty souvisejí především s poskytováním základních služeb v souladu s § 33 odst. 1 zákona o poštovních službách. Držitel poštovní licence tak musí plnit poštovní povinnost způsobem, který je v souladu se základními kvalitativními požadavky a v souladu s potřebami veřejnosti, včetně soustavného poskytování informací o základních službách a způsobu jejich užití. Základní služby představují souhrn poštovních služeb vymezených zákonem o poštovních službách, jejichž poskytování musí být zajištěno na celém území státu za stanovených podmínek. Pokud nejsou poskytovány na komerčním základě, ukládá se určenému provozovateli toto vymezené minimum poskytovat. Držitelem poštovní licence je Česká pošta, s.p. (dále jen „Česká pošta“).

Do 31. 12. 2012 uděloval Úřad poštovní licenci provozovateli, který splnil podmínky dané zákonem o poštovních službách. Nově držitele poštovní licence určila přímo novela zákona, a to v článku II bodu 2 přechodných ustanovení. Držitelem poštovní licence tak bude až do 31. 12. 2017 Česká pošta, případně její právní nástupce. Ta je na celém území České republiky povinna poskytovat a zajišťovat základní služby podle § 3 zákona o poštovních službách ve znění účinném od 1. 1. 2013. V souladu s bodem 3 výše uvedeného přechodného ustanovení pak Úřad udělil České poště poštovní licenci rozhodnutím [čj. ČTÚ-562/2013-610/IV. vyř. ze dne 22. února 2013.](#)

Pro budoucí vývoj na trhu poštovních služeb hraje důležitou roli povinnost určená jen držiteli poštovní licence, a to povinnost umožnit transparentním a nediskriminačním způsobem přístup ostatním provozovatelům k prvkům poštovní infrastruktury a zvláštním službám souvisejícím s jejím provozováním. Tuto povinnost upravuje § 34 zákona o poštovních službách.

Na zákonnou úpravu navazuje šest vyhlášek, které připravil Úřad na základě zmocnění zákonem o poštovních službách a které nabyly účinnosti stejně jako novela zákona dnem 1. 1. 2013. Podrobné informace o jednotlivých vyhláškách jsou k dispozici v [Souhrnné zprávě o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České poště, s.p. za rok 2013](#) a na [internetových stránkách Úřadu](#).

## **2. Provozovatelé poštovních služeb**

Novela zákona stanovila nové podmínky pro získání oprávnění k podnikání v oblasti poštovních služeb. Podle § 2 písm. c) zákona o poštovních službách je provozovatelem osoba, která poskytuje poštovní služby nebo zajišťuje zahraniční poštovní služby. Do 31. 12. 2012 byl oprávněným provozovatelem poskytujícím poštovní služby každý, kdo splnil oznamovací povinnost u příslušného živnostenského úřadu a doložil, že splňuje podmínky pro získání živnostenského oprávnění.

Aby mohla fyzická nebo právnická osoba nabízet a poskytovat poštovní služby, musí od 1. 1. 2013 splnit obecné podmínky pro podnikání v oblasti poštovních služeb uvedené v § 17 zákona o poštovních službách. Zároveň musí Úřadu splnění těchto podmínek doložit při oznámení své podnikatelské činnosti v souladu s § 18 zákona o poštovních službách. Při oznámení podnikání musí provozovatel uvést, které poštovní služby, na jakém území a od jakého data hodlá poskytovat. Pokud provozovatel splní všechny náležitosti, vydá mu Úřad osvědčení o oznámení poskytování poštovních služeb.

Úřad podle ustanovení § 19 odst. 3 zákona o poštovních službách vede v elektronické podobě evidenci provozovatelů, kteří splnili oznamovací povinnost. Evidence je veřejně přístupná prostřednictvím internetových stránek Úřadu <http://www.ctu.cz/ctuonline/vyhledavaci-databaze/evidence-provozovatelu-poskytujicich-nebo-zajistujicich-postovni-sluzby.html>. Databáze obsahuje informace o tom, kteří provozovatelé mohou nabízet poštovní služby, stejně jako informace o konkrétních službách, k jejichž poskytování je daný provozovatel oprávněn.

**V roce 2013 oznámilo Úřadu provozování poštovních služeb celkem 16 subjektů (včetně těch, které služby poskytovaly již před 1. 1. 2013).** Pouze sedm subjektů oznámilo, že hodlají nabízet poštovní podání na celém území České republiky. Oproti tomu dodávání poštovních zásilek na celém území České republiky oznámilo celkem 11 podnikatelů. Nejvýznamnějšími oznámenými provozovateli poštovních služeb, kteří se na trhu pohybovali i před rokem 2013, jsou společnosti Mediaservis, s.r.o. nebo Česká distribuční a.s.

Tabulka č. 1: Přehled provozovatelů oznámených v roce 2013

Obchodní název	Podání na celém území ČR	Dodání na celém území ČR	Poskytovatel poštovních služeb před 1. 1. 2013
Česká distribuční a.s.		ano	ano
Česká pošta, s.p.	ano	ano	ano
JAN HOLÍK			
JANZEN s.r.o.	ano	ano	
JEDNOTA, spotřební družstvo v Novém Jičíně			ano
kouzelná almara a.s.	ano	ano	
KURÝR PRAHA s.r.o.		ano	ano
Mediaservis, s.r.o.		ano	ano
Mechanika Prostějov 97, družstvo			ano
MESSENGER a.s.	ano	ano	ano
MESSENGER service s.r.o.	ano	ano	ano
NOVANET Systems, s.r.o.		ano	
Pošta CÍL s.r.o.			ano
RGW EXPRESS, spol. s r.o.	ano		ano
ROZLET servis s.r.o.		ano	ano
Uloženska s.r.o.	ano	ano	ano

Zdroj: Úřad

Následující tabulka zobrazuje, kolik provozovatelů z 16 oprávněných k podnikání v oblasti poštovních služeb poskytuje jednotlivé poštovní služby v rozdělení podle jejich charakteru.

Tabulka č. 2: Přehled počtu provozovatelů oprávněných nabízet konkrétní poštovní službu

Název poštovní služby	Počet provozovatelů oprávněných nabízet poštovní službu
dodání poštovní zásilky do 2 kg	15
dodání poštovního balíku do 10 kg	11
dodání poštovního balíku nad 10 kg	10
dodání doporučené zásilky do 2 kg	10
dodání doporučené zásilky nad 2 kg	9
dodání cenné zásilky do 10 kg	8
dodání cenné zásilky nad 10 kg	8
dodání poštovní zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	3
dodání doporučené zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	3
dodání tiskovinového pytle	5
dodání doporučeného tiskovinového pytle	4

Zdroj: Úřad

Výše uvedený přehled neobsahuje informaci o službě „dodání poukázané peněžní částky (poštovní poukaz)“.

Dva podnikatelé, konkrétně společnosti kouzelná almara a.s. a JEDNOTA, spotřební družstvo v Novém Jičíně, ještě v roce 2013 svou činnost ukončili s tím, že poštovní služby fakticky neposkytovali a ani je nehodlají reálně nabízet. Úřad dále v rámci své činnosti zjistil, že některé podnikatelské subjekty poskytují poštovní služby, přestože jejich poskytování neoznámily Úřadu. Se třemi z těchto provozovatelů, konkrétně společnostmi Geis Parcel CZ s.r.o., Direct Parcel Distribution CZ s.r.o. a General Logistics Systems Czech Republic s.r.o., vedl Úřad v průběhu roku 2013 na základě jejich žádosti o posouzení, zda poskytují poštovní služby, správní řízení a vydal pravomocné rozhodnutí. Tito provozovatelé napadli rozhodnutí Úřadu a o tom, zda rozhodnutí Úřadu bylo v souladu se zákonem o poštovních službách, bude rozhodovat soud. V souladu s rozhodnutím Úřadu výše uvedení provozovatelé do doby, než získají stanovisko soudu, oznámili Úřadu poskytování poštovních služeb.

S ohledem na počet nových subjektů působících na poštovním trhu lze konstatovat, že po uvolnění monopolu České pošty nedošlo k zásadnímu nárůstu počtu podnikatelů, kteří aktivně nabízejí poštovní služby. Před 1. 1. 2013 neměl Úřad k dispozici přesné informace o počtu provozovatelů působících na trhu poštovních služeb, nicméně z veřejně dostupných informací bylo zřejmé, že na trhu aktivně nabízí služby přibližně stejný počet podnikatelských subjektů. V segmentu listovních zásilek dochází v České republice, i v ostatních členských státech Evropské unie, k poklesu objemu přepravovaných poštovních zásilek. Není tedy pravděpodobné, že se v této oblasti zvýší počet podnikatelů. Prostor pro větší rozvoj konkurence zůstává v oblasti balíkových služeb a služeb s přidanou hodnotou, případně u nových druhů služeb.

### 3. Poštovní síť jednotlivých provozovatelů

Na trhu poštovních služeb pozici a chování jednotlivých konkurentů významně ovlivňuje rozsah jimi provozované poštovní infrastruktury (poštovní síť), jejíž zřízení a provozování je spojeno s vysokými náklady. Poštovní síť je tvořena nejen fyzickými body (technologickými prvky), jako jsou provozovny, třídící centra apod., ale i systémem organizace činnosti<sup>2</sup>. Z pohledu zákazníka je nejdůležitější síť provozoven, kde provozovatel nabízí poštovní služby, a poštovních schránek, které slouží k uzavření poštovní smlouvy pro obyčejné (nezapsané) zásilky bez účasti pracovníka provozovatele.

Nejrozsáhlejší síť veřejně přístupných provozoven má Česká pošta, k 31. 12. 2013 jich měla 3 314. Zároveň jako jediná ze všech oznámených provozovatelů disponuje rozsáhlou sítí 22 106 poštovních schránek, což je dáno především historickým vývojem, kdy Česká pošta jako monopolní poskytovatel zajišťovala dostupnost poštovních služeb na celém území České republiky. Podrobnosti o poštovní síti a činnosti České pošty lze nalézt v [Souhrnné zprávě o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2013](#).

Přestože pět dalších provozovatelů nabízí možnost uzavření poštovní smlouvy na celém území České republiky a poštovní zásilky na celém území rovněž dodává (viz tabulka č. 1), nemají tyto subjekty natolik rozsáhlou poštovní síť provozoven, jakou má Česká pošta. Počet provozoven určených pro veřejnost se u těchto subjektů pohybuje v řádu jednotek, pokud jimi vůbec disponují. Poštovní podání ve většině případů zajišťují svozem, kdy si provozovatel poštovní zásilky vyzvedne u odesílatele na základě jeho výzvy.

Mezi veřejnosti nepřístupné body poštovní sítě patří např. logistická centra, ve kterých provozovatelé třídí poštovní zásilky či připravují jejich dodání.

Následující tabulka zobrazuje poměr veřejně přístupných bodů a neveřejných bodů České pošty a ostatních provozovatelů poštovních služeb. Tento přehled zobrazuje pouze „kamenné“ provozovny, vlastní i provozované prostřednictvím smluvních partnerů, nikoliv mobilní obslužná místa (jako přístup nabízena pouze Českou poštou), ani údaje o možnosti podání svozem.

Tabulka č. 3: Poměr počtu veřejně přístupných k počtu neveřejných bodů poštovní sítě (v %)

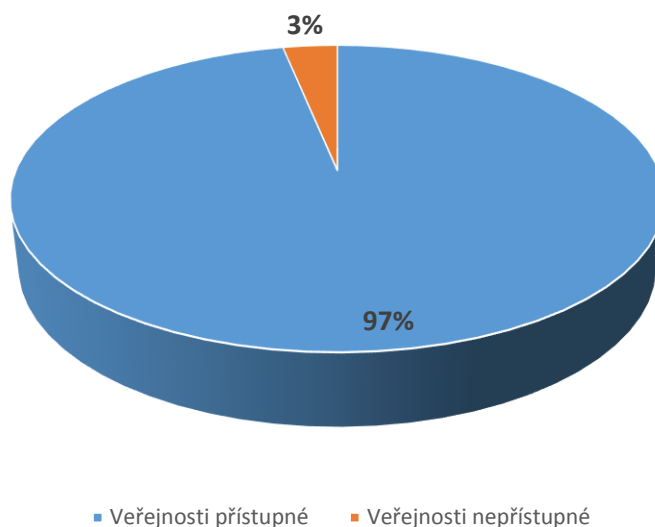
Provozovatel	Veřejně přístupné body poštovní sítě	Neveřejné body poštovní sítě
Česká pošta	97,24 %	2,76 %
Ostatní provozovatelé	74,24 %	25,76 %
<b>Celkem</b>	<b>96,80 %</b>	<b>3,20 %</b>

Zdroj: Úřad

Z výše uvedeného je patrný vliv České pošty na celkovou přístupnost provozoven. Výsledné hodnoty jsou níže zobrazeny graficky.

<sup>2</sup> Pojem poštovní síť je definován v § 2 písm. n) zákona o poštovních službách. Systémem organizace činností se rozumí např. pevně stanovené doručovací okrsky, postupy předávání poštovních zásilek, jejich evidence apod.

Graf č. 1: Poměr počtu veřejně přístupných k počtu neveřejných bodů poštovní sítě (v %)



Zdroj: Úřad

Celkový počet provozoven všech provozovatelů je 3 474, přičemž 98,1 % z nich provozuje Česká pošta sama, nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů. Z toho vyplývá, že Česká pošta má nadále zásadní vliv na celkovou dostupnost poštovních služeb.

Vlastní provozovny představují pro provozovatele poštovních služeb vedle doručovací sítě největší zátěž z pohledu vysokých nákladů na zajištění jejich provozu. Proto se provozovatelé snaží poskytovat poštovní služby také prostřednictvím provozoven svých smluvních partnerů, kteří v takovém případě jednají jménem a na účet provozovatele.

Model s využitím provozoven smluvních partnerů se v České republice postupně vyvíjí, nicméně v současné době, jej využívá pouze Česká pošta a společnost General Logistics Systems Czech Republic s.r.o. V budoucnu lze předpokládat zejména u České pošty stoupající trend v poměru zajištění dostupnosti poštovních služeb prostřednictvím smluvních partnerů k počtu vlastních provozoven provozovatelů. Podobně postupují bývalí monopolní provozovatelé poštovních služeb ve většině členských států Evropské unie, přičemž někteří k nabízení poštovních služeb již ani nevyužívají vlastní provozovny (např. Švédsko).

Tabulka č. 4: Poměr počtu provozoven vlastních k počtu provozoven smluvního partnera (v %)

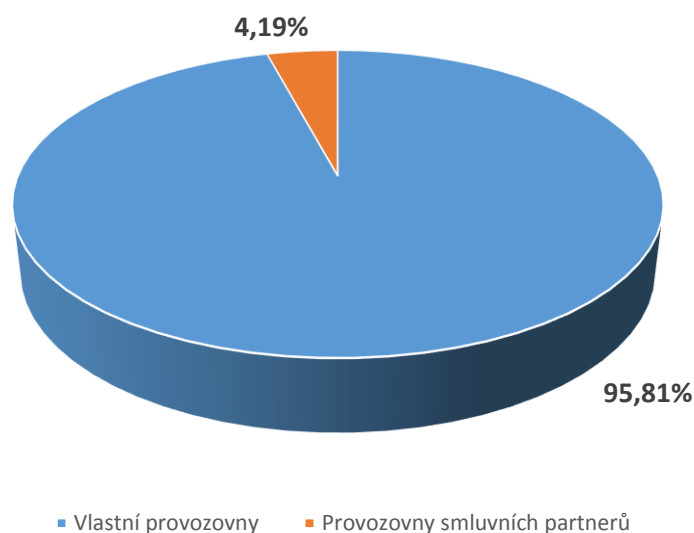
Provozovatel	Vlastní provozovny	Provozovny smluvního partnera
Česká pošta	97,24 %	2,76 %
Ostatní provozovatelé	69,39 %	30,61 %
<b>Celkem</b>	<b>95,81 %</b>	<b>4,19 %</b>

Zdroj: Úřad

Následující graf zobrazuje, jaký je z celkového počtu 3 474 provozoven poměr počtu vlastních provozoven k počtu těch, které provozovali smluvní partneři.



Graf č. 2: Poměr počtu provozoven vlastních k počtu provozoven smluvního partnera (v %)



Zdroj: Úřad

Lze předpokládat, že díky technologickému vývoji a tlaku na efektivnější poskytování poštovních služeb začnou provozovatelé používat pro dodání případně i podání poštovních zásilek samoobslužné automaty. Tento způsob poskytování poštovních služeb se postupně rozvíjí v zahraničí. Např. v Polsku se využívají samoobslužné automaty na podání a ve větší míře i na dodání. V České republice dosud žádný z provozovatelů aktivně nepoužívá automaty na podání. Někteří provozovatelé začali testovat a následně provozovat samoobslužné automaty pro dodávání poštovních zásilek.

V síťových odvětvích, mezi něž patří i poštovní služby, je jedním ze způsobů podpory vstupu nových subjektů na trh a rozvoje konkurence možnost sdílet již vybudovanou infrastrukturu. V sektoru elektronických komunikací nebo v energetice, mají regulované subjekty různou formou uloženou povinnost umožnit přístup ke stávající infrastruktuře. V případě elektronických komunikací regulace přístupu pomohla vstupu nových subjektů na trh. Na trhu poštovních služeb jde o zcela nový nástroj, s jehož využitím nemají podnikatelé zkušenosti a ani v řadě dalších členských států, které liberalizovaly trh dříve, není dosud přístup využíván. Důvodem může být i existence konsolidátorů, kteří pro své zákazníky zajistí podání jejich poštovních zásilek u provozovatele poštovních služeb ve velkých množstvích a v různém stupni předzpracování k poštovní přepravě. Tím dosáhnou na poměrně velké slevy z ceny za poskytnutí poštovních služeb a nepřímo tak ovlivňují i vstup nových subjektů na poštovní trh.

Provozovatel tak nemusí vždy budovat vlastní poštovní síť, ale může využít na základě smluvního vztahu poštovní infrastrukturu jiného provozovatele. V souladu s požadavky tzv. třetí poštovní směrnice má držitel poštovní licence jako dominantní provozovatel podle zákona o poštovních službách povinnost umožnit ostatním provozovatelům poštovních služeb přístup k zvláštním službám a prvkům své poštovní infrastruktury. Rozsah této povinnosti je určen přímo § 34 odst. 1 zákona o poštovních službách, který stanoví ty prvky poštovní sítě a služby, které musí držitel poštovní licence svým konkurentům za nákladově orientované ceny zpřístupnit. Klíčová je přitom zejména služba dodání v poslední míli (tedy až k adresátovi).

Podle informací dostupných Úřadu nebyly poštovní zásilky v roce 2013 dodávány s využitím přístupu do sítě držitele poštovní licence, i když dva provozovatelé, a to společnosti Mediaservis, s.r.o. a Česká distribuční a.s., projevíli zájem o využití této zákonné možnosti. Společnost Mediaservis, s.r.o. se obrátila dne 10. 2. 2014 z důvodu nedohody na Úřad, který je kompetentní k rozhodnutí sporu o přístup do poštovní sítě držitele poštovní licence.

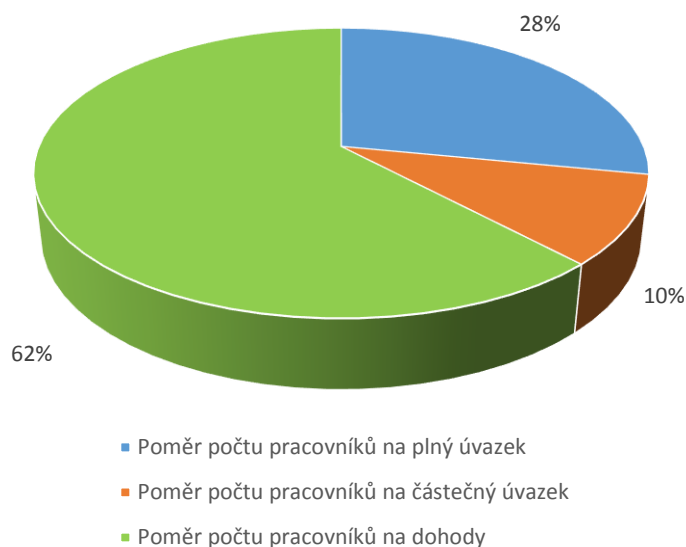
Dodání poštovních zásilek prostřednictvím poštovní sítě jiného provozovatele nemusí být nezbytně vázáno na výše uvedenou zákonnou povinnost České pošty. Každý z provozovatelů může libovolně uzavřít smlouvu s jiným provozovatelem např. na dodávání poštovních zásilek na konkrétním území, kde nemá vlastní provozovny nebo možnost dodání. Z informací dostupných Úřadu vyplývá, že tímto způsobem bylo dodáno 728 tisíc poštovních zásilek, nicméně s ohledem na celkový objem 797 milionů podaných a přepravených poštovních zásilek se jedná o zanedbatelné hodnoty (0,0913 %).

#### 4. Zaměstnanost

Tradiční provozovatelé poštovních služeb patří často mezi největší zaměstnavatele v příslušných státech, což je i případ České pošty. Pro mapování hospodářské stability v oblasti poštovních služeb je sledování vývoje zaměstnanosti stále důležitým měřítkem. Provozovatelé poštovních služeb využívají nad rámec klasických pracovních poměrů různé možnosti zaměstnávání, např. formou dohody o provedení práce nebo dohody o pracovní činnosti.

Následující graf zachycuje podíly pracovníků zaměstnaných za účelem poskytování poštovních služeb na plný pracovní úvazek, na částečný pracovní úvazek a na dohody. Převažujícím typem zaměstnaneckého poměru u všech provozovatelů poštovních služeb je zaměstnání na dohody.

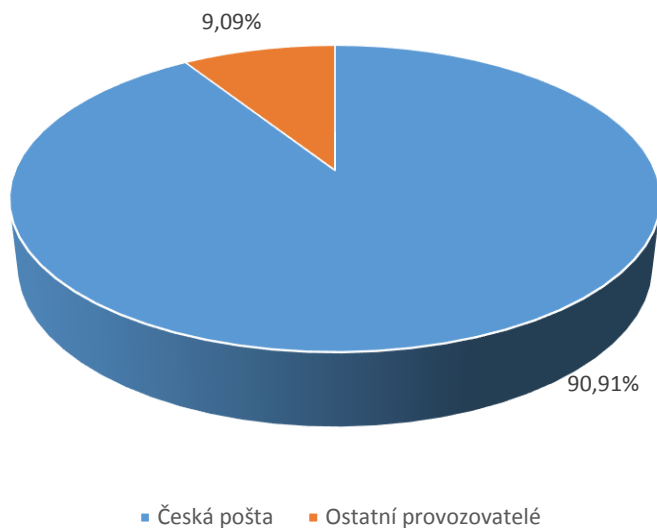
Graf č. 3: Podíl pracovníků zaměstnaných za účelem poskytování poštovních služeb dle pracovního úvazku



Zdroj: Úřad

Poměr počtu všech pracovníků, kteří jsou zaměstnáni za účelem poskytování poštovních služeb u České pošty, k počtu pracovníků u ostatních provozovatelů vyjadřuje následující graf. Největším zaměstnavatelem v oblasti poštovních služeb je stále Česká pošta, která zajišťuje zaměstnání pro 90,9% pracovníků na trhu.

Graf č. 4: Podíl České pošty na celkové zaměstnanosti na trhu poštovních služeb (v %)



Zdroj: Úřad

## 5. Poskytnuté poštovní služby

Přestože se obchodní názvy poštovních služeb u jednotlivých provozovatelů liší, základní kategorie poštovních služeb jsou shodné a umožňují srovnání napříč trhem mezi jednotlivými provozovateli. Následující tabulka ukazuje objem vybraných poskytnutých poštovních služeb.

Tabulka č. 5: Počty přepravených poštovních zásilek

Název poštovní služby	Přepravené poštovní zásilky	Česká pošta	Ostatní provozovatelé
dodání poštovní zásilky do 2 kg	504 380 642	496 128 502	8 252 140
dodání poštovního balíku	1 755 026	1 688 469	66 557
z toho dodání poštovního balíku do 10 kg	1 521 185	1 520 909	276
dodání doporučené zásilky	89 256 853	89 119 853	137
z toho dodání doporučené zásilky do 2 kg	89 235 853	89 119 853	116
dodání cenné zásilky	5 608 768	5 608 768	0
z toho dodání cenné zásilky do 10 kg	5 466 923	5 466 923	0
dodání poštovní zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	108 950	108 950	0
z toho dodání doporučené zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	18 149	18 149	0
dodání tiskovinového pytle	9 110	9 110	0
z toho dodání doporučeného tiskovinového pytle	3 009	3 009	0

Zdroj: Úřad

Tabulka č. 6: Podíl České pošty na celkovém objemu přepravených poštovních zásilek v rámci vybraných poštovních služeb (v %)

Název poštovní služby	Česká pošta	Ostatní provozovatelé
dodání poštovní zásilky do 2 kg	98,36 %	1,64 %
dodání poštovního balíku	96,21 %	3,79 %
z toho dodání poštovního balíku do 10 kg	99,98 %	0,02 %
dodání doporučené zásilky	99,85 %	0,15 %
z toho dodání doporučené zásilky do 2 kg	99,87 %	0,13 %
dodání cenné zásilky	100,00 %	0,00 %
z toho dodání cenné zásilky do 10 kg	100,00 %	0,00 %
dodání poštovní zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	100,00 %	0,00 %
z toho dodání doporučené zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	100,00 %	0,00 %
dodání tiskovinového pytle	100,00 %	0,00 %
z toho dodání doporučeného tiskovinového pytle	100,00 %	0,00 %

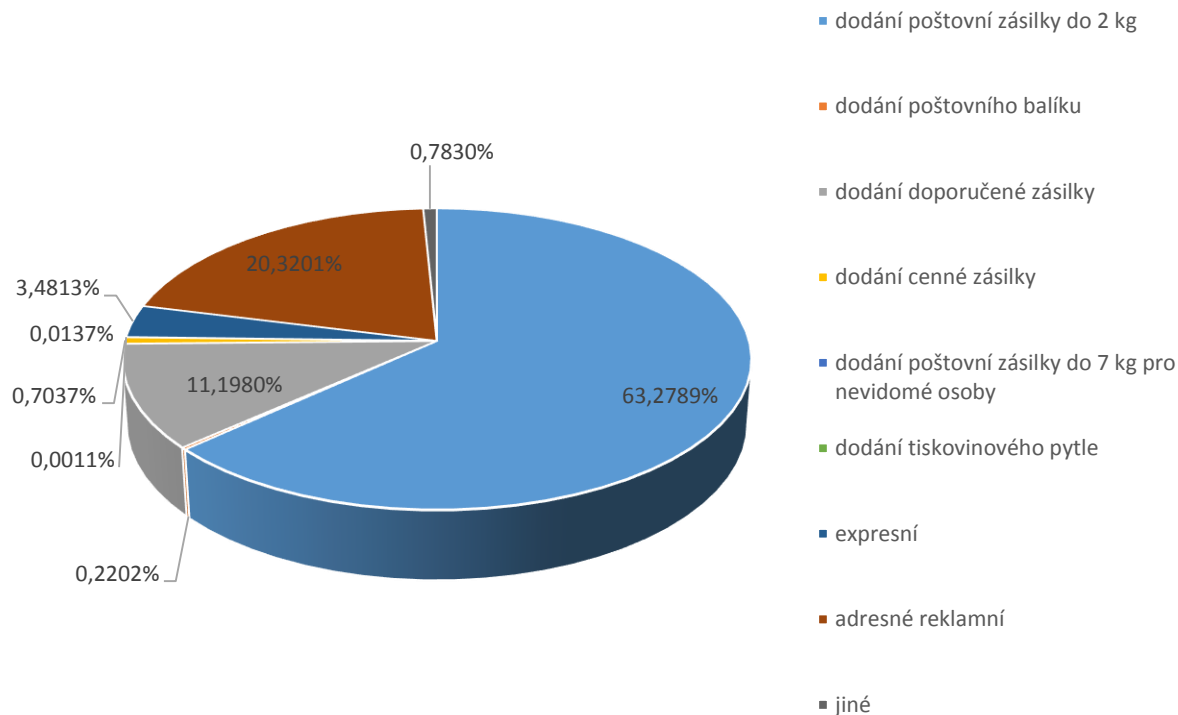
Zdroj: Úřad

Jak je z tabulky č. 5 zřejmé, nejvíce využívanou poštovní službou je dodání poštovní zásilky do 2 kg, která zahrnuje zejména písemnosti, jako jsou obyčejné dopisy, pohlednice apod. Podle vývoje počtu přepravovaných poštovních zásilek České pošty, která má na trhu rozhodující podíl, je zřejmé, že dlouhodobě dochází k poklesu objemu přepravených listovních zásilek. Tento trend lze pozorovat i v ostatních členských státech Evropské unie. Je patrný z dlouhodobého hlediska u všech poštovních služeb, jejichž účelem je dodání písemností, jako jsou např. i doporučené zásilky, neboť přeprava písemností je substituována elektronickými komunikacemi, např. datovými schránkami, SMS zprávami, e-maily apod. Vývoj uvedených ukazatelů u České pošty je zachycen v [Souhrnné zprávě o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2013](#).

Z jiných služeb, jejichž poskytování oznámily čtyři subjekty, konkrétně Česká pošta, Geis Parcel CZ s.r.o., Direct Parcel Distribution CZ s.r.o. a General Logistics Systems Czech Republic s.r.o., a které svým charakterem neodpovídají žádné z výše uvedených služeb, je významná kategorie expresních zásilkových služeb, u nichž lze v budoucnu předpokládat výrazný nárůst. Tyto služby může veřejnost i přes vyšší cenu vnímat jako možný substitut základních služeb. Tento typ poštovních služeb Úřad sleduje zejména pro potřeby přezkumu nutnosti uložení poštovní povinnosti. Jedná se o služby s určitou přidanou hodnotou, např. garance doby dodání, vyšší rychlost dodání apod. V rámci těchto služeb bylo přepraveno celkem téměř 28 milionů poštovních zásilek, přičemž podstatnou část z tohoto objemu poštovních zásilek přepravila Česká pošta.

Následující graf zobrazuje, jaký podíl měly jednotlivé druhy poštovních služeb na celkovém objemu přepravy.

Graf č. 5: Podíl jednotlivých služeb na celkovém objemu přepravených poštovních zásilek



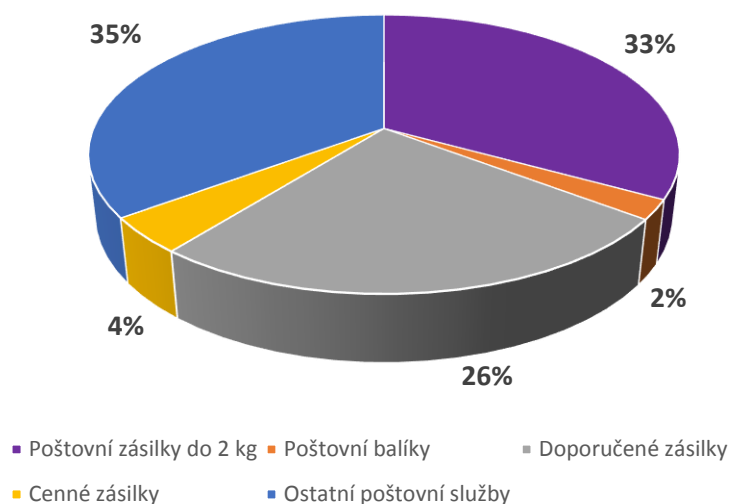
Zdroj: Úřad

## 6. Ekonomické ukazatele

Vedle objemu poskytnutých poštovních služeb dokládají vývoj trhu poštovních služeb i ekonomické ukazatele, zejména vývoj tržeb, nákladů a investic. Ty umožňují i hodnocení trhu poštovních služeb v kontextu celé ekonomiky. Tržby všech provozovatelů za poskytnuté poštovní služby činily v roce 2013 celkem 12 980 milionů Kč. Při porovnání s hodnotou HDP v běžných cenách za rok 2013 zveřejněnou Českým statistickým úřadem se trh poštovních služeb podílel na tvorbě HDP 0,334 %.

Úřad považuje za jeden z nejdůležitějších indikátorů vývoje jak nabídky, tak poptávky po poštovních službách poskytování základních služeb. Vývoj nabídky a poptávky po těchto službách musí Úřad sledovat především pro potřeby budoucího přezkumu stavu poskytování základních služeb v rámci uložené povinnosti a poskytování služeb stejného charakteru na komerčním základě. Proto také sleduje, jak se na tvorbě tržeb podílejí nejvyužívanější základní služby, kterými jsou poštovní zásilky do 2 kg, poštovní balíky, doporučené zásilky a cenné zásilky. Následující graf zobrazuje, jaký podíl měly tyto základní služby na celkových tržbách z celého trhu poštovních služeb v porovnání s ostatními službami, jako např. expresními zásilkovými službami apod.

Graf č. 6: Podíl tržeb ze základních služeb na celkovém objemu tržeb

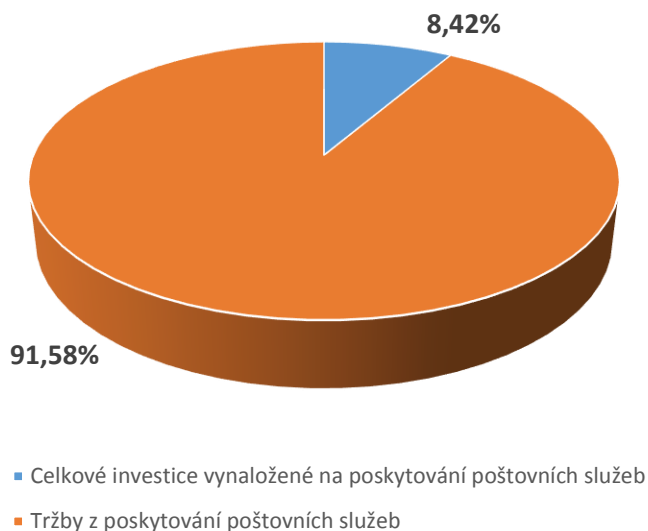


Zdroj: Úřad

S nutností vybudovat vlastní síť nebo s jejich inovací se spojují i vysoké náklady související se vstupem na trh, které mohou být do jisté míry sníženy využitím přístupu k prvkům poštovní infrastruktury jiného provozovatele. Informace o tom, jaká část příjmu je vložena do dlouhodobých statků, které umožní zvýšení produkce statků v budoucnosti, charakterizuje intenzitu rozvoje odvětví.

V roce 2013 činil poměr investic k celkovým tržbám necelých 9 %,

Graf č. 7: Celkové tržby za poskytování poštovních služeb k celkovým investicím za odvětví



Zdroj: Úřad

## 7. Kvalita poštovních služeb

Kvalita poskytovaných poštovních služeb může z pohledu zákazníka rozhodovat o výběru nejvhodnějšího provozovatele. Objektivní posouzení a kvantifikace úrovně kvality u poštovních služeb je velice problematické, proto se běžně kvalita hodnotí porovnáním objemu poskytnutých poštovních služeb a počtu reklamací a stížností. Přestože může dojít k určitému zkreslení, protože ne každý nespokojený zákazník službu reklamuje či si stěžuje, je tento způsob posuzování kvality poštovních služeb běžný v ostatních členských státech Evropské unie.

Reklamací se rozumí uplatnění práva z odpovědnosti za vady poskytnuté služby. Oprávněnou je taková reklamační, při jejímž vyřízení provozovatel zjistí porušení svých povinností obsažených v poštovní smlouvě.

Celkový počet reklamací ve srovnání s celkovým počtem přepravených poštovních zásilek činí pouhých 0,0204 % z tohoto počtu. Následující tabulka zobrazuje, jaký vliv na tento poměr měla Česká pošta.

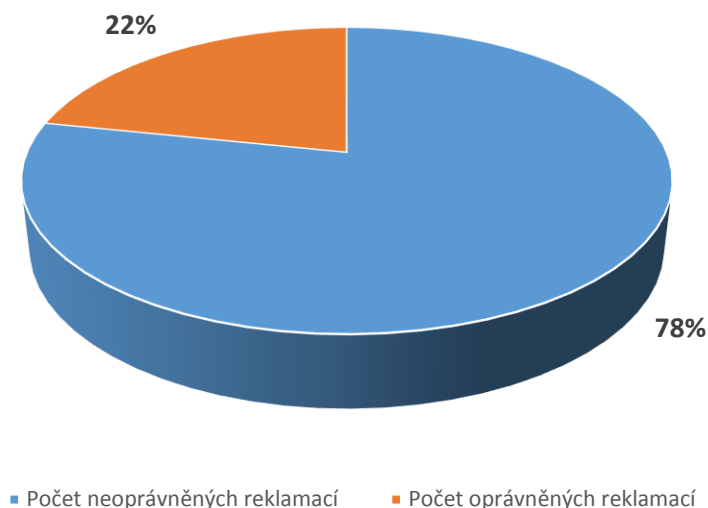
Tabulka č. 7: Poměr podaných reklamací k objemu poskytnutých služeb

Provozovatel	Počet přepravených poštovních zásilek	Poměr přijatých reklamací k objemu přepravy
Česká pošta	776 905 884	0,0185 %
Ostatní provozovatelé	20 170 217	0,0946 %
<b>Celkem</b>	<b>797 076 101</b>	<b>0,0204 %</b>

Zdroj: Úřad

Počet podaných reklamací sám o sobě nemá dostatečně vypovídající hodnotu. Je nezbytné zohlednit, kolik z těchto reklamací bylo provozovateli vyhodnoceno jako oprávněných. Provozovatelé uznali své pochybení při poskytnutí poštovní služby v 21,73 % uplatněných reklamací.

Graf č. 8: Poměr oprávněných reklamací k celkovému počtu podaných reklamací



Zdroj: Úřad

I v případě počtu oprávněných reklamací v poměru k podaným reklamacím se výsledné hodnoty zjištěné Úřadem u České pošty liší od průměrných hodnot zjištěných u ostatních provozovatelů. Česká pošta vyřídila jako oprávněných 20,69 % reklamací. Průměrný počet oprávněných reklamací v poměru k celkovému počtu reklamací podaných u ostatních provozovatelů pak činil 29,6 %.

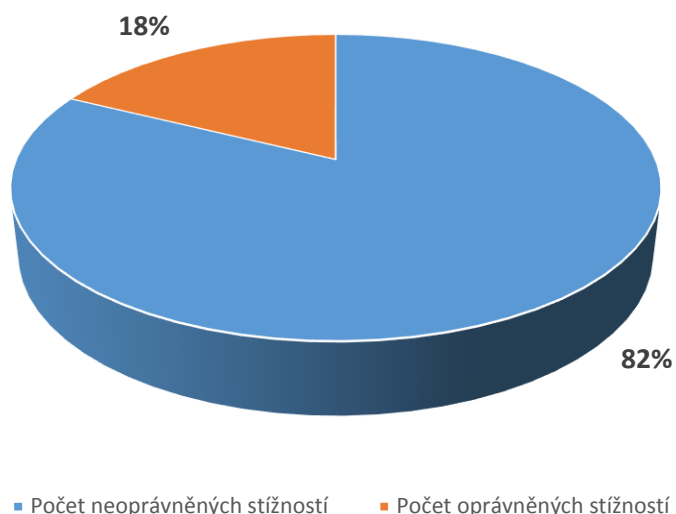
Pokud provozovatel reklamujícímu nevyhoví nebo reklamaci řádně nevyřídí, má reklamující od 1. 1. 2013 právo podat k Úřadu námitku proti vyřízení reklamace. Námitku je možné podat nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo ode dne, kdy marně uplynula lhůta pro její vyřízení. V roce 2013 Úřad řešil pouze 14 podaných námitek proti vyřízení reklamace, přičemž všechny tyto řešené případy se týkaly vyřízení reklamace Českou poštou.

Vedle počtu uplatněných a úspěšných reklamací jsou dalším indikátorem kvality poštovních služeb i údaje o uplatněných stížnostech. Stížností je podání vůči provozovateli jiné než reklamace týkající se nedostatků při poskytování poštovních služeb. Podané stížnosti se nemusí vztahovat ke konkrétní poštovní službě a mohou se týkat například nevhodného chování pracovníka provozovatele nebo nedostatečného technického vybavení provozovny apod.

V roce 2013 činil počet podaných stížností 0,001475 % z celkového objemu poskytnutých poštovních služeb. Oprávněnost stížnosti uznali provozovatelé téměř v 18 % případů.



Graf č. 9: Poměr oprávněných stížností k celkovému počtu podaných stížností



Zdroj: Úřad

Procentní podíl stížností posouzených poštovními provozovateli jako oprávněné byl v případě České pošty podstatně vyšší oproti ostatním subjektům na trhu.

Tabulka č. 8: Poměr podaných stížností k objemu poskytnutých služeb a poměr oprávněných stížností k podaným stížnostem

Provozovatel	Poměr podaných stížností k počtu přepravených poštovních zásilek	Poměr oprávněných stížností k celkovému počtu stížností
Česká pošta	0,000757 %	34,76 %
Ostatní provozovatelé	0,035820 %	3,82 %
<b>Celkem</b>	<b>0,001644 %</b>	<b>17,70 %</b>

Zdroj: Úřad

## 8. Závěr

Podle předpokladů nedošlo v roce 2013, který byl prvním rokem plně liberalizovaného poštovního trhu, bezprostředně k rychlému rozvoji konkurence. Důvodem je mimo jiné historický vývoj trhu a dosud dominantní postavení České pošty jako držitele poštovní licence. Vývoj na českém poštovním trhu se tak neliší od vývoje na ostatních evropských trzích po jejich plné liberalizaci.

Rozvoj konkurence na poštovním trhu ovlivňuje i rostoucí nahrazování vybraných poštovních služeb především službami elektronických komunikací. Trh poštovních služeb tak není z pohledu investorů vnímán jako příliš perspektivní. Typickým dokladem je situace u služby dodání poštovní zásilky do 2 kg, kde postupně dochází k masivní náhradě službami e-komunikace. V podnikatelském rozhodování hraje výraznou roli i nákladová náročnost spojená s budováním vlastní infrastruktury v případě vstupu na trh.

Z celkového počtu 16 oznámených provozovatelů poštovních služeb zajišťovalo v roce 2013 celoplošně podání poštovních zásilek sedm podnikatelů a celoplošnou službu dodání 11 podnikatelů. Ostatní podnikatelé poskytovali poštovní služby na omezeném území. Ze všech subjektů, které oznámily v průběhu roku záměr poskytovat poštovní služby, však na konci roku 2013 působilo aktivně na trhu poštovních služeb v České republice 14 oznámených provozovatelů, kteří využívají v převážné většině vlastní poštovní síť.

Dlouhodobý celoevropský trend snižování objemu přepravených poštovních zásilek obsahujících písemnosti, zejména poštovních zásilek do 2 kg nebo doporučených zásilek, na druhou stranu motivuje snahy provozovatelů snížit náklady na poskytování poštovních služeb a přijít na trh s dalšími i nepoštovními službami. V rámci snahy zefektivnit proces poskytování služeb dochází například k centralizaci některých činností využíváním nových forem obsluhy (využití provozoven partnerů). Česká pošta, stejně jako bývalé státní pošty v ostatních členských státech Evropské unie, hledá možnosti, jak využít svou infrastrukturu pro nabídku jiných služeb veřejnosti, státu nebo podnikatelským subjektům, a to například v oblasti finančních služeb, služeb elektronických komunikací nebo obchodních činností.

Prostor pro větší rozvoj konkurence Úřad spatřuje především v oblasti balíkových služeb a služeb s přidanou hodnotou. Růst těchto druhů služeb lze očekávat s dalším rozvojem nakupování zboží přes internet. Přestože existují různé alternativy doručení zboží, jako jsou osobní vyzvednutí, přepravní či kurýrní služby, služba dodání poštovního balíku patří z pohledu zákazníků mezi nejvýhodnější, a to zejména s ohledem na relativně nízkou cenu a různé doplňkové služby, jakými jsou možnost změny místa dodání, dobírka, garantovaná doba dodání nebo možnost dodání v dohodnutém čase. Problematice podpory elektronického obchodu (e-commerce) a s tím spojené nutnosti zajistit dodání objednaného či zakoupeného zboží věnuje velkou pozornost i Evropská komise, která připravila Zelenou knihu o Integrovaném trhu doručování balíků pro růst elektronického obchodu v EU. V této souvislosti se otevírají možnosti rozvoje i pro provozovatele poštovních služeb. Ani nárůst v této oblasti však pravděpodobně v krátkodobém horizontu nevyrovná pokles trhu listovních zásilek, a do budoucna je tak třeba počítat s celkovým poklesem trhu poštovních služeb.