

**Český telekomunikační úřad**

**Souhrnná zpráva o plnění povinností  
uložených držiteli poštovní licence**

**České poště, s.p. za rok 2015**

**červen 2016**

## OBSAH

1	Úvod .....	3
2	Právní úprava pro poskytování základních služeb .....	3
	2.1 Legislativní rámec pro poskytování základních služeb .....	3
	2.2 Vývoj na trhu základních služeb v období 2013 – 2015 .....	5
3	Povinnosti držitele poštovní licence .....	6
	3.1 Dostupnost pošt a poštovních schránek .....	6
	3.2 Výjimky z povinnosti dodávat .....	7
	3.3 Poskytování základních služeb za nákladově orientované ceny .....	7
	3.4 Informační povinnosti držitele poštovní licence .....	7
	3.5 Měření přepravních dob .....	8
	3.6 Umožnění přístupu do sítě držitele poštovní licence jiným provozovatelům poštovních služeb .....	8
4	Dohled na poskytování základních služeb .....	8
	4.1 Dostupnost pošt a informování veřejnosti .....	9
	4.2 Změny v poštovní síti .....	9
	4.3 Jiný vhodný způsob zajištění obsluhy .....	12
	4.4 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb ....	12
	4.5 Podání a reklamace přijaté Českou poštou .....	15
	4.6 Rychlost poskytnutí požadované služby .....	16
5	Dohled na dodržování právních povinností v souvislosti s ochranou spotřebitele .....	18
	5.1 Kontrolní činnost .....	19
	5.2 Stížnosti a reklamace .....	19
	5.3 Námitky proti vyřízení reklamace .....	22
6	Ostatní správní delikty .....	23
	6.1 Správní řízení za porušení právních povinností .....	23
	6.2 Spory související s umožněním přístupu k prvkům poštovní infrastruktury ..	24
7	Ceny základních služeb .....	24
	7.1 Ceny za přístup k poštovní infrastruktuře .....	27
8	Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů .....	28
9	Závěr .....	29

# 1 Úvod

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) v souladu s § 37 odst. 3 písm. b) [zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů \(zákon o poštovních službách\)](#), ve znění [pozdějších předpisů](#) a s požadavkem [směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby, ve znění směrnice 2002/39/ES a směrnice 2008/6/ES](#) (dále jen „Směrnice“) zveřejňuje zprávu o výsledcích dohledu na držitele poštovní licence, jímž je na období od 1. ledna 2013 do 31. prosince 2017 určena Česká pošta, s.p. (dále jen „Česká pošta“).

Rozhodnutí o udělení poštovní licence Úřad uveřejnil v [Poštovním věstníku č. 3/2013](#) ze dne 14. března 2013 a na svých [internetových stránkách](#). Základní povinností České pošty je podle tohoto rozhodnutí zejména zajištění všeobecné dostupnosti všech základních služeb uvedených v § 3 zákona o poštovních službách, a to na celém území České republiky. V této souvislosti ukládá držiteli poštovní licence zákon o poštovních službách nad rámec povinností, které musí plnit každý provozovatel poštovních služeb, i další specifické povinnosti, které souvisí právě s poskytováním základních služeb. Tyto povinnosti uvádí zejména § 33 zákona o poštovních službách.

Podklady pro tuto zprávu o plnění povinností držitele poštovní licence v oblasti základních služeb za rok 2015 (dále jen „Zpráva“) vycházejí z výsledků dohledu prováděného Úřadem, především z kontrol a z poznatků při vyřizování podání zákazníků České pošty s využitím poznatků získaných jiným způsobem v souladu s dalším oprávněním podle § 37 odst. 2 zákona o poštovních službách.

## 2 Právní úprava pro poskytování základních služeb

### 2.1 Legislativní rámec pro poskytování základních služeb

Trh poštovních služeb byl liberalizován 1. ledna 2013 [zákonem č. 221/2012 Sb.](#) s jedinou výjimkou, a tou je služba dodání peněžní částky poukázané poštovním poukazem. Tuto službu může provozovat podle § 20 zákona o poštovních službách pouze držitel poštovní licence, který má tuto službu výslovně uvedenou v poštovní licenci.

Držitel poštovní licence je povinen poskytovat základní služby; jejich výčet a požadavky na jejich poskytování jsou uvedeny v § 3 zákona o poštovních službách.

Bližší specifikace základních služeb je vymezena ve vyhlášce č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování. Tato vyhláška obsahuje v návaznosti na výše zmíněný paragraf zákona o poštovních službách i minimální požadavky zejména na dostupnost poštovních schránek a pošt, dále určuje výjimečné případy, kdy držitel poštovní licence není povinen učinit pokus o dodání poštovní zásilky v místě určeném v poštovní adrese, zároveň připouští možnost prodloužení lhůty k vyzvednutí uložených poštovních zásilek nebo poukázaných peněžních částek, obsahuje informace o minimálních požadavcích na rychlost přepravy obyčejných zásilek o hmotnosti do 50 g a požadavky na poskytování informací uživatelům základních služeb.

Legislativní rámec byl v roce 2015 kromě zákona o poštovních službách a vyhlášky č. 464/2012 Sb. tvořen i dalšími 5 vyhláškami, které nabyly účinnosti dnem 1. ledna 2013, a to konkrétně:

- vyhláška č. 432/2012 Sb., o způsobu vedení evidence výnosů a příjmů provozovatele;
- vyhláška č. 433/2012 Sb., o stanovení obsahu, formy a způsobu uveřejnění informací o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb a vyhodnocení plnění parametrů kvality;
- vyhláška č. 434/2012 Sb., o stanovení vzoru formuláře oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb;
- vyhláška č. 465/2012 Sb., o způsobu vedení oddělené evidence nákladů a výnosů držitele poštovní licence;
- vyhláška č. 466/2012 Sb., o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby.

V průběhu roku 2015 byly vydány dva zákony, které mají dopad na poskytování poštovních služeb. Prvním z nich je zákon č. 319/2015 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 zákon č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon mění dosavadní způsob financování základních služeb, kdy čisté náklady jsou nově, s účinností tohoto zákona (od 1. ledna 2016), hrazeny ze státního rozpočtu. Současně je zákonem připuštěna možnost, aby si držitel poštovní licence požádal o vyplacení tzv. předběžných čistých nákladů, které představují určitou formu „zálohy“ na úhradu čistých nákladů. Další změnou vyplývající z tohoto zákona je povinnost držitele poštovní licence zveřejnit referenční nabídku na službu přístupu k poštovní infrastruktuře (§ 34 zákona o poštovních službách), včetně oprávnění Úřadu do takového návrhu smlouvy z moci úřední zasáhnout, pokud tento návrh nesplňuje zákonem definované podmínky. Tato novela nabyla účinnosti dnem 1. ledna 2016.

Tímto zákonem byla s účinností k témuž datu zrušena vyhláška č. 432/2012 Sb., a to v návaznosti na změnu způsobu financování základních služeb.

Druhou novelou je zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. Tato novela je transpozicí směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů). Zákon upravuje oblast mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, včetně sporů vzniklých mezi držitelem poštovní licence a jeho zákazníkem (spotřebitelem) v souvislosti s poskytováním základních služeb. Pro oblast poštovních služeb a služeb elektronických komunikací je tímto orgánem Úřad. Přestože Úřad byl již před přijetím této směrnice oprávněným orgánem k rozhodování spotřebitelských sporů, bylo s ohledem na požadavky této směrnice třeba změnit příslušnou část zákona o poštovních službách, zejména upravit délku řízení před Úřadem a rozsah informační povinnosti Úřadu ve vztahu k podmínkám řízení před ním. Zákon nabyl účinnosti dnem vyhlášení, tj. dnem 28. prosince 2015, některá jeho ustanovení však měla odloženou účinnost až na den 1. února 2016.

Z dalších legislativních změn, které proběhly v roce 2015, je pro činnost držitele poštovní licence zásadní vydání nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb, kterým byl stanoven minimální počet provozoven ve výši 3 200.

Toto nařízení nabylo účinnosti dnem 1. ledna 2016. I v návaznosti na vydání tohoto nařízení vlády Úřad připravil návrh změny vyhlášky č. 464/2012 Sb. Navrhované změny vyhlášky lze rozdělit do následujících oblastí. První oblastí je změna vyplývající ze znění Akt Světové poštovní unie schváleného na kongresu Světové poštovní unie v říjnu 2012, která rozšiřují okruh osob, jež mohou být odesílatelem nebo adresátem poštovní zásilky v rámci této služby, a dále rozšiřují okruh předmětů, které mohou být obsahem poštovní zásilky. Cílem úpravy je uvedení technické specifikace základní služby bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby do souladu se změnami v Aktech Světové poštovní unie. Další změnou je reakce na stanovení minimálního počtu provozoven držitele poštovní licence ve výši 3 200 nařízením vlády, a to v části stanovující kritéria dostupnosti a hustoty pošt. Poslední oblastí navrhovaných úprav jsou změny legislativně technického charakteru. Dokončení legislativního procesu změny této vyhlášky se nepodařilo z důvodu existence zásadní námitky překročení zákonného zmocnění předloženým řešením pro určení hustoty obslužných míst zajistit do konce roku 2015. Aktuální stav legislativního procesu předpokládá účinnost novelizační vyhlášky od poloviny roku 2016.

## **2.2 Vývoj na trhu základních služeb v období 2013 – 2015**

V roce 2015 byl trh poštovních služeb, kromě služby dodání peněžní částky poštovním poukazem, již třetím rokem plně otevřen k vytvoření konkurenčního prostředí.

Podmínky pro provozování poštovních služeb jsou s účinností novely zákona o poštovních službách pro všechny provozovatele poštovních služeb transparentní, rovné a nediskriminující. Přesto nezaznamenal Úřad prakticky žádný zásadní rozvoj konkurence v oblasti základních služeb s výjimkou poštovních služeb srovnatelných se základní službou cenný balík. Jedním z hlavních důvodů, proč nedochází k rozvoji konkurence, mohou být vysoké náklady na zajištění poštovní sítě pokrývající celé území České republiky. V oblasti tzv. listovních zásilek (poštovní zásilky do 2 kg, doporučené zásilky do 2 kg, poštovní zásilky pro nevidomé) dochází dlouhodobě k poklesu poptávky, a tedy objemu přepravy, což je způsobeno stále silněji se projevující substitucí službami elektronických komunikací. Klesající trh demotivuje nové provozovatele od vstupu na trh. Dalším důvodem může být i stále silná pozice stávajícího držitele poštovní licence jako tradičního poštovního provozovatele.

Na trhu listovních zásilek měla Česká pošta v roce 2014 tržní podíl 97,15 %. V roce 2015 tento podíl nevýrazně poklesl na hodnotu 96,73 %. Jedná se o podíl na počtu podaných listovních zásilek, tedy zásilek vnitrostátních nebo přepravovaných do zahraničí.

Samostatnou část trhu představují balíky, které v případě základních služeb poskytnutých Českou poštou v období 2013 – 2015 rovněž zaznamenaly pokles. V tomto případě však není důvodem pokles tohoto trhu, neboť ten na rozdíl od listovních zásilek zaznamenává trvalý růst s rozvojem elektronického obchodu, ale především využívání jiných srovnatelných poštovních služeb, případně expresních zásilkových služeb nebo služeb kurýrních.

Odlišný podíl měl držitel poštovní licence na balíkovém trhu zahrnujícím poštovní balíky, cenné zásilky a jiné zaměnitelné služby obdobné těmto službám včetně expresních. Těchto poštovních zásilek bylo u České pošty v roce 2014 podáno 62,49 %. V roce 2015 tento poměr poklesl na hodnotu 55,27 %.

Bližší se vývoji jednotlivých základních služeb poskytnutých Českou poštou věnuje kapitola č. 4.

### **3 Povinnosti držitele poštovní licence**

Základní povinností držitele poštovní licence je zajistit všeobecnou dostupnost základních služeb trvale na celém území České republiky ve stanovené minimální kvalitě, která je v souladu s potřebami veřejnosti poskytována za nákladově orientované ceny a v souladu s poštovními podmínkami.

#### **3.1 Dostupnost pošt a poštovních schránek**

Vyhlášku č. 464/2012 Sb. vydal Úřad na základě zmocňovacího ustanovení § 3 odst. 3 zákona o poštovních službách a v souladu s ním v hodnoceném období roku 2015 stanovoval minimální požadavky na dostupnost základních služeb, a to dostupnost jak geografickou, tak časovou. Kritéria dostupnosti základních služeb stanovil Úřad s přihlédnutím k objektivním potřebám veřejnosti.

Přesná specifikace kritérií dostupnosti přístupových bodů poštovní sítě, tedy provozoven držitele poštovní licence nebo jeho smluvních partnerů, mobilních obslužných míst a poštovních schránek je uvedena v § 14 a 15 výše uvedené vyhlášky. Tato kritéria stanovují minimální požadavky na poštovní síť. Držitel poštovní licence mohl provozovat libovolný počet přístupových bodů poštovní sítě nad rámec těchto kritérií, což je důležité pro veřejnost zejména ve venkovských oblastech.

Podání většiny poštovních zásilek se uskutečňuje prostřednictvím provozoven, které jsou spravovány buď přímo držitelem poštovní licence, nebo prostřednictvím jeho smluvních partnerů v rámci projektu Pošta Partner. Ustanovení § 14 vyhlášky č. 464/2012 Sb. stanovuje, které z těchto provozoven jsou povinné pro zajištění minimálních požadavků na dostupnost základních služeb. Provozovny odpovídající kritériím tohoto ustanovení jsou ve vyhlášce č. 464/2012 Sb. označovány jako pošty. Z pohledu regulace je podstatné rozlišení, zda se jedná o povinnou poštu, nebo nepovinnou provozovnu. Terminologické rozlišení mezi poštou a nepovinnou provozovnou je obdobně využíváno i ve Zprávě.

Výše uvedená kritéria vyhlášky stanoví v první řadě, že pošta musí být v každé obci, jejíž počet obyvatel převyšuje 2 500. V těchto obcích pak nesmí být pošta z žádného místa v obci vzdálena více než 2 km. V roce 2015 bylo takových obcí pouze 550 a byly rozmístěny nepravidelně po celém území České republiky. Pro zajištění dostupnosti základních služeb i v ostatních obcích je nezbytné, aby vyhláška č. 464/2012 Sb. obsahovala i kritéria označující jako pošty i další provozovny v jiných obcích.

Zachování pošt v tzv. spádových obcích, kam obyvatelé z okolních obcí zajíždějí i z jiných důvodů, než je podání poštovní zásilky, zajišťuje ustanovení § 14 odst. 1 písm. b) vyhlášky č. 464/2012 Sb. Podle tohoto ustanovení je poštou každá provozovna v obci, kde se pošta nacházela k 1. lednu 2013 a zároveň byly v této obci k tomuto datu buď stavební úřad, matriční úřad nebo základní škola s oběma stupni výuky.

Ani tato kritéria nezaručují dostatečnou hustotu poštovní sítě a v některých oblastech by byla pošta nepřiměřeně vzdálená. Další kritériem pro dostupnost základních služeb tak stanoví, že z žádného místa v České republice nesmí být k poště dále než 10 km. Tím jsou jako povinné stanoveny i některé pošty v menších obcích.

Ustanovení § 14 odst. 4 vyhlášky č. 464/2012 Sb. stanoví, že každá pošta musí být otevřena minimálně 15 hodin v týdnu, který má 5 pracovních dní.

Plnění povinností vztahujících se k dostupnosti základních služeb prostřednictvím pošt se podrobně věnuje kapitola 4.1.

Jak bylo uvedeno v úvodu této kapitoly, přístupovým bodem poštovní sítě, který umožňuje zájemci uzavřít poštovní smlouvu, je i mobilní obslužné místo. Poštovní doručovatel může mít na trase své doručovací pochůzky určena místa, kde v předem stanovenou dobu zajišťuje podání poštovních zásilek i jiných služeb. Tento způsob podání je vyhláškou č. 464/2012 Sb. vnímán jako vhodná alternativa k zajištění poštovních služeb v místech, kde pošta není v dostatečné vzdálenosti nebo je příslušná pošta dočasně uzavřena.

Ustanovení § 15 vyhlášky č. 464/2012 Sb. upravuje dostupnost poštovních schránek a stanoví, že poštovní schránka musí být v každém sídelním celku tak, aby jedna poštovní schránka připadla na každých 1 000 obyvatel. Pro sídelní celky s počtem obyvatel přesahujícím 10 000 pak vyhláška stanovuje, že poštovní schránka nesmí být z žádného místa v daném sídelním celku dál než 1 km. Úřad dlouhodobě sleduje trend poklesu počtu poštovních schránek, který je způsoben zejména poklesem počtu poštovních zásilek, které jsou prostřednictvím poštovních schránek podávány. Povinnost zajištění dostupnosti podání prostřednictvím poštovních schránek držitel poštovní licence v roce 2015 plnil.

### **3.2 Výjimky z povinnosti dodávat**

Povinnost dodávat každý pracovní den je zakotvena v § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách. Zákon o poštovních službách připouští a vyhláška č. 464/2012 Sb. vymezuje výjimečné případy, kdy nemusí držitel poštovní licence zajistit dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby, každý pracovní den. A to v takových výjimečných případech, kdy je adresní místo neúměrně obtížně dostupné či nebezpečné. V těchto případech není povinen držitel poštovní licence dodávat na adresu (adresní místo), ale musí těmto fyzickým osobám či podnikatelům nabídnout jiný vhodný způsob dodávání (např. prostřednictvím poštovní přihrádky, odnášky nebo do dodávací schránky).

Držitel poštovní licence má ze zákona povinnost informovat veřejnost způsobem umožňujícím dálkový přístup o adresních místech, u kterých aplikuje výjimku z povinnosti dodávat. Česká pošta tuto informační povinnost vůči veřejnosti v roce 2015 plnila zveřejněním seznamu, který průběžně aktualizovala. Tento seznam je dostupný na internetové stránce <https://www.ceskaposta.cz/ke-stazeni/zakaznicke-vystupy> pod názvem Seznam míst bez doručovací služby ve formátu xls. V roce 2015 bylo těchto míst na území České republiky 92, což je stejný počet jako v roce 2014.

### **3.3 Poskytování základních služeb za nákladově orientované ceny**

Další povinností, kterou je držitel poštovní licence povinen dodržovat, je poskytovat základní služby za nákladově orientované ceny v souladu s § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách.

V případě, že držitel poštovní licence poskytuje základní služby v rozporu s § 3 odst. 2 písm. c) zákona o poštovních službách, je Úřad oprávněn uplatnit regulaci cen vydáním rozhodnutí o ceně podle správního řádu v souladu s § 34a odst. 2) zákona o poštovních službách.

### **3.4 Informační povinnosti držitele poštovní licence**

Informační povinnost má Česká pošta jako držitel poštovní licence, který zaujímá s ohledem na uložené povinnosti mezi ostatními provozovateli poštovních služeb určité specifické postavení, jednak ve vztahu k Úřadu (podle § 32a a § 33b zákona o poštovních službách) a především pak ve vztahu k veřejnosti. Veřejnost musí zejména dostatečnou informovat o způsobu zajištění základních služeb. Tato povinnost mu vyplývá z § 3 odst. 3 zákona o poštovních službách, respektive z § 23 až § 28 vyhlášky č. 464/2012 Sb.

Uvedená ustanovení vyhlášky vymezují rozsah informací, které musí být uvedeny na poštovních schránkách a u vchodu do provozovny. Dále stanovují minimální rozsah informací, které jsou držitelem poštovní licence zveřejněné nebo dostupné na požádání v provozovnách a dostupné způsobem umožňujícím dálkový přístup.

Mimo výše uvedené má držitel poštovní licence informační povinnost ve vztahu k veřejnosti i v oblasti změn v poštovní síti (dočasné uzavření či zrušení provozovny), a to konkrétně u těch provozoven, které poskytují některou ze základních služeb. U těch je povinen tuto skutečnost zveřejnit nejméně jeden měsíc přede dnem jejího dočasného uzavření nebo zrušení v předmětné provozovně. Tato informace musí být předána také dotčeným samosprávním celkům a Úřadu.

Informování veřejnosti o poskytování základních služeb se věnuje i vyhláška č. 433/2012 Sb., která stanoví držiteli poštovní licence povinnost zveřejnit souhrnné informace o jím poskytnutých základních službách za kalendářní rok. Tuto povinnost plní Česká pošta zveřejněním povinných informací prostřednictvím svých internetových stránek (<https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/zakladni-informace>).

### **3.5 Měření přepravních dob**

Povinností držitele poštovní licence je u základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g provádět nezávislá měření rychlosti přepravních dob. Předmětná měření musí být v souladu s evropskou normou EN 13850 a metodikou měření přepravních dob poštovních zásilek mezi koncovými body, která konkretizuje příslušná ustanovení normy a která musí být předem schválena Úřadem. Kapitola 4.6 uvádí podrobný přehled všech výsledků měření přepravních dob za jednotlivá čtvrtletí a celý rok.

### **3.6 Umožnění přístupu do sítě držitele poštovní licence jiným provozovatelům poštovních služeb**

Další povinností držitele poštovní licence je podle § 34 zákona o poštovních službách sdílení jeho poštovní sítě. Držitel poštovní licence je povinen na základě písemné smlouvy transparentním a nediskriminačním způsobem umožnit ostatním provozovatelům přístup k prvkům poštovní infrastruktury a ke zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury. Poštovní infrastruktura zahrnuje databázi adres s informacemi o adresátech, kteří požádali o dodávání na jiné než odesílateli uvedené adrese a o jejich nových adresách, poštovní přihrádky, dodávací schrány, službu dosílky, službu vrácení odesílateli a službu dodání na adresy uvedené na poštovních zásilkách. V daném případě se nejedná ze strany České pošty o poskytování základní služby, nýbrž o využití poštovní sítě ostatními provozovateli poštovních služeb tak, aby jim byl umožněn vstup na trh.

Zájem o takový přístup projevíli již v roce 2014 dva oznámení provozovatelé poštovních služeb. Návrh na uzavření smlouvy Česká pošta odmítla, proto oba provozovatelé požádali u Úřadu o rozhodnutí sporu o úpravu vzájemných práv a povinností na základě § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách.

## **4 Dohled na poskytování základních služeb**

Přehled základních služeb, které je Česká pošta povinna poskytovat na základě udělené poštovní licence, zveřejnil Úřad na svých [internetových stránkách](#). Na těchto stránkách rovněž Úřad uvedl pro snazší orientaci i obchodní názvy, kterými Česká pošta příslušné základní služby označuje.



#### 4.1 Dostupnost pošt a informování veřejnosti

Ustanovení § 14 vyhlášky č. 464/2012 Sb. specifikuje rozmístění poštovní sítě a minimální požadavky na dostupnost základních služeb. Prakticky od nabytí účinnosti vyhlášky č. 464/2012 Sb. v roce 2013 řeší Úřad s Českou poštou, které provozovny, ať již vlastní nebo provozované třetí osobou, jsou poštami ve smyslu § 1 písm. a) této vyhlášky. V roce 2013 uváděla Česká pošta, že pro přesné určení tohoto stavu je nezbytné zjistit využívání provozoven pro poskytování základních služeb, aby bylo možné stanovit, která provozovna je poštou podle kritérií stanovených § 14 odst. 5 vyhlášky č. 464/2012 Sb.

Přestože běžná veřejnost nerozlišuje mezi provozovnou a poštou, tato informace nezbytná a často vyžadovaná zejména zástupci územních samosprávných celků musí být zveřejněna, aby byla informovanost o základních službách a jejich dostupnosti veřejnosti dispozici v plném rozsahu.

Seznam provozoven, jež jsou poštami, nezveřejnila Česká pošta v roce 2013 ani v roce 2014, proto Úřad s Českou poštou zahájil správní řízení. V roce 2015 nabyla právní moci část rozhodnutí, kterým bylo rozhodnuto, že Česká pošta se dopustila správního deliktu, když nezveřejnila, které provozovny jsou poštami. Následně byla v dalším rozhodnutí upřesněna výše pokuty. Rozhodnutí sice nabylo právní moci v březnu 2016, Česká pošta ho však napadla podáním správní žaloby.

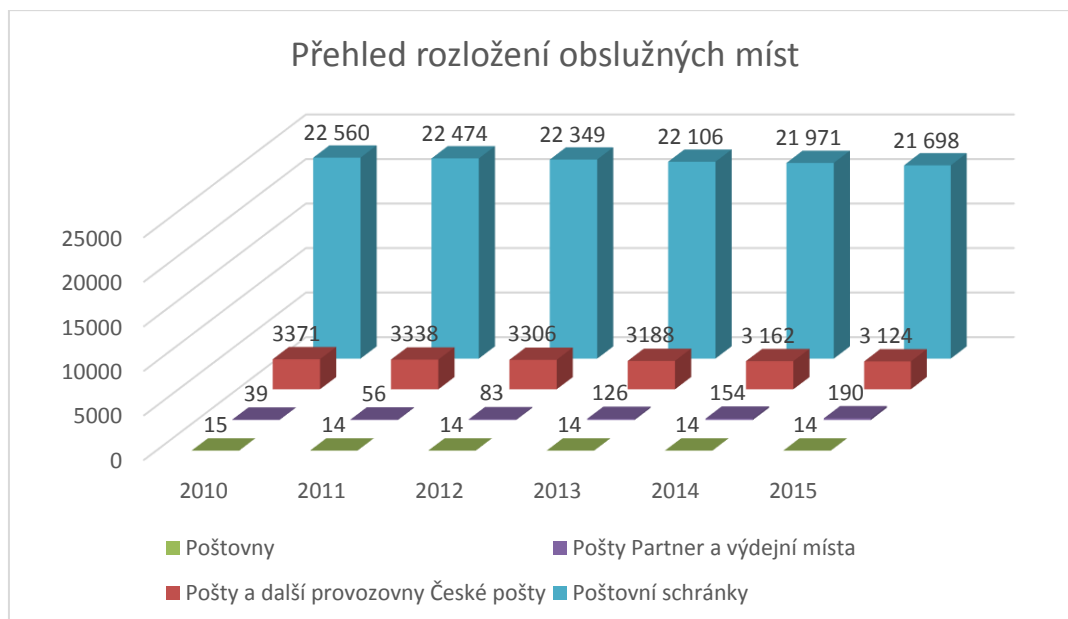
V roce 2015 Česká pošta ve veřejně dostupných seznamech však nadále uváděla pouze informaci, které provozovny jsou veřejně přístupné, nikoliv rozlišení, které z provozoven jsou poštami. Úřad bude postupovat vůči České poště v rámci svých kompetencí s ohledem na výše uvedené.

#### 4.2 Změny v poštovní síti

Česká pošta zajišťuje dostupnost základních služeb prostřednictvím svých provozoven, ale i provozovny smluvních partnerů, kterými jsou pošty Partner a výdejní místa. Obyčejné zásilky je rovněž možné podat tradičně do poštovní schránky. Specifickou kategorií provozoven umožňujících podání poštovních zásilek jsou poštovny, které jsou provozovány nad rámec povinností České pošty. Jejich provoz je zajišťován smluvními partnery České pošty a nenabízejí plný sortiment základních služeb. Zřizovány jsou zejména z propagačních důvodů v turisticky atraktivních oblastech. Přehled všech typů obslužných míst je uveden v následující tabulce.

Přehled obslužných míst	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Pošty a další provozovny České pošty	3 371	3 338	3 306	3 188	3 162	3 124
Pošty Partner a výdejní místa	39	56	83	126	154	190
Poštovny	15	14	14	14	14	14
Poštovní schránky	22 560	22 474	22 349	22 106	21 971	21 698

Zdroj: Česká pošta



Úřad v rámci své úřední činnosti pravidelně sleduje kontinuální vývoj poštovní sítě. Česká pošta zejména v rámci projektu Pošta Partner nadále převádí své provozovny na smluvní subjekty, které pak zajišťují poskytování základních služeb.

I nepovinně fungující provozovny poskytují základní služby. Úřad z toho důvodu sleduje i tyto provozovny a jejich případné dočasné uzavírání nebo rušení, a to zejména ve vztahu k povinnosti České pošty podle § 27 odst. 2 vyhlášky č. 464/2012 Sb. informovat Úřad a základní územní samosprávné celky o dočasném uzavření nebo zrušení jakékoliv provozovny, v níž jsou poskytovány základní služby.

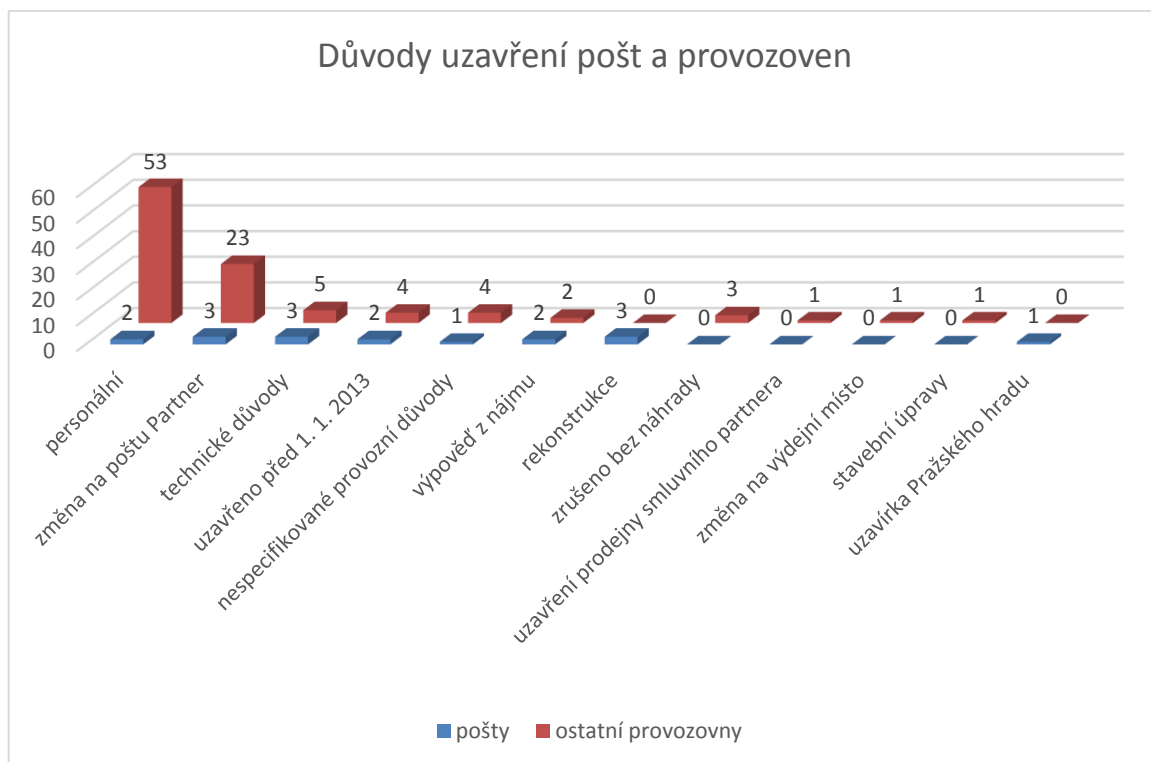
Na začátku roku 2015 Úřad evidoval 18 dlouhodobě uzavřených provozoven. V průběhu roku Česká pošta oznámila uzavření provozovny v dalších 96 případech. V případě 16 provozoven docházelo k opakovanému uzavírání. Provozovny Dlouhomilov, Leština u Zábřeha, Nepoměřice a Písařov byly uzavřeny v průběhu roku 2015 třikrát. S výjimkou dvoudenního uzavření provozovny Leština u Zábřeha v říjnu 2015 z technických důvodů a s výjimkou posledního uzavření provozovny Písařov, která byla změněna na poštu Partner, byly tyto provozovny opakovaně uzavírány z personálních důvodů.

Následující tabulka uvádí přehled důvodů uzavírání provozoven. Z tabulky je patrné, že nejčastějším důvodem pro uzavření provozovny jsou personální důvody. Celkem 26 provozoven pak bylo převedeno na smluvního partnera.

Důvod uzavření	Počet
personální	55
změna na poštu Partner	26
technické důvody	8
uzavřeno před 1. 1. 2013	6
nespecifikované provozní důvody	5
výpověď z nájmu	4
rekonstrukce	3
zrušeno bez náhrady	3
uzavření prodejny smluvního partnera	1
změna na výdejní místo	1
stavební úpravy	1
uzavírka Pražského hradu	1

Z výše uvedených dočasně uzavřených provozoven jich bylo 17 povinných, přičemž dvě pošty byly uzavřeny z personálních důvodů, tři byly změněny na poštu Partner. Kuriózním případem bylo uzavření pošty Praha 012 v areálu Pražského hradu, který byl uzavřen kvůli pořádání mezinárodního fóra k připomínce 70. výročí osvobození koncentračního tábora v Osvětimi. Šest pošt bylo uzavřeno z technických důvodů a z důvodu rekonstrukce, dvě z důvodu výpovědi z nájmu a jedna pošta byla dočasně uzavřena v době letních prázdnin. Dvě dlouhodobě uzavřené pošty pak byly v roce 2015 opět otevřeny.

Dále uvedený graf znázorňuje důvody dočasného uzavření nebo zrušení s rozlišením na pošty a ostatní provozovny.



Podle § 33 odst. 2 zákona o poštovních službách nemusí držitel poštovní licence dočasně plnit své povinnosti, jestliže tomu brání překážky, jež sám nevyvolal a jejichž vzniku nemohl ani při řádné péči zabránit. V případě povinných pošt tak lze považovat jako nezaviněný důvod dočasného uzavření např. havarijný stav budovy vyžadující rekonstrukci. Česká pošta ale je schopna ovlivnit svou personální politiku a měla by tak být schopna předcházet uzavření pošty z personálních důvodů.

Protože v roce 2015 docházelo k porušování této povinnosti a uzavírání pošt z důvodů, které mohla Česká pošta ovlivnit, bude Úřad vůči České poště postupovat v rámci svých kompetencí v souladu s předchozí praxí.

#### 4.3 Jiný vhodný způsob zajištění obsluhy

Poštovní smlouvu je možné uzavřít i prostřednictvím tzv. mobilních obslužných míst u pověřeného pracovníka mimo provozovnu České pošty nebo jejího smluvního partnera.

V roce 2011 přistoupila Česká pošta ke skokovému snížení počtu mobilních obslužných míst, neboť řada z nich nebyla veřejností využívána. Od té doby nedochází k výrazným výkyvům v počtu mobilních obslužných míst, jak je zřejmé z níže uvedené tabulky.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Počet mobilních obslužných míst</b>	6887	3696	3 275	3 511	3 600	3 609

Zdroj: Česká pošta

Podat poštovní zásilku je možné také u poštovního doručovatele přímo v průběhu jeho doručovací pochůzky. V takovém případě zájemce o uzavření poštovní smlouvy předem požádá např. vhozením žádosti do poštovní schránky nebo telefonicky o návštěvu poštovního doručovatele, který umožní podání poštovní zásilky. Tento způsob podání považuje Úřad za vhodný doplňující způsob zajištění podání v rámci poskytování základních služeb a v roce 2015 nezjistil žádné problémy s ním spojené.

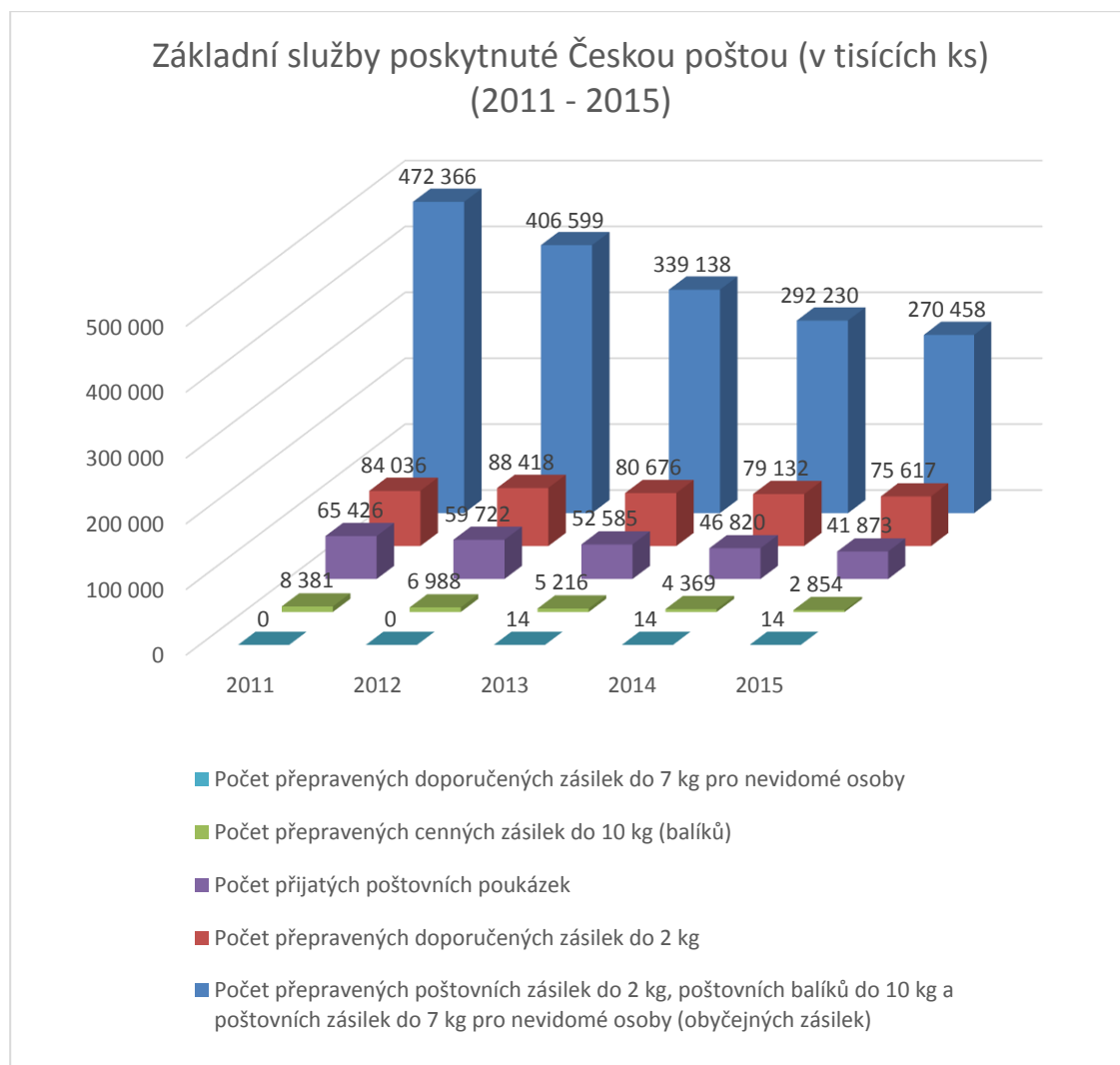
#### 4.4 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb

Následující tabulka a graf zobrazují vývoj počtu poštovních zásilek podaných u České pošty v rámci základních služeb. Vzhledem ke změně specifikace základních služeb, ke které došlo k 1. lednu 2013 nabytím účinnosti novely zákona o poštovních službách, jsou nyní některé ze základních služeb sledovány v podrobnějších kategoriích, jak je zřejmé z níže uvedené tabulky.

**Základní služby poskytnuté Českou poštou (v tisících ks)  
(2011 – 2015)**

Ukazatel	2011	2012	2013	2014	2015
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg (obyčejných zásilek)			337 731	291 204	269 901
Počet přepravených poštovních balíčků do 10 kg (obyčejných zásilek)	472 366	406 599	1 331	964	508
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)			76	62	49
Počet přepravených doporučených zásilek do 2 kg	84 036	88 418	80 676	79 132	75 617 <sup>1</sup>
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	n/a	n/a	14	14	14
Počet přepravených cenných zásilek do 10 kg (balíčků)	8 381	6 988	5 216	4 369	2 854
Počet přijatých poštovních poukázek	65 426	59 722	52 585	46 820	41 873

Zdroj: Česká pošta



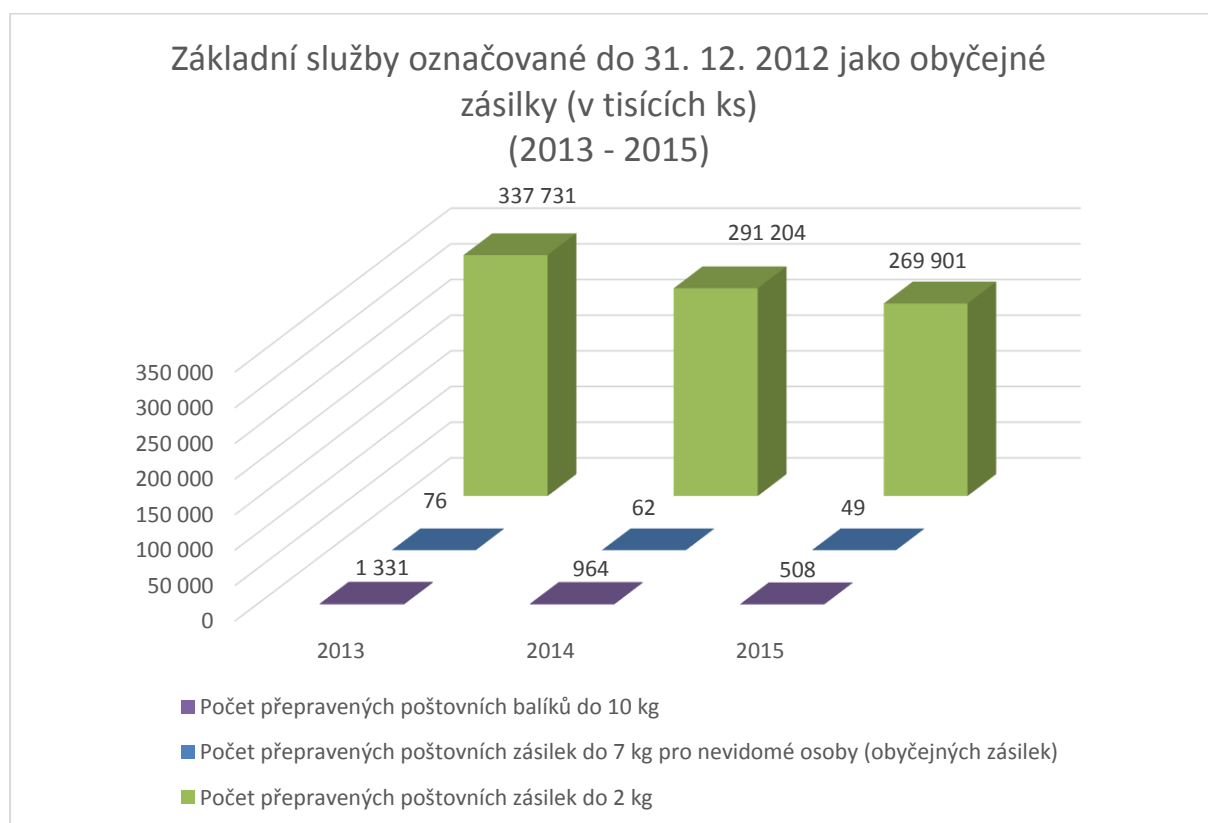
<sup>1</sup> Na základě upozornění České pošty byla tato hodnota snížena oproti údajům uvedeným ve Výroční zprávě Českého telekomunikačního úřadu tak, aby odpovídala skutečnému trendu ve vývoji objemu přepravených doporučených zásilek.

Přestože dlouhodobě dochází k poklesu počtu přepravených poštovních zásilek u všech základních služeb, v případě obyčejných zásilek (poštovní zásilky do 2 kg, poštovní balíky do 10 kg, poštovní zásilky pro nevidomé osoby do 7 kg) je tento pokles zvláště markantní. Dlouhodobě ve výše sledovaném období dochází průměrně k meziročnímu poklesu o 12,03 %. Obdobný trend bylo možné sledovat v rámci celé Evropy i v předchozích obdobích, kdy objem přepravených poštovních zásilek v rámci tzv. služeb bez přidané hodnoty (neexpresní zásilky) dlouhodobě klesal, například v Irsku až o 16,8 %. Zpráva o monitorování evropského trhu v oblasti poštovních služeb je dostupná na odkaze (<http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/14688/attachments/1/translations/en/renditions/native>).

V případě poštovních zásilek obsahujících písemnosti (poštovní zásilky do 2 kg, poštovní zásilky pro nevidomé osoby do 7 kg) je pokles dlouhodobě způsoben přechodem uživatelů k jiným formám komunikace, zejména k elektronickým médiím. Obdobně funguje substituce i u poštovních poukázek, kdy uživatelé využívají služby platebního styku, zejména elektronického bankovníctví.

Objem přepravených doporučených zásilek, a to i doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby, dlouhodobě stagnuje. To je dáno zejména tím, že doporučené zásilky využívá řada institucí pro komunikaci s fyzickými osobami v případech, kdy je nezbytné mít k dispozici důkaz o dodání poštovní zásilky příjemci. Jedná se zejména o úřední písemnosti, jejichž dodání je upraveno zvláštními právními předpisy (např. správní řád, občanský soudní řád apod.) a je podmíněno potvrzením převzetí poštovní zásilky oprávněným příjemcem.

Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg a cenných zásilek do 10 kg rovněž vykazuje pokles oproti předchozím obdobím. Obecně segment přepravy balíků dlouhodobě stoupá, a to díky narůstající oblibě e-shopů. Pokles v rámci základních služeb je způsoben přesunem k jiným poštovním službám nabízeným jak držitelem poštovní licence, tak i jinými provozovateli.



Jak již bylo uvedeno výše, od roku 2013 jsou obyčejné zásilky sledovány ve třech samostatných kategoriích. Graf znázorňující samostatně vývoj těchto tří základních služeb názorně vykresluje, že k poklesu objemu přepravy dochází u všech základních služeb dříve označovaných souhrnně jako obyčejné zásilky.

#### 4.5 Podání a reklamace přijaté Českou poštou

Povinností České pošty je podle § 6 odst. 2 písm. i) zákona o poštovních službách popsat ve svých poštovních podmínkách způsob uplatnění reklamace vad poskytované poštovní služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit a lhůty o jejím vyřízení.

Česká pošta rovněž eviduje stížnosti a podání týkající se základních služeb a informace o nich zveřejňuje na základě povinnosti plynoucí z vyhlášky č. 433/2012 Sb. Následující tabulka zobrazuje vývoj počtu těchto podání od roku 2013.

Počet podání zákazníků týkající se základních služeb v roce	2013	2014	2015
<b>Celkem</b>	1 850	2 481	1 993
<b>v členění na dlouhé čekací doby</b>	n/a	n/a	27
otevírací dobu pošt	n/a	n/a	8
změnu ukládací pošty	n/a	n/a	58
dodávání poštovních zásilek	1 654	2 231	1 598
nespokojenost s vyřizováním reklamací	32	42	75
poštovní zásilky do/ze zahraničí	109	142	149
poštovní poukázky	55	66	78

Zdroj: Česká pošta

Vývoj počtu podání mezi roky 2013 a 2014 vykazoval nárůst 34 %. V roce 2015 oproti roku 2014 ale došlo k téměř 20% poklesu. Není tak možné stanovit jednoznačný trend vývoje v počtu podání. Ten bude možné určit až na základě dlouhodobého pozorování.

Informace zveřejňované na základě výše uvedené vyhlášky zahrnují i počet reklamací uplatněných u České pošty na kvalitu základních služeb. Vývoj počtu těchto reklamací v podrobném členění podle druhu v období od roku 2011 do roku 2015 uvádí následující tabulka.

Přehled reklamací zákazníků (ks)	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)</b>	76 191	58 387	47 884	58 623	57 735
<b>z toho: odůvodněné reklamace</b>	15 117	9 415	13 619	14 047	16 007
<b>Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou</b>	39 292	48 821	46 885	51 030	57 133
<b>Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek</b>	6 543	6 001	4 265	3 564	2 527
<b>z toho: odůvodněné reklamace</b>	4 933	4 293	3 179	2 613	1 705
<b>Jiné reklamace a podání</b>	7 079	8 779	4 754	2 160	2 374
<b>z toho: odůvodněné reklamace a podání</b>	1 375	2 077	1 281	1 404	1 512

Zdroj: Česká pošta

Česká pošta má nad rámec svých povinností zřízen institut poštovní ombudsmanky, na kterou se zákazník České pošty může obrátit v případě, kdy zákazník není s řešením své reklamace nebo stížnosti spokojen. V roce 2015 se na ombudsmanku obrátilo celkem 1 909 pisatelů, což je v porovnání s rokem 2014 o 973 podání méně. Podrobnosti o činnosti ombudsmanky jsou uvedeny na [internetových stránkách](#) České pošty a v její [Výroční zprávě 2015](#).

#### 4.6 Rychlost poskytnutí požadované služby

Česká pošta měla v roce 2015 za povinnost splnit kvalitativní ukazatel rychlosti poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g stanovený v § 22 vyhlášky č. 464/2012 Sb. ve výši nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání.

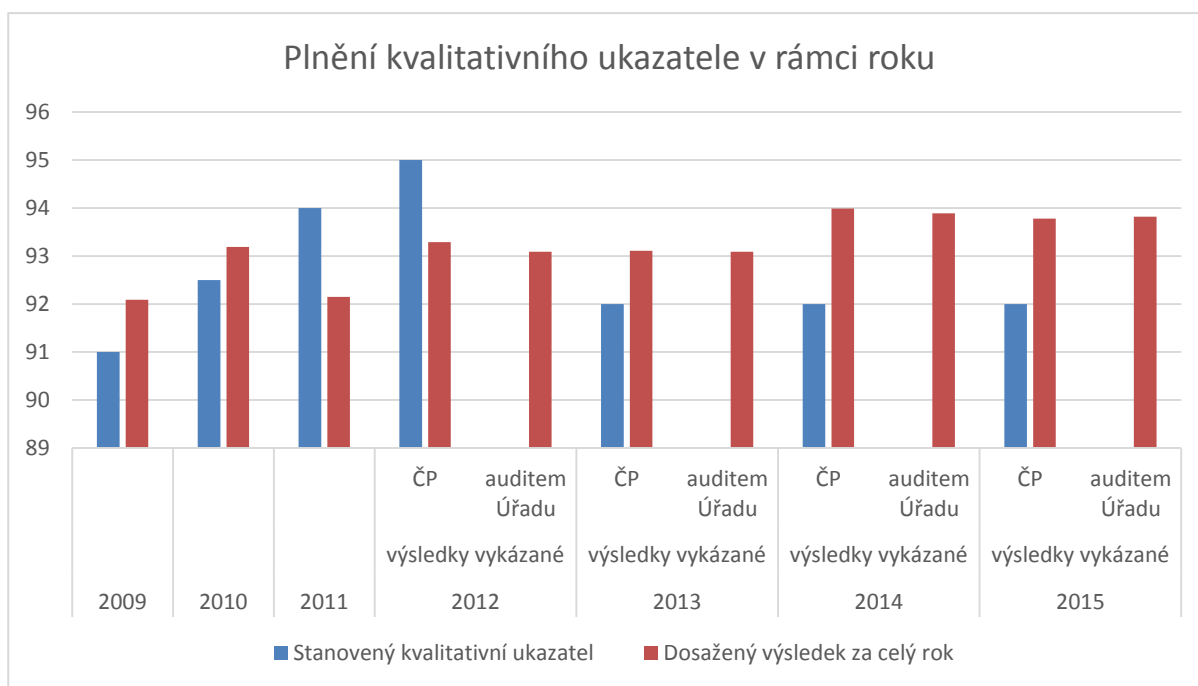
Povinnost měření přepravních dob Česká pošta zajišťovala v roce 2015 prostřednictvím nezávislé měřicí agentury uceleně v rámci jednoho roku v členění na příslušná čtvrtletí. Dosažené výsledky byly obsahem zpráv, které Česká pošta předávala Úřadu k provedení auditu. Audit pro Úřad zajišťovala Univerzita Pardubice.

Auditorem zjištěné nesoulady s požadavky normy ČSN EN 13850 při provádění měření zajišťovaném Žilinskou univerzitou pro Českou poštu byly v toleranci, kterou norma připouští. Z těchto nesouladů však vyplývají rozdíly ve výši vypočteného kvalitativního ukazatele zjištěné auditorem a vykázané Českou poštou. Tyto rozdíly jsou zřejmé i v následující tabulce a grafu, které porovnávají plnění procenta ukazatele přepravních dob České pošty ve vztahu ke stanovenému kvalitativnímu ukazateli v průběhu let 2009 – 2015.



Dodání D+1 v %	2009	2010	2011	2012 výsledky vykázané		2013 výsledky vykázané		2014 výsledky vykázané		2015 výsledky vykázané	
				ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu
Stanovený kvalitativní ukazatel	91	92,5	94	95		92		92		92	
Dosažený výsledek za celý rok	92,09	93,19	92,15	93,29	93,09	93,11	93,09	93,99	93,89	93,78	93,82
I. čtvrtletí	91,79	94,24	92,92	93,78	93,26	92,94	92,84	94,84	94,81	93,95	93,96
II. čtvrtletí	93,10	93,86	93,96	95,02	94,87	93,58	93,51	93,72	93,58	94,13	94,15
III. čtvrtletí	92,79	93,68	89,04	92,42	92,39	93,50	93,52	94,52	94,40	94,01	94,10
IV. čtvrtletí	90,65	91,49	91,22	92,21	92,08	92,50	92,26	93,03	92,94	93,13	93,17

Zdroj: Česká pošta a Univerzita Pardubice



Jak je zřejmé z výše uvedeného dosaženého výsledku měření ve výši 93,82 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání, splnila Česká pošta povinnost zajistit tuto přepravní dobu pro 92 % zásilek do 50 g. Na tomto závěru nemění nic ani skutečnost, že v průběhu měření a ověřování došlo k odchylkám při výpočtu.

## **5 Dohled na dodržování právních povinností v souvislosti s ochranou spotřebitele**

Na Úřad se v roce 2015 obraceli uživatelé s problémy, jež se týkaly prakticky všech služeb poskytovaných Českou poštou. Úřad uvádí, že ne všechny služby poskytované Českou poštou jsou službami poštovními, a tedy, že dohled na všechny služby, jež Česká pošta poskytuje, nespadá do jeho působnosti.

Dohled Úřadu v oblasti ochrany spotřebitele se týká celého portfolia poštovních služeb poskytovaných držitelem poštovní licence. Tato zpráva se však detailněji zaměřuje především na zjištění vztahující se k oblasti základních služeb. Seznam základních služeb s jejich obchodními názvy, pod kterými je Česká pošta poskytuje, je zveřejněn na [internetové stránce](#) Úřadu.

Úřad se s ohledem na rozsah právních povinností České pošty při poskytování základních služeb opíral především o zjištění z uskutečněných kontrol, z písemných i telefonických sdělení či stížností spotřebitelů zasílajících Úřadu svá podání. V roce 2015 provedl u České pošty v rámci dohledu v souladu s § 37 odst. 2 písm. b) zákona o poštovních službách 39 namátkových kontrolních šetření a jednu celostátní kontrolu podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).

V rámci dohledu Úřad dále kontroluje, zda jsou poštovní podmínky České pošty v souladu s § 6 zákona o poštovních službách. Pokud Úřad zjistí, že jsou poštovní podmínky v rozporu s právními předpisy podle § 6 odst. 4 zákona o poštovních službách, vyzve Českou poštu, aby provedla změnu poštovních podmínek.

Úřad v roce 2015 obdržel několik podnětů od zákazníků týkajících se nutnosti úpravy poštovních podmínek České pošty. Jednalo se zejména o délku reklamční lhůty při vyřizování reklamace poštovní zásilky dodávané do nebo ze zahraničí. Někteří stěžovatelé požadovali vyřízení reklamace takových poštovních zásilek ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele. Reklamace poštovní zásilky do nebo ze zahraničí se do konce roku 2015 řídila výhradně příslušnými ustanoveními uvedenými v Aktech Světové poštovní unie. Od 1. února 2016 Česká pošta v reakci na upozornění Úřadem zahrнула příslušná ustanovení o reklamaci zásilek do nebo ze zahraničí do svých poštovních podmínek.

Ve vztahu k poštovním podmínkám řešil Úřad v roce 2015 i podnět ze strany veřejné ochránkyně práv týkající se poskytování základních služeb. Na základě její iniciativy vyzval Úřad Českou poštu ke změně poštovních podmínek v souvislosti s dodáváním poštovních zásilek nezletilým adresátům mladším 15 let. Poštovní podmínky svým zněním podle názoru Úřadu i veřejné ochránkyně práv diskriminovaly nezletilé adresáty mladších 15 let při poskytování služeb ze strany České pošty tím, že si nemohli po předložení občanského průkazu či cestovního pasu vyzvednout poštovní zásilku uloženou na ukládací poště. Podle účinné právní úpravy na poli vydávání občanských průkazů a cestovních dokladů mohou občanský průkaz a cestovní pas držet i osoby mladší 15 let. Česká pošta v tomto směru upravila své poštovní podmínky ke dni 1. října 2015.

## 5.1 Kontrolní činnost

V roce 2015 byla zahájena u České pošty kontrola plnění zákonného ustanovení § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách, podle kterého musí být základní služby poskytovány každý pracovní den a musí v těchto dnech kromě jiného umožnit alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby. Kontrola probíhala v osmi vybraných provozovnách typu depo a dále v sídle České pošty. Úřad v průběhu kontroly ověřoval způsob dodávání 12 vybraných poštovních balíků a cenných zásilek spadajících do základních služeb (služby obyčejný balík, cenný balík). U sedmi z nich byly v průběhu dodávání zjištěny nedostatky. Úřad zahájil s Českou poštou v této věci správní řízení, které nebylo dosud pravomocně ukončeno.

V rámci místních šetření Úřad ve 109 objektech ověřoval, zda Česká pošta zveřejňuje v každé své provozovně písemné poštovní podmínky v souladu s § 6 zákona o poštovních službách. U dalších 128 objektů Úřad zároveň ověřoval dodržování některých základních kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012 Sb., a to umístění a označení poštovních schránek – především informace na štítku, a informace o otevírací době.

Úřad také kontroloval, zda v případě dočasného uzavření provozovny zajišťující základní služby Česká pošta dodržuje svou povinnost uveřejnit informaci o dočasném uzavření a o způsobu dalšího zajištění dostupnosti poštovních služeb u vchodu do provozovny tak, aby tato informace byla viditelná i v době, kdy je provozovna uzavřena.

Místními šetřeními nebyla ve výše uvedených oblastech zjištěna pochybení České pošty.

## 5.2 Stížnosti a reklamace

Vedle provádění kontrolních akcí Úřad vyřizuje podání, podněty a stížnosti zákazníků, kteří nebyli spokojeni s poskytováním a zajišťováním poštovních služeb. V případech, kdy stěžovatel dosud neuplatnil reklamaci poskytnuté služby u České pošty, Úřad toto doporučuje s tím, že v případě neúspěšného vyřízení reklamace případně nespokojenosti s vyřízením může stěžovatel uplatnit námitku proti vyřízení reklamace. Pokud Úřad z podání zákazníků zjistil porušení právních povinností České pošty, zahájil s ní správní řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu.

Za rok 2015 Úřad evidoval od zákazníků České pošty celkem 510 podání, stížností a dotazů uživatelů poštovních služeb, včetně telefonických, což představuje oproti roku 2014 pokles o téměř 13 %. Z toho se 365 podání a dotazů týkalo základních služeb. Tento počet představuje oproti roku 2014 nárůst o 31 %. Nejvíce podání, a to celkem 214, se týkalo nespokojenosti s dodáváním poštovních zásilek. Z celkového počtu podání Úřad dále obdržel 145 podání týkajících se jiných než základních služeb či nepoštovních služeb, k jejichž řešení není věcně příslušný.

Následující tabulka obsahuje v přehledné formě výše uvedené informace s podrobným členěním podání zákazníků podle jejich věcného obsahu.

## Kontrola dodržování povinností České pošty v oblasti základních služeb za rok 2015

Zaměření činnosti	Počet	Částka v Kč
<b>Kontrola dodržování povinností České pošty v oblasti základních služeb</b>		
<b>a) Kontrolní činnost z podnětu Úřadu</b>		
Kontrolní akce – kontrola podle kontrolního řádu	1	
Kontrolní akce – místní šetření	39	
Kontrolované objekty	245	
<b>b) Vyřízená podání zákazníků týkající se základních služeb poskytnutých Českou poštou</b>	365	
v členění na dlouhé čekací doby	6	
otevírací dobu pošt	15	
změnu ukládací pošty	17	
dodávání poštovních zásilek	214	
nespokojenost s vyřizováním reklamací	87	
poštovní tajemství	5	
poštovní zásilky do/ze zahraničí	11	
poštovní poukázky	10	
<b>c) Pravomocně uložené pokuty České poště</b>	10	918 250
<b>d) Námitky proti vyřízení reklamace celkem</b>	42	
Z toho námitky týkající se základních služeb	29	

Stížnosti týkající se obecně nedostatků při podávání poštovních zásilek nejsou tak časté, nicméně i v této oblasti Úřad v roce 2015 zaznamenal stížnosti veřejnosti týkající se např. doporučení nevhodné služby zaměstnancem České pošty, což je v následném šetření velmi těžko prokazatelné.

U dodávání poštovních zásilek zákazníci již tradičně nejvíce upozorňovali na neučinění řádného pokusu o dodání. V těchto případech je poměrně složité prokázat pochybení České pošty. Úřad v reakci na tyto stížnosti prováděl místní šetření, kde současně ověřoval, zda mají tiito adresáti řádně označené domovní zvonky a domovní schránky, což je podle poštovních podmínek České pošty podmínkou pro řádné dodávání.

Dvě výše uvedené problematické oblasti se týkají jak základních služeb, tak služeb, které jsou poskytovány na komerčním základě. Nad rámec předmětu této Zprávy lze uvést, že v případě služeb komerčních má Úřad kompetence omezené podle zákona o poštovních službách, může nicméně jednat na základě zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Úřad při prověřování podání zjistil, že někteří adresáti poštovních zásilek nemají řádně označený rodinný dům číslem popisným, k tomu řádně označenou domovní schránku, domovní schránka je z veřejného prostranství nepřístupná nebo se nachází za zamčenými dveřmi či vstupní brankou. V těchto případech se jedná o překážky pro dodávání na straně adresátů a poštovní doručovatelé pak nemohou podle adresních údajů poštovní zásilky řádně dodat. U dodávání balíků v sídlištních zástavbách se setkával Úřad se stížnostmi, že adresátům v případě nezastižení nebyla zanechána výzva k vyzvednutí poštovní zásilky v den dodání, ale objevila se až následující pracovní den. Při prověřování pak Úřad zjistil, že domovní schránky se nachází za uzamčenými vchodovými dveřmi bytového domu, od kterého nemají balíkoví doručovatelé klíče. Také v těchto případech se jedná o překážky pro dodávání na straně adresátů. V některých případech Úřad zjistil pochybení na straně České pošty – nedostatečné personální zajištění, technické problémy apod., které Úřad poté řešil v rámci správního trestání dle platných právních předpisů a kompetencí.

V říjnu roku 2015 Úřad zaznamenal problém s dodáváním v lokalitách Vysokého Mýta, Chocně a dalších obcí v souvislosti s organizační změnou při dodávání Českou poštou. Úřad se zúčastnil informativní schůzky se starosty dotčených obcí Dobříkov, Sruby, Vraclav, Zámorsk, České Heřmanice, Vysoké Mýto, na niž byla projednána problematika kvality poskytování poštovních služeb Českou poštou po organizační změně k 1. 10. 2015.

Úřad následně obdržel 22 podání, která se týkala zhoršení poskytování služeb Českou poštou v souvislosti přesunutím dodávání z Vysokého Mýta do Chocně, jež konkrétně řešil. Tato organizační změna vyvolala personální problémy a podle vyjádření starostů třináct poštovních doručovatelek podalo výpověď a České poště se nedařilo najít adekvátní náhradu. Řádné dodávání před organizační změnou bylo založeno zejména na místní znalosti poštovních doručovatelů.

Pouze na základě konkrétních podání mohl Úřad konat a v těchto lokalitách ve třech případech shledal důvody pro zahájení správního řízení ve věci správního deliktu (šlo o nerespektování dispozic odesílatelů pro nakládání s poštovní zásilkou i výplatním dokladem a o vhození výzvy k vyzvednutí poštovní zásilky do domovní schránky neoprávněného příjemce). V ostatních případech buď stěžovatelé na výzvu nedoplňovali neúplné podání, nebo se nejednalo o základní poštovní služby.

Úřad v roce 2015 zaregistroval v rámci dodávání i stížnosti, které se týkaly vydání poštovní zásilky údajně neoprávněné osobě. Jako problematické veřejnost vnímá zejména případy, kdy byla poštovní zásilka dodána některému ze sousedů. Na základě šetření Úřadu byla vyhodnocena tato podání jako nedůvodná. Česká pošta neporušila dodáním náhradnímu příjemci své právní povinnost. Pokud takovou možnost náhradního dodání sám adresát nezakázal, Česká pošta podle poštovních podmínek může, s výjimkou poštovních zásilek určených do vlastních rukou adresáta, vydat poštovní zásilku i jiné vhodné osobě, například sousedovi.

Úřad v roce 2015 evidoval další typy podání související s povinnostmi vyplývajícími z § 17 – 21 vyhlášky č. 464/2012 Sb., jako jsou např. odnáška, změna ukládací pošty apod.

Úřad řešil případy stížností uživatelů poštovních služeb týkající se nerespektování doplňkových služeb či dispozic zvolených odesílatelem. Adresáti si v několika případech stěžovali, že našli ve své domovní schránce doporučenou zásilku, aniž by její převzetí potvrdili. V některých případech je však možné vložení doporučené zásilky do domovní schránky zcela v souladu s poštovní smlouvou uzavřenou s odesílatelem – jedná se o ty poštovní zásilky, kde odesílatel požaduje po uplynutí úložní lhůty namísto vrácení poštovní zásilky zpět, aby byla vložena do domovní schránky adresáta. Takovými zásilkami jsou například tzv. zásilky se zeleným pruhem. V případech, kdy se o takovou službu nejednalo, došlo k porušení právních povinností České pošty, a Úřad s ní zahájil správní řízení. V jednom případě rozhodnutí již nabylo právní moci.

Při posuzování způsobu vyřizování reklamací Úřad zaevidoval i několik případů, kdy zákazník neuplatnil reklamaci osobně u některé konkrétní provozovny České pošty, ale prostřednictvím zaslání e-mailu či hovoru prostřednictvím telefonní informační linky. V takových případech se ale nejedná o postup podle poštovních podmínek. Reklamaci může zákazník uplatnit u kterékoli provozovny České pošty. Reklamaci dodání Česká pošta přijme po předložení podací stvrzenky, při reklamaci poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky je třeba předložit poštovní zásilku v tom stavu, v jakém byla dodána nejpozději do dvou pracovních dnů po jejím dodání. Úřad ve výše uvedených případech nezjistil pochybení České pošty a stěžovatele poučil o správném postupu při uplatnění reklamace.

Výjimečné nebyly ani stížnosti na výplatu peněžní částky dodávané peněžním poukazem neoprávněné osobě. V médiích byl zveřejněn případ, kdy se na Úřad obrátila stěžovatelka s tím, že jí pojišťovna zaslala pojistné plnění prostřednictvím poštovního poukazu, avšak výplata peněžní částky byla provedena jiné osobě shodného jména bydlící v jiném městě než adresátka poukázané peněžní částky. V tomto případě bylo s Českou poštou zahájeno správní řízení a České poště byla uložena pokuta. Rozhodnutí do konce roku 2015 nenabylo právní moci.

Souhrnné informace o průběhu správních řízení a pravomocně uložených pokutách za správní delikty jsou podrobně shrnuty v kapitole 6.1.

### **5.3 Námitky proti vyřízení reklamace**

S účinností od 1. ledna 2013 byla Úřadu svěřena pravomoc podle § 6a zákona o poštovních službách rozhodovat o námitkách proti vyřízení reklamace poštovních služeb. Tato kapitola se věnuje pouze námitkám uplatněným ve vztahu k základním službám.

Nevyhoví-li provozovatel nebo nevyřídí-li reklamaci vad poskytované poštovní služby, je odesílatel nebo adresát oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Podmínkou zahájení řízení je, že adresát či odesílatel před podáním návrhu na zahájení řízení uplatní reklamaci vad poskytované poštovní služby u provozovatele poštovních služeb a jejich reklamaci není ze strany provozovatele poštovních služeb vyhověno, nebo není-li jejich reklamace vůbec vyřízena. Návrh musí být u Úřadu podán bezodkladně, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení. Poté právo uplatnit námitku zanikne.

Z roku 2014 přešla do roku 2015 čtyři správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace týkající se základních služeb. V roce 2015 bylo zahájeno celkem 25 takových správních řízení o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a zákona o poštovních službách. Celkem tedy v roce 2015 Úřad řešil 29 takových správních řízení.

Rozhodující podíl Úřadem řešených námitek proti vyřízení reklamace se týkal nespokojenosti s vyřízením reklamace či nevyřízením reklamace dodání poštovních zásilek, především nepřiznání nároku na náhradu škody v souvislosti se ztrátou poštovní zásilky, dodáním poškozené zásilky či poštovní zásilky s neúplným obsahem (do této kategorie spadá celkem 11 správních řízení). Dále Úřad řešil ve správních řízeních námitky týkající se nerespektování dispozic a doplňkových služeb zvolených odesílatelem ze strany České pošty – typicky se jednalo o vydání zásilky neoprávněnému příjemci, nerespektování zvolené úložní doby poštovní zásilky apod. (do této kategorie spadá celkem 17 správních řízení). V jednom případě Úřad řešil námitku proti vyřízení reklamace dodání peněžní částky poštovním poukazem – konkrétně se jednalo o neprovedení výplaty poukázané peněžní částky příjemci.

## **6 Ostatní správní delikty**

V rámci své úřední činnosti vede Úřad rovněž správní řízení, jejichž účastníkem je držitel poštovní licence, a to ve věci spáchání správního deliktu v případech, kdy se dopustí protiprávního jednání. Kromě toho Úřad s účinností novely zákona o poštovních službách od 1. ledna 2013 rozhoduje spory mezi držitelem poštovní licence a dalšími provozovateli poštovních služeb ve věci přístupu k prvkům poštovní infrastruktury.

### **6.1 Správní řízení za porušení právních povinností**

V roce 2015 zahájil Úřad s Českou poštou podle § 37a zákona o poštovních službách celkem 24 správních řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu.

Z celkového počtu správních řízení se jich 14 týkalo nesprávného zacházení s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou. Podle § 7 odst. 1 zákona o poštovních službách má právo nakládat s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou až do jejího dodání jen odesílatel. Provozovatel je oprávněn zacházet s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou jen v nezbytné míře a jen takovým způsobem, který je součástí poskytování poštovní služby. V devíti případech z celkového počtu zahájených správních řízení se jednalo o podezření, že Česká pošta neplnila své povinnosti způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky.

Úřad v tomto směru projednával správní delikty České pošty týkající se např. dodání doporučených zásilek či poukázaných peněžních částek neoprávněným příjemcům, vložení doporučené zásilky do domovní schránky adresáta, aniž by předtím její převzetí České poště řádně potvrdil, nerespektování doplňkových služeb zvolených odesílatelem, vložení doporučených zásilek a výplatního dokladu do cizí domovní schránky, dodání cenného balíku adresátovi bez potvrzení jeho převzetí nebo neučinění pokusu o dodání cenných zásilek, nerespektování změny místa dodání (tzv. dosílku). Pokus o řádné dodání Česká pošta v dalších případech zaměnila za nevyžádanou službu odnášky nebo nerespektovala sjednanou úložní lhůtu.

Pro podezření z porušení poštovního tajemství vedl Úřad v roce 2015 jedno správní řízení podle § 37a odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách, neboť Česká pošta měla dvě opakované výzvy k vyzvednutí doporučených zásilek vložit do domovní schránky neoprávněného příjemce.

Z celkového počtu 24 správních řízení zahájených v roce 2015 byla pravomocně ukončena pouze tři v souhrnné částce uložených pokut ve výši 6 500 Kč.

V roce 2015 Úřad dále vedl i správní řízení zahájená v roce 2014 a v letech předchozích. Jednalo se celkem o 13 správních řízení, z nichž 7 bylo v roce 2015 pravomocně ukončeno. Souhrnná částka pravomocně udělených pokut České poště činila 911 750 Kč.

Výrazný podíl na výše uvedené souhrnné částce uhrazených pokut představovala pokuta České poště ve výši 370 000 Kč za nález nechráněného přepravního boxu České pošty v Ústí nad Labem, který byl předán Policii ČR.

## **6.2 Spory související s umožněním přístupu k prvkům poštovní infrastruktury**

Držitel poštovní licence je podle § 34 zákona o poštovních službách povinen transparentním a nediskriminačním způsobem na základě písemné smlouvy umožnit přístup ostatním provozovatelům k prvkům poštovní infrastruktury a k zvláštním službám souvisejícím s jejím provozováním. V souvislosti s plnou liberalizací trhu poštovních služeb Úřad poprvé v roce 2014 řešil dva spory mezi oznámenými provozovateli poštovních služeb a držitelem poštovní licence o uzavření smlouvy o přístupu k prvkům poštovní infrastruktury.

V lednu 2015 Úřad vydal u prvního z nich rozhodnutí v části věci, a to o znění Smlouvy o přístupu (včetně jejích sedmi příloh) pro službu dodání na adresy uvedené na poštovních zásilkách a službu dosílky. Proti tomuto rozhodnutí správního orgánu I. stupně podal navrhovatel rozklad, avšak než o něm bylo správním orgánem II. stupně rozhodnuto, vzal navrhovatel podaný rozklad v celém rozsahu zpět. Rozhodnutí správního orgánu I. stupně se tak stalo pravomocným.

V průběhu roku 2015 pak Úřad pokračoval v řízení o zbývající části návrhu na zahájení řízení, která se týkala problematiky přístupu k prvkům poštovní infrastruktury, a to o přístupu k databázi adres s informacemi o adresátech, kteří požádali o dodávání na jiné než odesílateli uvedené adresy, přístupu k poštovním přihrádkám a dodávacím schránám. Tato problematika byla předmětem i druhého zahájeného řízení ve věci sporu o přístup k prvkům poštovní infrastruktury podle § 34 zákona o poštovních službách vedeného Úřadem.

Ukončení těchto vedených správních řízení lze očekávat v prvním pololetí roku 2016.

Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle § 34 zákona o poštovních službách ve věcech sporů o přístup k poštovní infrastruktuře uveřejňuje Úřad v souladu s § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách v Poštovním věstníku a na svých [internetových stránkách](#).

## **7 Ceny základních služeb**

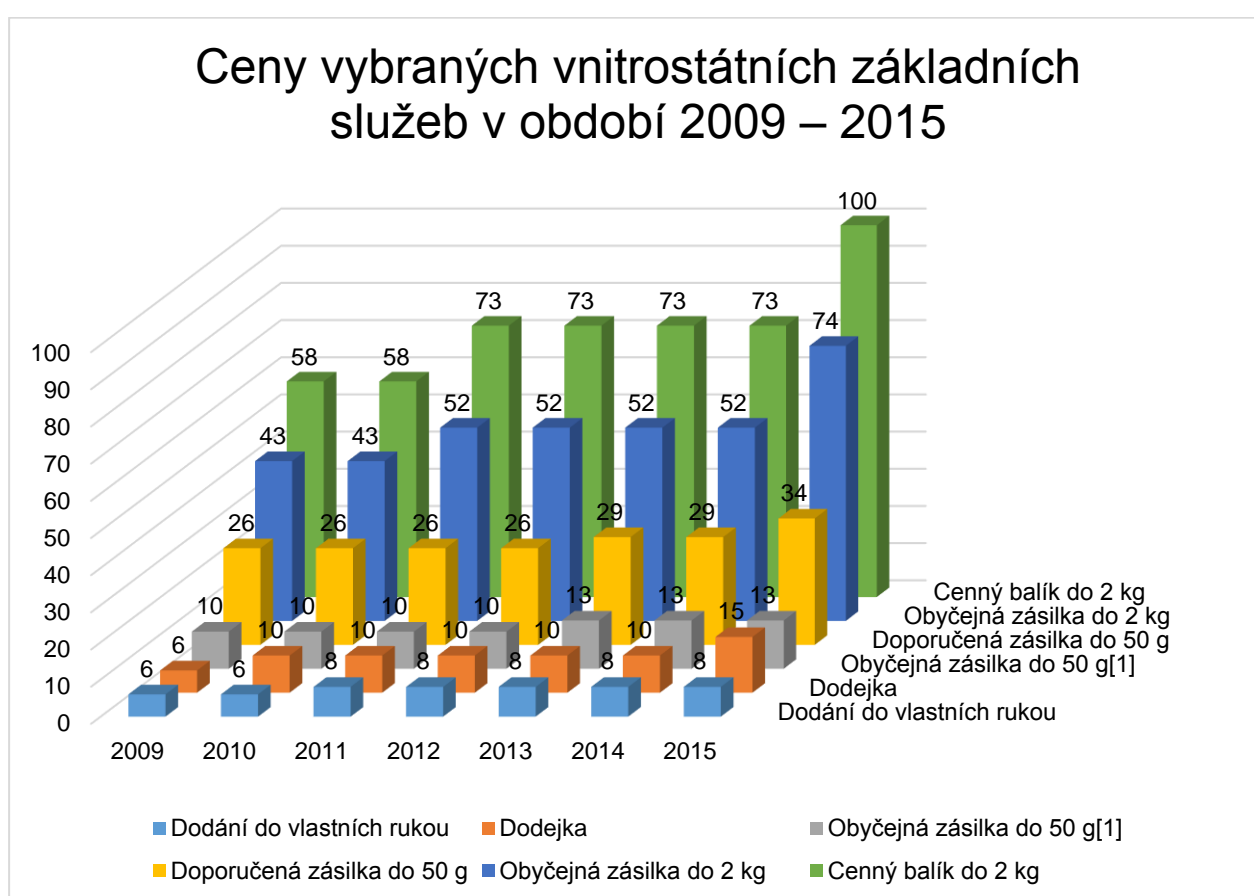
Česká pošta je povinna podle ustanovení § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách poskytovat základní služby, které jsou obsaženy v její poštovní licenci, za nákladově orientované ceny s výjimkou podle § 33 odst. 6 zákona o poštovních službách (možnost nezahrnout do cen celou výši přiměřeného zisku), § 3 odst. 1 písm. f) zákona o poštovních službách (slepecké zásilky zdarma) a § 34a zákona o poštovních službách (při cenové regulaci z důvodu cenové nedostupnosti základních služeb). Ceny některých vnitrostátních základních poštovních služeb se v roce 2015 zvýšily, a to k 1. únoru 2015 a k 1. říjnu 2015. Důvodem, pro který Česká pošta k těmto krokům přistoupila, byl nárůst jednotkových nákladů způsobený dlouhodobým poklesem poptávky po základních poštovních službách. Do značné míry se tak fixní náklady České pošty rozpočítávají na menší objem služeb.

Vývoj cen vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2009 – 2015 ukazuje níže uvedená tabulka a diagram.



**Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2009 – 2015  
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

Druh služby	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Obyčejná zásilka do 50 g <sup>2</sup>	10	10	10	10	13 <sup>3</sup>	13	13
Doporučená zásilka do 50 g	26	26	26	26	29	29	34 <sup>4</sup>
Obyčejná zásilka do 2 kg	43	43	52 <sup>5</sup>	52	52	52	74
Cenný balík do 2 kg	58	58	73 <sup>6</sup>	73	73	73	100
Dodejka	6	10 <sup>7</sup>	10	10	10	10	15
Dodání do vlastních rukou	6	6	8	8	8	8	8



<sup>2</sup> Obyčejná zásilka za sníženou cenu podle čl. 11 odst. 5 poštovních podmínek.

<sup>3</sup> Ke změně ceny došlo k 1. srpnu 2013, stejně jako u doporučené zásilky do 50 g.

<sup>4</sup> Ke změně ceny došlo k 1. únoru 2015, stejně jako u obyčejné zásilky do 2 kg, cenného balíku do 2 kg a dodejky.

<sup>5</sup> Ke změně ceny došlo k 1. říjnu 2011, stejně jako u cenného balíku do 2 kg a dodání do vlastních rukou.

<sup>6</sup> Ke změně ceny došlo k 1. říjnu 2011. V období od 1. ledna 2011 od 30. září 2011 byla cena 68 Kč.

<sup>7</sup> Ke změně ceny došlo k 1. červenci 2010.

Ke změnám s účinností od 1. února 2015 došlo i u některých cen základních služeb pro uživatele výplatních strojů a držitele zákaznických karet. Nárůst cen činil 4 – 5 Kč u doporučených zásilek a cenných psaní a 1 Kč u obyčejných psaní pro držitele zákaznické karty. S účinností od 1. října 2015 došlo ještě ke zvýšení cen některých základních služeb u zásilek vyšších hmotnostních stupňů pro zákazníky hybridní pošty. Růst cen se pohyboval od 4,50 Kč u doporučených balíčků až po 25 Kč u obyčejných a cenných balíků.

Ceny některých základních služeb do zahraničí (doporučená zásilka, cenné psaní) se rovněž k 1. únoru 2015 zvýšily, a to o 10 Kč pro všechny hmotnostní kategorie a pro všechny cílové destinace (evropské i mimoevropské země).

Úřad vyhodnotil nárůst cen, ke kterému k 1. únoru 2015 došlo, a konstatoval, že ceny základních poštovních služeb jsou dostupné, a tedy splňují ustanovení § 3 odst. 2 písm. c) zákona o poštovních službách. Nepřistoupil proto k regulaci cen podle § 34a zákona o poštovních službách. Vyhodnocení cenové dostupnosti provedl Úřad ve vztahu k vývoji inflace a průměrné mzdy a k mezinárodnímu srovnání cen. K analýze a hodnocení cenové dostupnosti základních poštovních služeb podle daných kritérií slouží [metodika](#) zveřejněná na internetových stránkách Úřadu.

Následující tabulka ukazuje vývoj cen vybraných základních služeb do zahraničí a hodnoty z tabulky následně zobrazuje graf. Hmotnostní kategorie poštovních zásilek do 20 gramů byla k 31. červenci 2013 zrušena. Od 1. srpna 2013 je nejnižší hmotnostní stupeň poštovních zásilek do zahraničí do 50 gramů.

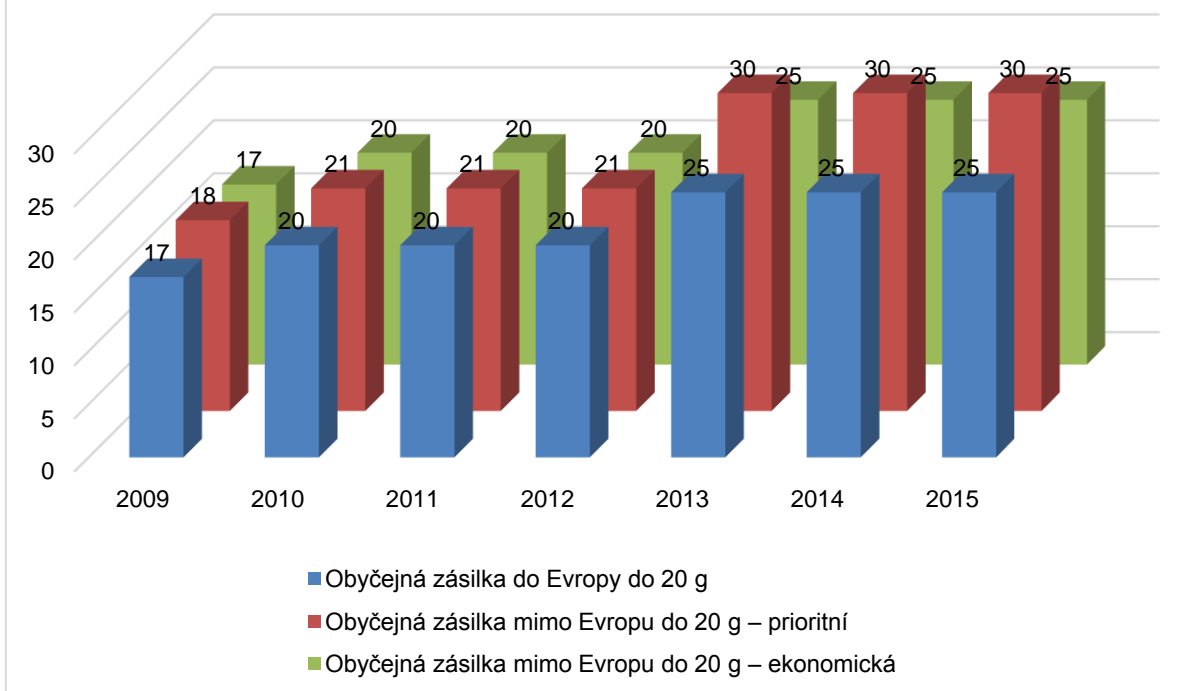
**Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2009 – 2015  
(Kč/ks k 31. 12. příslušného roku)**

Druh služby	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Obyčejná zásilka do Evropy do 20 g	17	20 <sup>8</sup>	20	20	25 <sup>9</sup>	25	25
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 20 g – prioritní	18	21	21	21	30	30	30
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 20 g – ekonomická	17	20	20	20	25	25	25

<sup>8</sup> Ke změně ceny došlo k 1. září 2010, stejně jako u prioritní a ekonomické obyčejné zásilky mimo Evropu do 20 g.

<sup>9</sup> Hmotnostní stupeň do „20 gramů včetně“ byl zrušen k 31. červenci 2013. Od 1. srpna 2013 je nejnižší hmotnostní stupeň do 50 gramů včetně.

## Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2009 – 2015



V roce 2015 Česká pošta neporušila své povinnosti související s uplatňováním cen u základních služeb.

### 7.1 Ceny za přístup k poštovní infrastruktuře

Problematikou kontroly cen za přístup k poštovní infrastruktuře se Úřad zabýval v souvislosti s řešením návrhů některých provozovatelů poštovních služeb o úpravu vzájemných práv a povinností při přístupu do poštovní infrastruktury České pošty. Součástí těchto správních řízení bylo i ověření, zda ceny navržené Českou poštou za dílčí služby přístupu k poštovní infrastruktuře jsou nákladově orientované v souladu s § 34 odst. 6 zákona o poštovních službách.

Za účelem získání podkladů pro toto správní řízení zahájil Úřad v souladu s § 37 odst. 2 písm. a) zákona o poštovních službách u společnosti Česká pošta kontrolu, která byla zaměřena na zjištění efektivně a účelně vynaložených nákladů na služby přístupu k poštovním schránkám, poštovním přihrádkám a k databázi adres s informacemi o adresátech, kteří požádali o dodání na jiné než odesílatelem uvedené adresy. Úřad při ověřování nákladů vycházel z oddělené evidence nákladů a výnosů, kterou držitel poštovní licence povinně vede v souladu s § 33a zákona o poštovních službách. Způsob vedení oddělené evidence je určen vyhláškou č. 465/2012 Sb. Vzhledem k tomu, že Česká pošta v době provádění kontroly ještě fakticky neposkytovala žádné služby přístupu, nebylo tedy možné přímo z výsledků oddělené evidence nákladů a výnosů ověřit konkrétní náklady na poskytování této služby přístupu, proto byly ověřovány náklady na dílčí procesy a dílčí prvky poštovní sítě, které jsou součástí požadovaných služeb přístupu.

## 8 Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů

Česká pošta předložila dne 14. srpna 2015 v souladu s § 34c odst. 1 zákona o poštovních službách žádost o úhradu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby za rok 2014 s jejich vyčíslením ve výši 1 754 764 485 Kč. Obdržením žádosti bylo zahájeno správní řízení o ověření výše čistých nákladů.

Podle zákona o poštovních službách je Česká pošta, jakožto držitel poštovní licence, povinna zajistit na celém území České republiky všeobecnou dostupnost základních služeb. Tyto služby musí poskytovat ve stanovené kvalitě a způsobem upraveným vyhláškou č. 464/2012 Sb. Plnění uložených povinností může představovat pro držitele poštovní licence takovou finanční zátěž, že by je v případě neuložení povinnosti neposkytoval nebo poskytoval jinak. Z tohoto důvodu mohou vzniknout čisté náklady a Česká pošta může požadovat jejich kompenzaci.

Postup výpočtu čistých nákladů stanoví vyhláška č. 466/2012 Sb. Čisté náklady se spočítají jako rozdíl přírůstkových nákladů a přírůstkových výnosů držitele poštovní licence, přičemž se zohlední veškeré nehmotné a tržní výhody, nárok na přiměřený zisk a pobídky k nákladové efektivnosti. Přírůstkovými náklady se rozumí rozdíl nákladů držitele poštovní licence na poskytování služeb obsažených v jeho poštovní licenci a nákladů, jaké by držitel poštovní licence vynakládal, pokud by služby poskytoval bez povinnosti poskytovat základní služby. Čisté náklady se stanoví za kalendářní rok, v němž měl provozovatel povinnost poskytovat základní služby.

Podkladem pro výpočet čistých nákladů je podle § 7 vyhlášky č. 466/2012 Sb. základní a alternativní scénář. Základním scénářem se rozumí popis chování držitele poštovní licence, který poskytuje základní služby v rozsahu dle jeho poštovní licence. K činnostem popsáním v základním scénáři se přiřadí efektivně a účelně vynaložené náklady na poskytování těchto služeb a výnosy z poskytování těchto služeb. Jedná se tedy o skutečně vynaložené náklady, které byly sníženy o náklady, které nejsou považovány za účelné a efektivně vynaložené a do kalkulace čistých nákladů nevstupují, a skutečně dosažené výnosy za dané účetní období. Alternativním scénářem se rozumí model chování daného provozovatele, kdy by neměl povinnost poskytovat základní služby v rozsahu jeho poštovní licence a poskytoval by jím zvolené druhy služeb za podmínek, které pro něj nejsou ekonomicky nevýhodné.

Česká pošta v alternativním scénáři neidentifikovala žádné služby, které by bez uložení povinnosti neposkytovala, ale celý rozsah základních služeb by poskytovala za jiných podmínek.

Jako zatěžující požadavky definované v § 7 odst. 3 vyhlášky č. 466/2012 Sb. identifikovala Česká pošta následující povinnosti:

1. rozsah sítě provozoven, které je povinna provozovat tak, aby naplnila ustanovení § 14 vyhlášky č. 464/2012 Sb.;
2. požadavek na realizaci dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby každý pracovní den vyplývající z ustanovení § 3 odst. 2 písm. c) zákona o poštovních službách;
3. další povinnosti vyplývající z povinnosti poskytovat základní služby (podpůrné procesy):
  - požadavek na vedení oddělené evidence nákladů a výnosů, kterou držitel poštovní licence je povinen vést podle ustanovení § 33a zákona o poštovních službách;
  - požadavky na dodatečné pracovníky, kteří zajišťují implementaci povinností vyplývajících z poštovní licence do provozní praxe, dohled nad dodržováním těchto povinností, komunikaci s Úřadem a předkládání požadovaných výstupů apod. Tyto pracovníky by Česká pošta, v případě, že by neměla povinnosti vyplývající z udělení poštovní licence, mít nemusela;
  - požadavek na měření přepravních dob, který vyplývá z ustanovení § 22 vyhlášky č. 464/2012 Sb.;

- rozsah formálních požadavků na zpracování žádosti o úhradu čistých nákladů vyplývajících z vyhlášky č. 466/2012 Sb.

Při ověřování správnosti a úplnosti podkladů k výpočtu čistých nákladů a stanovení výše čistých nákladů za rok 2014 Úřad postupoval podle vyhlášky č. 466/2012 Sb. V rámci správního řízení Úřad zkoumal, zda byl dodržen postup výpočtu čistých nákladů, zda byla dodržena pravidla pro tvorbu alternativního scénáře, zda byly správně vymezeny a oceněny nehmotné a tržní výhody a zda byl správně vyčíslen přiměřený zisk, definovaný ve vyhlášce č. 465/2012 Sb. V průběhu správního řízení Úřad provedl vlastní šetření a výpočty.

Dne 29. února 2016 vydal Úřad rozhodnutí o výši čistých nákladů na poskytování základních poštovních služeb za rok 2014, ve kterém stanovil dílčí čisté náklady připadající na provozování sítě pošt ve výši 480 775 407 Kč, dílčí čisté náklady na zajištění kvality dodávání (každý pracovní den) ve výši 461 770 273 Kč a náklady spojené s nezbytnými podpůrnými procesy na straně České pošty ve výši 27 424 410 Kč. Od stanovených čistých nákladů Úřad odečetl nehmotné a tržní výhody spojené s poskytováním základních služeb, které vyčísлил ve výši 118 511 553 Kč a částku 194 234 832 Kč, která představuje 1 % z celkových nákladů České pošty a podle zákona o poštovních službách se nepovažuje za nespravedlivou finanční zátěž pro držitele poštovní licence. Konečná suma čistých nákladů, která bude hrazena z účtu pro financování základních služeb, je ve výši 657 223 705 Kč. Toto rozhodnutí dosud nenabýlo právní moci, neboť Česká pošta proti němu podala v březnu 2016 rozklad k Radě Úřadu. Po nabytí právní moci bude rozhodnutí o čistých nákladech zveřejněno v Poštovním věstníku.

## **9 Závěr**

Již v předchozích zprávách o plnění povinností České pošty v oblasti základních služeb bylo konstatováno, že přetrvávají některé nedostatky, jež ovlivňují spokojenost zákazníků s kvalitou poskytovaných služeb. Přestože jsou jednotlivá pochybení postiženými zákazníky České pošty vnímána velmi intenzivně a jedná se o citlivou záležitost, je však s ohledem na objemy poskytnutých základních služeb Úřadem prokázáný a v rámci správního trestání sankcionovaný počet pochybení prakticky zanedbatelný.

Stav a postupný rozvoj konkurenčního prostředí na trhu poštovních služeb se částečně odrazil v objemech poskytovaných základních služeb. U základních služeb, dříve označovaných jako obyčejné zásilky, došlo v roce 2015 k dalšímu poklesu objemů, který byl způsoben zejména stále postupujícím nahrazováním klasických listovních zásilek jinými produkty, zejména produkty elektronických komunikací (mobilní a internetová komunikace, sociální sítě, apod.). U balíků (v rámci základních služeb u obyčejného balíku a cenného balíku) byl pokles objemů způsoben v důsledku substituce těchto služeb produkty poskytovanými v komerčním režimu, ať již samotnou Českou poštou nebo jinými provozovateli.

Ve vztahu k dostupnosti základních služeb nelze opomenout, že Česká pošta průběžně optimalizuje svou síť provozoven převáděním na třetí osoby v rámci projektu Pošta Partner. Podle informací z veřejně dostupných zdrojů i z podání učiněných k Úřadu panují na jejich zavedení a fungování dva odlišné názory veřejnosti. Jedna část je se změnou spokojena a oceňuje například příznivější dostupnost poštovních služeb v rámci otevírací doby. Druhá část je se změnou nespokojena, přičemž jako důvod uvádí např. nevýhodné podmínky pro jejich provozovatele. Pošty Partner jako provozovny vedené třetí stranou jménem a na účet držitele poštovní licence jsou rovnocennými provozovny, jak uvádí § 3 odst. 2 písm. a) zákona o poštovních službách. Tyto provozovny, v nichž jsou poskytovány všechny základní služby a odpovídají definici pošty podle ustanovení § 1 vyhlášky č. 464/2012 Sb., se považují za plnohodnotné provozovny České pošty. Nově v souladu s nařízením vlády č. 178/2015 Sb. pak nejsou poštami jenom některé provozovny, ale prakticky všechny ve stávajícím rozsahu poštovní sítě.

Co do kvality poskytované služby určené přepravní dobou Úřad shledal, že nastavený kvalitativní ukazatel pro měření přepravních dob podle normy ČSN EN 13850 u obyčejných zásilek o hmotnosti do 50 g v roce 2013 ve výši nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání, Česká pošta plní. Kvalitativní ukazatel Česká pošta v roce 2015 splnila dosažením výsledku 93,82 %.

Doporučení Úřadu zákazníkům České pošty, aby ve větší míře využívali při zjištěných nedostatcích možnosti reklamací, se promítlo v roce 2015 i do nárůstu absolutního počtu uplatněných reklamací. V té souvislosti došlo opět k nárůstu (29 případů v roce 2015 oproti 14 případům v roce 2014) při podání námitek proti vyřízení reklamací u Úřadu, které se týkaly základních služeb. I přesto je tento počet velmi nízký.

V roce 2015 došlo k poklesu absolutního počtu podání týkajících se poštovních služeb, která Úřad evidoval a řešil na 510. Z tohoto počtu se základních služeb týkalo 365 případů. V meziročním srovnání došlo k poklesu o 13 % u všech podání, ovšem u podání týkajících se základních služeb došlo k nárůstu o téměř 31 %.


V roce 2015 zahájil Úřad podle § 37a zákona o poštovních službách s Českou poštou správní řízení o správním deliktu celkem ve 24 případech, přičemž pouze ve 3 případech byly pravomocně uloženy pokuty v souhrnné částce 6 500 Kč. Dále Úřad vedl 13 správních řízení zahájených v roce 2014 a letech předchozích, v sedmi případech pak byly České poště pravomocně uloženy pokuty v celkové částce 911 750 Kč.

V porovnání s celkovým počtem přepravených poštovních zásilek se ale jak v případě počtu uplatněných námitek proti vyřízení reklamace, počtu podání a správních řízení, jak jsou popsány výše, jednalo o zanedbatelné počty podání řádově v desetinách promile.

Závažnějšími případy porušení právních povinností Českou poštou byly ty, kdy Česká pošta jako provozovatel poštovních služeb zacházela s poštovními zásilkami v rozporu s poštovní smlouvou uzavřenou s odesílateli. Mezi taková deliktní jednání Úřad řadí i nález nechráněného přepravního boxu České pošty obsahujícího poštovní zásilky v krajském městě.

Závěrem po souhrnném zhodnocení všech zjištění Úřadu lze zkonstatovat, že až na konkrétní upozornění v této Zprávě Česká pošta v celku své zákonné povinnosti vyplývající jí z udělené poštovní licence v roce 2015 průběžně plnila.

Praha 16. června 2016



Ing. Mgr. Jaromír Novák  
předseda Rady  
Českého telekomunikačního úřadu

## Ceny vnitrostátních poštovních služeb od 1. února 2015

Druh služby	Cena do 31. 1. 2015 (Kč za ks)	Cena od 1. 2. 2015 (Kč za ks)
<b>Doporučené psaní</b>		
Doporučené psaní do 50 g – standard	29	34
Doporučené psaní do 100 g	37	42
Doporučené psaní do 500 g	39	44
Doporučené psaní do 1 kg	45	50
Doporučené psaní do 2 kg	51	56
<b>Cenné psaní</b>		
Cenné psaní do 50 g	34	39
Cenné psaní do 100 g	38	43
Cenné psaní do 500 g	40	45
Cenné psaní 1 kg	46	51
Cenné psaní do 2 kg	52	57
<b>Doporučený balíček</b>		
Doporučený balíček do 500 g	59	64
Doporučený balíček do 1 kg	64	69
Doporučený balíček do 2 kg	68	73
<b>Obyčejný balík, Obyčejná zásilka</b>		
Obyčejný balík, Obyčejná zásilka do 2 kg	52	74
Obyčejný balík, Obyčejná zásilka do 5 kg	59	81
Obyčejný balík, Obyčejná zásilka do 10 kg	73	95
<b>Cenný balík</b>		
Cenný balík do 2 kg	73	100
Cenný balík do 5 kg	80	107
Cenný balík do 10 kg	95	122
<b>Dodejka</b>	10	15
<b>Poštovní poukázka A</b>		
Poštovní poukázka A – 1 až 5 000 Kč	26	29
Poštovní poukázka A – 5 001 až 50 000 Kč	37	40