

Český telekomunikační úřad

**Souhrnná zpráva o plnění povinností
uložených držiteli poštovní licence
České poště, s.p. za rok 2017**

červen 2018

OBSAH

1	Úvod.....	3
2	Právní úprava poskytování základních služeb.....	3
3	Poskytování základních služeb.....	4
	3.1 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb	5
	3.2 Dostupnost pošt.....	7
	3.3 Dostupnost poštovních schránek.....	9
	3.4 Výjimky z povinnosti dodávat	10
	3.5 Podání a reklamace přijaté Českou poštou	10
	3.6 Rychlost základní služby	13
4	Dohled nad dodržováním zákonných povinností	14
	4.1 Vyřizování došlých podání	16
	4.2 Kontrolní činnost.....	19
5	Správní řízení	20
	5.1 Námitky proti vyřízení reklamace.....	21
	5.2 Správní delikty	21
	5.3 Spory související s umožněním přístupu k prvkům poštovní infrastruktury ..	22
6	Ceny základních služeb	23
7	Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů	27
8	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, kterým byla na období od 1. ledna 2013 do 31. prosince 2017 Česká pošta, s.p. (dále jen „Česká pošta“).

Rozhodnutí o udělení poštovní licence ze dne 22. února 2013 Úřad uveřejnil v [Poštovním věstníku č. 3/2013](#) ze dne 14. března 2013 a na svých webových stránkách. Základní povinností České pošty je podle tohoto rozhodnutí zajistit na celém území České republiky všeobecnou dostupnost základní služby dodání poštovních zásilek do 2 kg, dodání poštovních balíků do 10 kg, dodání peněžní částky poštovním poukazem, dodání doporučených zásilek, bezúplatné dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomou osobu a služeb, které musí být zajištěny na základě závazků vyplývajících z členství České republiky ve Světové poštovní unii. Základní služby musí být poskytovány každý pracovní den a musí umožnit v těchto dnech nejméně jedno poštovní podání a dále alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby, a to i způsobem, který odpovídá požadavkům úředního doručování písemností podle zvláštního právního předpisu. 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.

Obdobně jako v předchozích letech vycházejí podklady pro Souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České poště, s.p. za rok 2017 z výsledků dohledu Úřadu, z prováděných kontrol, z poznatků při vyřizování podání zákazníků České pošty a dalších informací získaných při činnosti Úřadu v průběhu roku 2017. Tato zpráva se zabývá pouze plněním povinností týkajících se poskytování základních služeb, ne však dalšími službami poskytovanými Českou poštou.

2 Právní úprava poskytování základních služeb

Trh poštovních služeb je plně liberalizován od 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 obecné požadavky na jejich poskytování jsou uvedeny v § 3 zákona o poštovních službách.

Právní rámec poskytování základních služeb nedoznal zásadních změn. Dvě novely zákona o poštovních službách v roce 2016 (změna způsobu financování čistých nákladů, úpravy v oblasti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů) doplnily v roce 2017 změny vyvolané novelou zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, a následně zákonem č. 183/2017 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich a zákona o některých přestupcích. Tento zákon s účinností od 1. července 2017 představuje novou právní úpravu procesní povahy v oblasti správního trestání. Přestupky podle § 37b zákona o poštovních službách nejen projednává a uložené pokuty vybírá, ale i vymáhá Úřad, a to nově i v případě přestupků fyzických osob podle § 37c zákona o poštovních službách.

Bližší vymezení základních služeb je obsaženo nadále ve vyhlášce č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb. Vyhláška obsahuje v návaznosti na výše zmíněné ustanovení zákona o poštovních službách i minimální požadavky zejména na dostupnost poštovních služeb, dále určuje výjimečné případy, kdy držitel poštovní licence není povinen učinit pokus o dodání poštovní zásilky v místě určeném v poštovní adrese, stanoví požadavek na rychlost přepravy obyčejných zásilek o hmotnosti do 50 g a požadavky na poskytování informací uživatelům základních služeb.

I pro rok 2017 byl stanoven minimální počet provozoven ve výši 3 200, a to nařízením vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb, které je účinné od 1. ledna 2016.

Legislativní rámec byl v roce 2017 kromě zákona o poštovních službách, nařízení vlády č. 178/2015 Sb. a vyhlášky č. 464/2012 Sb. tvořen i dalšími 4 vyhláškami:

- 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; která byla novelizována vyhláškou č. 404/2017 Sb. s účinností ke dni 1. ledna 2018. Tato novela upravuje výši přiměřeného zisku pro držitele poštovní licence, a to nově ve výši 6,36 % z ekonomicky oprávněných nákladů přiřazených základním službám a službám spojeným s přístupem k poštovní infrastruktuře. Dále mění strukturu informací vykazovaných ve výsledcích oddělené evidence nákladů a výnosů držitelem poštovní licence tak, aby lépe odpovídala aplikační praxi a potřebám regulace
- vyhláška č. 466/2012 Sb., o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby.

3 Poskytování základních služeb

Rok 2017 byl posledním rokem, kdy Česká pošta poskytovala základní služby na základě poštovní licence, kterou jí udělil Úřad v souladu s čl. II odst. 2 a 3 zákona č. 221/2012 Sb. Rozsah povinností České pošty při poskytování základních služeb byl v roce 2017 shodný jako v předchozích obdobích. Vzhledem k tomu je možné provést srovnání vývoje poštovního trhu v oblasti základních služeb.

Přehled základních služeb a jejich obchodních názvů, pod kterými je Česká pošta zajišťovala je dostupný na [webu Úřadu](#).

3.1 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb

Při sledování vývoje počtu přepravených poštovních zásilek je zřejmé, že dlouhodobě dochází k poklesu jejich objemu. Tento trend je způsoben nejenom poklesem celkové poptávky po poštovních službách, které jsou nahrazovány jinými formami komunikace, ale zvláště v případě balíků přechodem zákazníků ke službám poskytovaným mimo rámec základních služeb.

Tyto alternativní služby, může nabízet jak Česká pošta, tak i jiní provozovatelé. Zejména v případě poštovních balíků do 10 kg a cenných zásilek do 10 kg je patrné, že zákazníci se rozhodli využívat i jiné služby než základní. Tento trend je patrný v následující tabulce zejména mezi roky 2013–2015, kdy došlo k razantnímu poklesu objemu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb. Od roku 2015 není pokles u těchto poštovních zásilek natolik výrazný, nicméně i nadále objem poštovních balíků do 10 kg a cenných zásilek do 10 kg klesá. Následující tabulky uvádí počty zásilek a poštovních poukázek podaných v rámci základních služeb na území České republiky.

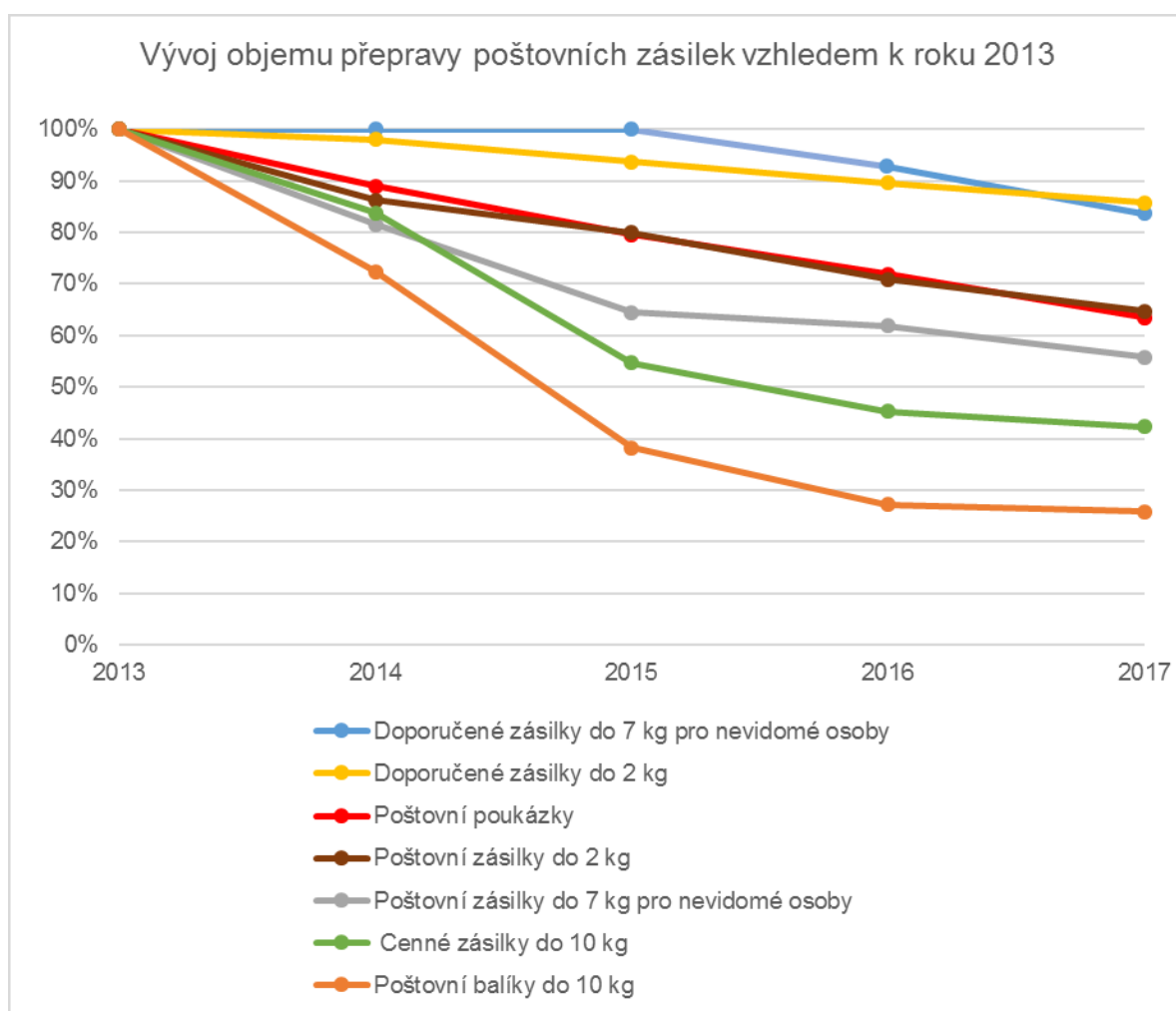
Základní služby poskytnuté Českou poštou (v tisících ks) (2013–2017)

Ukazatel	2013	2014	2015	2016	2017
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg (obyčejných zásilek)	337 731	291 204	269 901	239 415	218 560
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg (obyčejných zásilek)	1 331	964	508	362	345
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	76	62	49	47	42
Počet přepravených doporučených zásilek do 2 kg	80 676	79 132	75 617	72 275	69 196
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	14	14	14	13	12
Počet přepravených cenných zásilek do 10 kg (balíků)	5 216	4 369	2 854	2 362	2 207
Počet přijatých poštovních poukázek	52 585	46 820	41 873	37 831	33 416

Zdroj: Česká pošta

Následující tabulka a graf znázorňují trend poklesu v objemech přepravených poštovních zásilek a poštovních poukázek podaných na území České republiky, který se u jednotlivých druhů základních služeb významně liší. Pokles je vyjádřen v procentních podílech vztažených ke stavu v roce 2013.

Ukazatel	2013	2014	2015	2016	2017
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	100 %	86,22 %	79,92 %	70,89 %	64,71 %
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg	100 %	72,43 %	38,17 %	27,20 %	25,88 %
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	100 %	81,58 %	64,47 %	61,84 %	55,82 %
Počet přepravených doporučených zásilek do 2 kg	100 %	98,09 %	93,73 %	89,59 %	85,77 %
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	100 %	100 %	100 %	92,86 %	83,73 %
Počet přepravených cenných zásilek do 10 kg (balíků)	100 %	83,76 %	54,72 %	45,28 %	42,31 %
Počet přijatých poštovních poukázek	100 %	89,04 %	79,63 %	71,94 %	63,55 %



K poklesu objemu přepravy dochází u všech druhů základních služeb. Nejnižší pokles je zřejmý u služeb, jako jsou doporučené zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby a doporučené zásilky do 2 kg.

Doporučené zásilky do 2 kg jsou stále využívány zejména pro komunikaci orgánů veřejné správy s občany v případech, kdy je nezbytné prokázat přijetí zásilky příjemcem. I přes rozvoj datových schránek a jiných forem elektronických komunikací, které mohou tuto službu zastoupit, lze předpokládat, že bude využívána i v budoucnu.

Do budoucna lze předpokládat, že bude nadále trvat pokles počtu přepravených poštovních poukázek, neboť tato služba je i v rámci státní správy nahrazována zejména bankovními službami.

Počty poštovních zásilek do 2 kg a poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby rovněž vykazují setrvalý pokles, který lze předpokládat i do budoucna. Tyto tzv. obyčejné služby jsou nahrazovány službami elektronických komunikací, jako jsou e-mail, SMS, MMS a v současné době i rovněž komunikací přes sociální sítě a dalšími službami.

Graf dále zobrazuje razantní pokles počtu přepravených poštovních balíků a cenných zásilek, jelikož zákazníci využívají jiné služby než základní.

3.2 Dostupnost pošt

Zákon o poštovních službách stanovuje v ustanovení § 3 odst. 3 mimo jiné, že základní kvalitativní požadavky zabezpečí dostatečnou hustotu obslužných míst zajišťujících podání. Poštovní podání je zákazníkům umožněno prostřednictvím sítě provozoven, jejichž rozmístění a dostupnost upravuje § 14 vyhlášky č. 464/2012 Sb. (viz příloha č. 1). Toto ustanovení upravuje nejenom, v kterých obcích mají být umístěny pošty, ale s odkazem na nařízení č. 178/2015 Sb. i minimální počet pošt, kterých musí být 3 200.

Poštovní síť je tvořena provozovny držitele poštovní licence, ale i provozovny jeho smluvních partnerů. V případě, že provozovna smluvního partnera zajišťuje plný rozsah základních služeb, je považována za plnohodnotnou poštu, která může plnit požadavky dostupnosti základních služeb podle vyhlášky č. 464/2012 Sb.

Nad rámec povinností daných výše uvedenými právními předpisy provozuje Česká pošta dobrovolně i další provozovny, v nichž není povinná nabízet plný rozsah základních služeb.

Rozlišení, které provozovny jsou poštami provozovanými povinně podle vyhlášky č. 464/2012 Sb. a které Česká pošta provozuje dobrovolně nad rámec daných povinností, zveřejňuje Česká pošta v pravidelně aktualizovaném seznamu provozoven na svém [webu](#).

Úřad získal v průběhu roku 2017 řadu podnětů, z nichž je zřejmé, že veřejnost zejména prostřednictvím svých volených zástupců, starostů, projevuje zájem o dostupnost pošt. Starostové obcí řeší zejména dostupnost základních služeb při převodu stávající provozovny České pošty v obci na poštu Partner. Úřad považuje projekt pošta Partner, který je obdobně využíván v zahraničí, za efektivní způsob, jak může Česká pošta dostát svým povinnostem a zajistit dostupnost základních služeb.

Při realizaci tohoto projektu se mohou objevit problémy, které lze velmi často dohodou obou stran řešit. Případné komplikace zpravidla spojené se změnou jsou veřejnosti nahrazeny například pružnější otevírací dobou pošty v dané obci. V některých případech, kdy se České poště nepodařilo vyhledat vhodný smluvní subjekt pro zřízení pošty Partner, od tohoto záměru v dané obci ustoupila.

Vývoj, kdy došlo k nárůstu počtu přístupových bodů poštovní sítě zajišťovaných smluvními partnery o 180, a naopak k poklesu počtu provozoven České pošty o 177, je patrný z následující tabulky. Nově Česká pošta zřídila dvě pošty Partner v obcích, kde dříve pošta neexistovala. Dlouhodobě zůstává počet přístupových bodů poštovní sítě stabilní, pokud dochází ke změnám, jedná se pouze o jednotky provozoven.

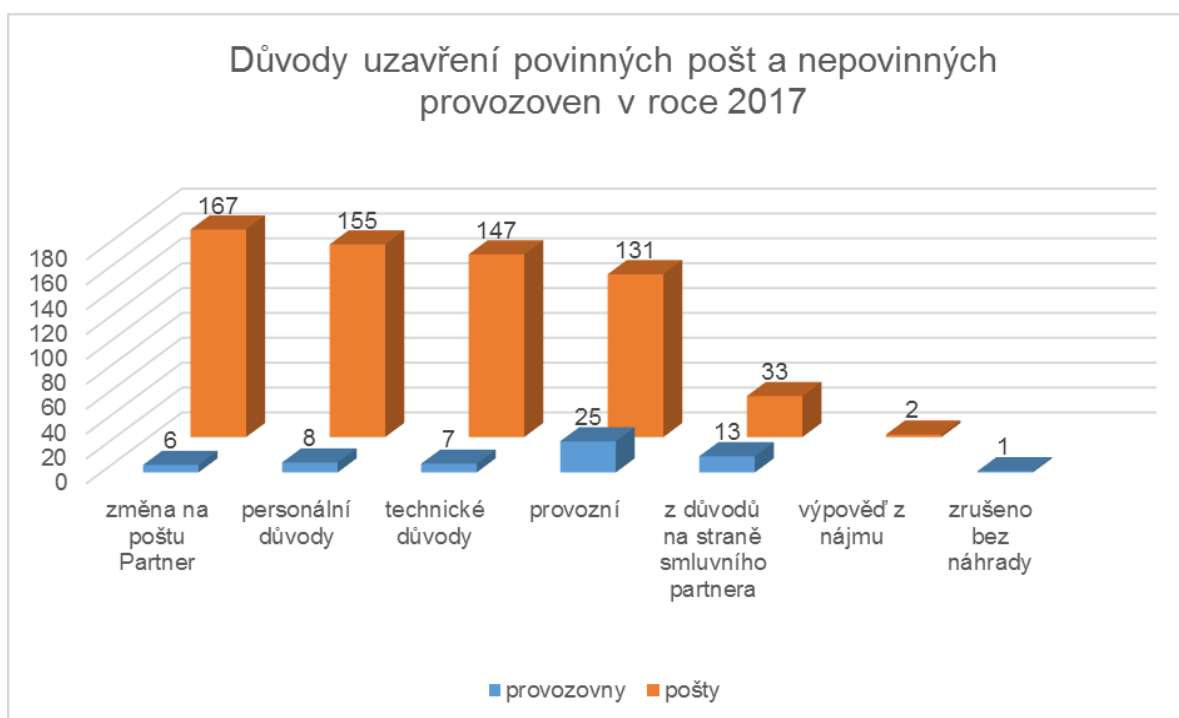
Přehled obslužných míst	2013	2014	2015	2016	2017
Pošty a další provozovny České pošty	3 188	3 162	3 124	2 984	2 807
Pošty Partner a výdejní místa	126	154	190	327	507
Poštovny	14	14	14	14	14

Zdroj: Česká pošta

Vzhledem k požadavku nařízení č. 178/2015 Sb. musí Česká pošta povinně provozovat minimálně 3 200 pošt. Další provozovny nad rámec tohoto počtu provozuje Česká pošta zejména prostřednictvím smluvních partnerů dobrovolně. Těmito provozovnami jsou ve většině případů výdejní místa, která nabízejí pouze omezený rozsah základních služeb, zpravidla vydání uložených poštovních zásilek, které se nepodařilo dodat adresátům v místě uvedeném v poštovní adrese.

Dlouhodobě je neměnný počet poštoven, které nabízejí výrazně omezený rozsah služeb zejména v turisticky oblíbených lokalitách.

Česká pošta má mimo jiných informačních povinností (viz příloha č. 2) i povinnost podle § 27 odst. 2 vyhlášky č. 464/2012 Sb. informovat Úřad a základní územní samosprávné celky o případech, kdy dochází k dočasnému uzavření nebo zrušení pošty nebo jiné provozovny. Na základě těchto informací Úřad vypracoval přehled důvodů, které vedly v roce 2017 k uzavření pošt a dalších provozoven. Ve všech případech Úřad rovněž sledoval, zda nedocházelo k neúměrně dlouhému uzavření vzhledem k důvodu uzavření. V postupu České pošty neshledal Úřad žádné pochybení.



Jak je z grafu zřejmé, nejčastějším důvodem dočasného uzavření byl převod pošty na poštu Partner. Graf obsahuje pouze ty případy převodu na poštu Partner, kdy došlo k přerušení kontinuálního poskytování základních služeb v dané obci. Při změně na poštu Partner dochází k uzavření pošty v drtivé většině případů pouze na jeden až dva pracovní dny, než dojde například k přestěhování do nových prostor.

Obdobně krátké jsou uzavírky zapříčiněné personálními důvody. Těmi jsou zejména náhlá onemocnění pracovníků. V případě, že je provoz pošty zajišťován pouze jedním pracovníkem, bývá daná provozovna uzavřena zpravidla na dva dny, než Česká pošta zajistí náhradního pracovníka.

Třetím nejčastějším důvodem uzavírání pošt jsou důvody souhrnně označované jako technické, které mohou být jak krátkodobé, kdy je pošta uzavřena pouze v řádu dnů, tak dlouhodobé. Příkladem krátkodobého uzavření z technických důvodů jsou například havárie vodovodního potrubí, odstávka dodávky elektrické energie nebo stěhování do nových prostor. Technické důvody byly v roce 2017 nejčastějším důvodem dlouhodobých uzavírek pošt, kdy byly předmětné pošty uzavřeny déle než 20 pracovních dnů. Těmito důvody byly rekonstrukce objektů a stavební úpravy. V žádném z těchto případů, ať již krátkodobých nebo dlouhodobých uzavírek pošt z technických důvodů, nezjistil Úřad neúměrně dlouhé prodloužení doby uzavření pošty.

Častým důvodem uzavření jsou blíže nespecifikované provozní důvody, které se týkají zejména dočasného uzavření pošt Partner a výdejních míst.

Jedna nepovinná provozovna byla zcela zrušena bez náhrady. V tomto případě se jednalo o výdejní místo. Po jeho zrušení je dostupnost základních služeb zajišťována prostřednictvím motorizovaných doručovatelů nebo poštou v sousední obci. Oproti tomu Česká pošta otevřela tři dlouhodobě uzavřené provozovny, k jejichž uzavření došlo v minulých obdobích.

Při plnění povinností souvisejících s dostupností pošt a informováním veřejnosti o změnách v poštovní síti nezjistil Úřad žádné pochybení na straně České pošty.

3.3 Dostupnost poštovních schránek

Další možností podání obyčejných zásilek je jejich vhození do poštovní schránky. Požadavky na rozmístění poštovních schránek stanovuje § 15 vyhlášky č. 464/2012 Sb.

Jak již bylo uvedeno v předchozích kapitolách, vzhledem k využívání jiných forem komunikace klesá zájem o využívání poštovních služeb, a s tím souvisí i dlouhodobý pozvolný pokles počtu poštovních schránek. Trend patrný z následující tabulky a grafu lze očekávat i v budoucnu, neboť Česká pošta řadu poštovních schránek provozuje nad rámec svých povinností dobrovolně.

	2013	2014	2015	2016	2017
Poštovní schránky	22 106	21 971	21 698	21 535	21 303

Zdroj: Česká pošta

Ani v případě povinností vztahujících se k poštovním schránkám nezaznamenal Úřad žádné pochybení České pošty.

3.4 Výjimky z povinnosti dodávat

Zákon o poštovních službách stanovuje v § 3 odst. 2 písm. d) mimo jiné, že základní služby musí umožnit alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby. Ustanovení § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb. určuje místa a případy, kde nemusí být tato povinnost plněna (viz příloha č. 3).

Česká pošta jako držitel poštovní licence musí v těchto výjimečných případech zajistit dotčeným subjektům dodání poštovních zásilek jinými způsoby, které rovněž specifikuje § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb.

V lednu Česká pošta evidovala 93 míst, kde bylo dodávání poštovních zásilek nebezpečné nebo k danému adresnímu místu nevedla vhodná přístupová komunikace. Tato místa jsou uvedena v seznamu na [webu](#) České pošty, který je průběžně aktualizován. V průběhu roku 2017 byl tento počet o 1 adresní místo snížen a Česká pošta ke konci roku 2017 nedodávala pouze do 92 míst. Úřad tato místa prověřoval již v minulosti a ve všech případech uvedených v tomto seznamu konstatoval, že Česká pošta aplikuje výjimky z povinnosti dodávat v souladu s vyhláškou č. 464/2012 Sb.

3.5 Podání a reklamace přijaté Českou poštou

Všichni provozovatelé, tedy i Česká pošta, jsou podle § 6 odst. 2 písm. i) zákona o poštovních službách povinni uvádět v poštovních podmínkách způsob uplatnění reklamace vad poskytnuté poštovní služby. Součástí takto zveřejňované informace musí být i upřesnění, kde a v jaké lhůtě má být reklamace podána a v jaké lhůtě ji musí provozovatel vyřídit.

Pro základní služby platí pro Českou poštu, jako držitele poštovní licence, další povinnosti, které jí stanovuje vyhláška č. 433/2012 Sb. Ta mimo jiné stanoví rozsah informací o počtu podání, která Česká pošta obdržela od svých zákazníků k různým činnostem souvisejícím s poskytováním základních služeb. Přehled těchto podání s výjimkou reklamací je uveden v následující tabulce.

Počet podání týkajících se základních služeb	2013	2014	2015	2016	2017
Celkem	1 850	2 481	1 993	1 991	1 912
v členění na dlouhé čekací doby	n/a	n/a	27	11	6
otevírací dobu pošt	n/a	n/a	8	6	3
změnu ukládací pošty	n/a	n/a	58	70	91
dodávání poštovních zásilek	1 654	2 231	1 598	1 661	1 474
nespokojenost s vyřizováním reklamací	32	42	75	34	56
poštovní zásilky do/ze zahraničí	109	142	149	164	218
poštovní poukázky	55	66	78	45	64

Zdroj: Česká pošta

Tyto informace Česká pošta zveřejňuje na svém [webu](#). Ve všech sledovaných oblastech je zřejmý pokles počtu podání, který může souviset mimo jiné i s poklesem celkového počtu poštovních zásilek přepravených v rámci základních služeb.

Oproti tomu stoupá počet reklamací dodání poštovní zásilky a reklamací poštovních služeb s dodejkou, které uplatnili zákazníci České pošty k některé z jim poskytnutých základních služeb, jak vyplývá z následující tabulky. Přestože klesá počet reklamací poškození nebo úbytku obsahu zásilek a jiných reklamací, celkový počet reklamací narůstá, a to i přesto, že klesá objem poskytnutých základních služeb.

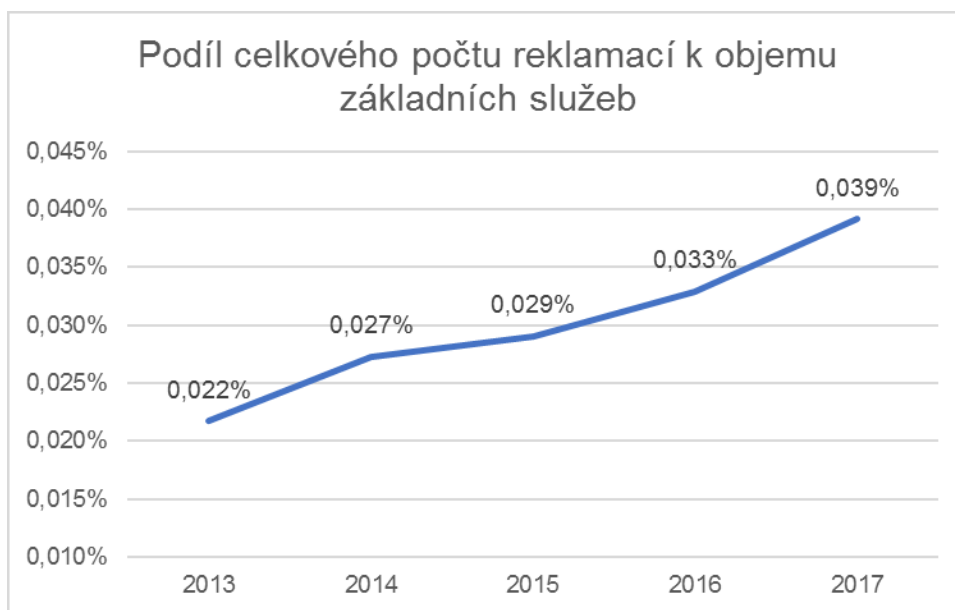
Vyhláška č. 433/2012 Sb. dále také stanoví, že Česká pošta zveřejní přehled reklamací vyřízených v daném roce. Vývoj počtu vyřízených reklamací znázorňuje následující tabulka.

Přehled vyřízených reklamací zákazníků (ks)	2013	2014	2015	2016	2017
Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	47 884	58 623	57 735	54 897	65 940
z toho: odůvodněné reklamace	13 619	14 047	16 007	17 554	20 905
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	46 885	51 030	51 030	57 003	57 411
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek	4 265	3 564	2 527	1 943	1 676
z toho: odůvodněné reklamace	3 179	2 613	1 705	995	816
Jiné reklamace a podání	4 754	2 160	2 374	2 128	1 793
z toho: odůvodněné reklamace a podání	1 281	1 404	1 512	1 422	1 021

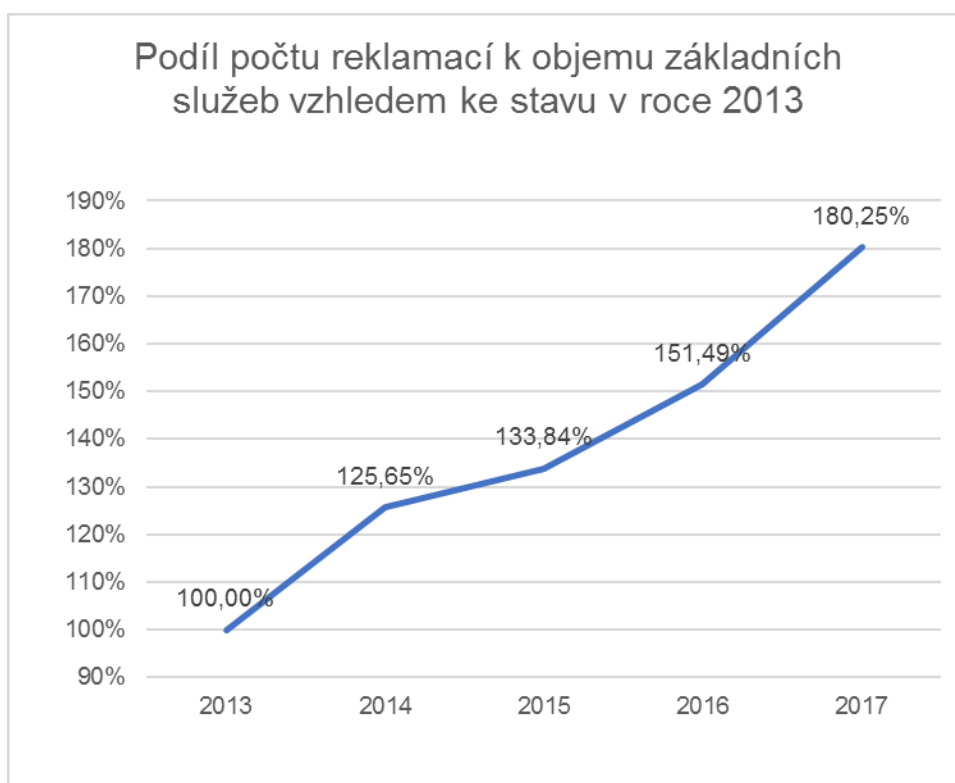
Zdroj: Česká pošta

Při porovnání celkového počtu poštovních zásilek podaných k poskytnutí poštovní služby na území České republiky a přijatých poštovních poukázek v rámci základních služeb s celkovým počtem vyřízených reklamací týkajících se základních služeb lze uvést, že zákazníci reklamují v počtu představujícím pouze setiny procent poskytnutých základních služeb. Vývoj podílu celkového počtu reklamací k objemu poskytnutých základních služeb znázorňuje následující tabulka a graf.

	2013	2014	2015	2016	2017
Celkem přijatých základních služeb	477 629 000	422 565 000	390 816 000	352 305 000	323 778 000
Celkem vyřízených reklamací	103 788	115 377	113 666	115 971	126 820
Podíl celkového počtu vyřízených reklamací k objemu základních služeb	0,022 %	0,027 %	0,029 %	0,033 %	0,039 %
Podíl počtu reklamací k objemu základních služeb vzhledem ke stavu v roce 2013	100,00 %	125,65 %	133,84 %	151,49 %	180,25 %

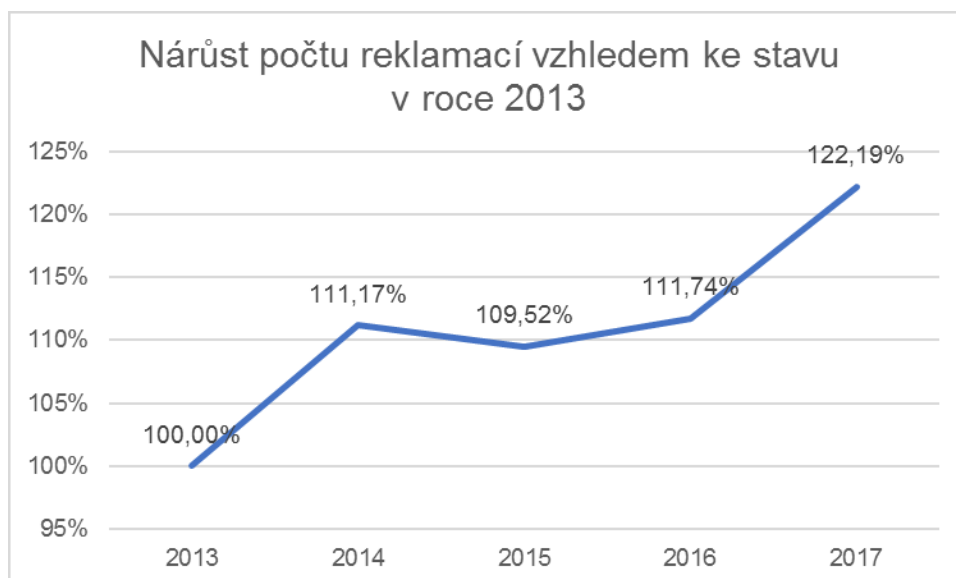


Pro názornější vyjádření podílu celkového počtu reklamací k objemu základních služeb je v grafu vyjádřen poměr v procentních podílech vztažených ke stavu v roce 2013.



Následující tabulka a graf znázorňuje nárůst počtu reklamací týkajících se základních služeb vyjádřený v procentních podílech vztažených ke stavu v roce 2013.

	2013	2014	2015	2016	2017
Nárůst počtu reklamací vzhledem ke stavu v roce 2013	100,00 %	111,17 %	109,52 %	111,74 %	122,19 %



Česká pošta má nad rámec svých povinností zřízen institut poštovního ombudsmana, na kterého se zákazník České pošty může obrátit v případě, kdy není s řešením své reklamace nebo stížnosti spokojen. V roce 2017 se na institut ombudsmana obrátilo celkem 2 700 pisatelů, což je v porovnání s rokem 2016 o 383 podání více. Podrobnosti o činnosti ombudsmana jsou uvedeny na [webových stránkách](#) České pošty a v její [Výroční zprávě](#).

3.6 Rychlost základní služby

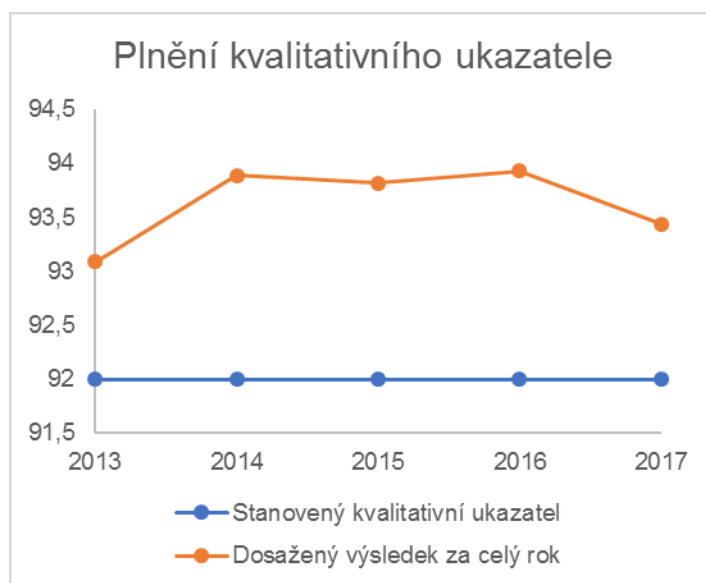
Česká pošta má od roku 2013 povinnost splnit kvalitativní ukazatel rychlosti poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g stanovený v § 22 vyhlášky č. 464/2012 Sb. ve výši nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání.

Povinnost měření přepravních dob Česká pošta zajišťovala v roce 2017 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. Rozdíly, které nemají zásadní vliv na splnění kvalitativního ukazatele, 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 2013–2017.

Dodání D+1 v %	2013		2014		2015		2016		2017	
	výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané	
	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu
Stanovený kvalitativní ukazatel	92									
Dosažený výsledek za celý rok	93,11	93,09	93,99	93,89	93,78	93,82	93,91	93,93	93,45	93,44
I. čtvrtletí	92,94	92,84	94,84	94,81	93,95	93,96	94,07	94,11	93,87	93,92
II. čtvrtletí	93,58	93,51	93,72	93,58	94,13	94,15	94,11	94,12	93,55	93,60
III. čtvrtletí	93,50	93,52	94,52	94,40	94,01	94,10	94,48	94,53	94,08	94,09
IV. čtvrtletí	92,50	92,26	93,03	92,94	93,13	93,17	93,06	93,15	92,39	92,39

Zdroj: Česká pošta a Univerzita Pardubice



Jak je zřejmé z výše uvedeného dosaženého výsledku měření ve výši 93,44 % 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 % poštovních zásilek do 50 g.

4 Dohled nad dodržováním zákonných povinností

Úřad v rámci dohledu vyřizuje došlá podání od uživatelů poštovních služeb, provádí místní šetření a kontroly na základě poznatků získaných úřední činností nebo na základě podnětů veřejnosti.

V roce 2017 Úřad vyřizoval celkem 228 podnětů a stížností či jiných podání od uživatelů základních služeb. Uživatelé, kteří se na Úřad obrátí, nejčastěji vyjadřují svou nespokojenost s poskytnutou poštovní službou nebo mají za to, že jim poštovní služba nebyla poskytnuta ve stanovené kvalitě. Významná jsou i podání, jejichž předmětem je to, že Česká pošta nevyhověla uplatněné reklamaci, nebo požadavku na náhradu škody, případně reklamaci vyhověla jen v částečném rozsahu. V případě, že se na Úřad obrátí stěžovatelé s tím, že nejsou spokojeni s poskytnutou službou, Úřad je vyrozumí o tom, že je především zapotřebí uplatnit reklamaci u České pošty. V případě, že již bylo reklamováno, je možné u Úřadu zahájit řízení o námitce proti vyřízení reklamace (k tomuto správnímu řízení v podrobnostech kapitola 5.1). S ohledem na to, že stěžovatelé velmi často neuvádějí či nedoplní konkrétní údaje, které by Úřad mohl prověřit, jen část došlých podání využije Úřad zároveň jako podklad pro řízení o správním deliktu/přestupku.

Stěžovatelé se na Úřad obrací i v případě, že nejsou spokojeni s nepoštovními službami často poskytovanými Českou poštou na základě obstaravatelské smlouvy (finanční a pojišťovací služby, SIPO, důchody, činnost Czech POINTu a další) případně se stížnostmi na jednání konkrétních zaměstnanců vystupujících jménem České pošty, ať již jde o přepážkové pracovníky, doručovatele či jejich nadřízené. Podání, jejichž předmětem jsou nepoštovní služby či personální otázky, Úřad není oprávněn řešit a takovou stížnost postoupí příslušnému dohledovému orgánu, či jinému subjektu, nebo o takovém postupu poučí stěžovatele. Podobně je tomu i u celního řízení. Česká pošta může vystupovat jako celní deklarant, nicméně dohled nad touto činností nespadá do pravomocí Úřadu, a to i přesto, že služba úzce souvisí s dodáváním zásilky ze zahraničí.

Přehled řešených podání souvisejících se základními službami podle jejich věcného obsahu a počet prováděných kontrol a místních šetření zachycuje následující tabulka.

Ze srovnání Úřadem řešených podání (stížností a dotazů) za poslední tři roky lze pozorovat mírný celkový pokles stížností a dotazů. Nejzřetelněji je pokles vidět u kategorie dodávání zásilek spadajících do základních služeb, což však nemusí nutně značit, že v oblasti dodávání poštovních zásilek došlo ke zlepšení. Z vyřizování došlých podání i z kontrolních zjištění je zřejmé, že větší část zásilek je zasílaná mimo režim základních poštovních služeb. Stejný trend lze pozorovat i u námitek proti vyřízení reklamace, kdy námítka proti vyřízení reklamace týkající se základních poštovních služeb tvořily přibližně pouhou čtvrtinu všech Úřadem řešených námitek. V ostatních kategoriích dochází průběžně od roku 2015 k významnějšímu poklesu ještě v kategoriích podání týkajících se změny ukládací pošty a otevírací doby pošt, nicméně v porovnání s celkovým počtem řešených podání se jedná o pouhé jednotky stížností či jiných podání. I nadále přetrvává nespokojenost zákazníků s vyřizováním reklamací, kdy počet obdržených podání je druhý nejvyšší ze všech sledovaných oblastí. Z tohoto důvodu Úřad zaměřil svou kontrolní činnost na tuto oblast v roce 2016 i 2017 (v podrobnostech kapitola 4.2).

Dohled nad dodržováním zákonných povinností České pošty – základní služby			
	2015	2016	2017
Podání uživatelů poštovních služeb	počet podání		
dodávání poštovních zásilek	225	140	111
poštovní poukázky	10	11	14
nespokojenost s vyřizováním reklamací	87	98	87
změna ukládací pošty	17	9	6
dlouhé čekací doby	6	2	3
otevírací doba pošt	15	5	3
porušení poštovního tajemství	5	10	4
CELKEM	365	275	228
Kontrolní činnost	počet		
kontroly	1	2	4
místní šetření	39	9	4

4.1 Vyřizování došlých podání

Nejvíce podání se v roce 2017 týkalo dodávání poštovních zásilek a vyřizování reklamací. Co se týče stížností na dodávání poštovních zásilek spadajících do základních služeb, těch Úřad v roce 2017 řešil 111. Zdaleka nejčastěji se Úřad setkával se stížnostmi veřejnosti na neučiněný pokus o dodání poštovní zásilky, nezanechání výzvy k vyzvednutí zásilky v případě neúspěšného pokusu o dodání, délku doby dodávání, dodání poštovní zásilky neoprávněnému příjemci, nerespektování zvolených doplňkových služeb a dispozic ze strany České pošty (typicky se jedná například o délku úložní doby, omezení okruhu oprávněných příjemců, nevrácení dodejky, další nakládání se zásilkou v případě neúspěšného pokusu o dodání apod.).

V případě, kdy se na Úřad obrátí stěžovatel s tím, že Česká pošta nedodává poštovní zásilky, Úřad situaci prověří na adrese místa dodání. Zde Úřad ověřuje, zda je místo dodání řádně označené číslem popisným, orientačním, případně evidenčním a zda je z označení domovního zvonku či domovní schránky zřejmé, kteří adresáti se na adrese zdržují. V této souvislosti Úřad v roce 2017 například řešil stížnost na nedodávání zásilek do bytového domu. Prošetřením bylo zjištěno, že domovní zvonky nejsou označeny jmény adresátů, ale jedná se o klávesnici, kde se volí konkrétní číslo domovní schránky, které se však nachází za zamčenými vchodovými dveřmi. Abecední seznam obyvatel jednotlivých bytů s přidělenými čísly domovních schránek nebyl u vchodů umístěn a Česká pošta jej neměla k dispozici. Jsou-li však domovní schránka a domovní zvonek volně přístupné a řádně označené a nic tak nebrání řádnému dodávání, je po zajištění dalších podkladů s Českou poštou zahájeno správní řízení o deliktu¹. V roce 2017 eviduje Úřad v souvislosti s dodáváním poštovních zásilek sedm případů, kdy Úřad přistoupil k zahájení správního řízení.

¹ Od 1. 7. 2017 řízení o přestupku. Pro zjednodušení a jednotnost pojmů uvedených v textu je dále používán pojem „řízení o (správním) deliktu“, a to i s přihlédnutím k tomu, že většina řízení, o nichž je v textu řeč, byla zahájena za účinnosti předchozí právní úpravy.

Ani v roce 2017 nebyly výjimkou případy, kdy adresát neměl označenou domovní schránku ani domovní zvonek, domovní schránky se nacházely uvnitř bytového domu za zamčenými vchodovými dveřmi a doručovatelé neměli od těchto dveří klíče. V této souvislosti Úřad také zaznamenal stížnost zástupce společenství vlastníků jednotek (SVJ), který se na Úřad obrátil s dotazem, zda je povinností SVJ poskytnout více klíčů od vchodových dveří České poště, aby bylo zajištěno řádné dodávání zásilek do domovních schránek umístěných za vchodovými dveřmi. Obecně povinnost poskytnout klíč/klíče od vchodových dveří bytových domů neexistuje, pokud však má Česká pošta řádně plnit svou povinnost dodávat poštovní zásilky, je zapotřebí, aby měla umožněný přístup k domovním schránkám. Toto je možné například poskytnutím klíčů od vchodových dveří, označením alespoň jednoho domovního zvonku znakem České pošty, kdy po zazvonění na takto označený zvonek je doručovatelům dům zpřístupněn. Úřad se také setkává se stížnostmi na to, že do domovních schránek jsou dodávány poštovní zásilky pro adresáta se shodným příjmením, který však na adrese nebydlí. Objevují se i případy, kdy shodující se příjmení je jediným společným znakem spojujícím zásilku s adresou, na kterou je dodáváno a zásilka měla být dodávána v jiném doručovacím okrsku, případně v úplně jiné obci. Úřad eviduje i ojedinělé stížnosti na možné porušení poštovního tajemství, když jsou na volně přístupné chodbě bytového domu volně položeny poštovní zásilky pro adresáty, jejichž domovní schránky se v domě nenachází a adresáti se zde nezdržují. V roce 2017 s Českou poštou z tohoto důvodu bylo vedeno správní řízení (v podrobnostech níže).

Pokud to nevyklučuje poštovní smlouva uzavřená s odesílatelem, umožňují poštovní podmínky České pošty v případě, že adresát či jiná oprávněná osoba (nacházející se například v bytě adresáta) nebudou zastíženi, tuto zásilku předat i jiné vhodné fyzické osobě starší 15 let, která souhlasí s tím, že poštovní zásilku adresátovi předá (tzv. náhradní dodání). Pokud doručovatel využije možnosti náhradního dodání, zároveň je povinen adresáta písemně upozornit, u koho si může zásilku vyzvednout. Náhradní dodávání je možné vyloučit písemnou žádostí, kterou je možné odevzdat na kterékoliv poště. Obdoba náhradního dodání může být rovněž zakotvena v poštovních podmínkách zahraničního provozovatele poštovních služeb, prostřednictvím kterého je dodáváno v zahraničí. Je tedy třeba vzít tuto možnost v úvahu již při podání takovéto zásilky a umožňují-li to poštovní podmínky pro konkrétní zemi, přizpůsobit tomu doplňkové služby či dispozice tak, aby zásilka byla dodána například do vlastních rukou adresáta, případně na zvolenou pobočku formou poste restante apod. Při dodávání do zahraničí je třeba rovněž pamatovat na to, že zahraniční provozovatel může klást různé požadavky na přesnost adresy dodání (například uvedení konkrétního čísla bytu apod.). V případě, že adresa není uvedena dostatečně určitě, může se stát, že v takovém případě zahraniční provozovatel se zásilkou nakládá stejně jako v případě, kdy je adresát neznámý (typicky poštovní zásilku vrátí odesílateli, pokud to ten nevyloučil).

V roce 2017 řešil Úřad případ, kdy stěžovatel pátral po poštovních zásilkách dodávaných v roce 2012. Po takové době nebylo možné konkrétní zásilky dohledat, nicméně stěžovatel byl vyrozuměn o obvyklém postupu v případě neodbytných zásilek (tedy těch, jež nebylo možné dodat adresátovi ani vrátit odesílateli). Práva z poštovní smlouvy se promlčují uplynutím jednoho roku od poštovního podání, nestanoví-li zákon jinak a po této době je Česká pošta oprávněna zásilku otevřít, prodat, případně zničit. Neodbytné zásilky se nachází na Poštovní úložně v Brně, kde je možné po určitou dobu (minimálně po dobu běhu promlčecí doby) nedodané poštovní zásilky dohledat a je-li to možné, oprávněnému příjemci rovněž vydat.

Prověřením velké části došlých stížností týkajících se služby dodání peněžní částky poštovním poukazem Úřad zjistí, že poštovní poukaz byl vyplněn nesprávně, nečitelně a peněžní částka tak nemohla být dodána svému adresátu, v některých případech ani vrácena zpět odesílateli. Při poukazování peněžní částky Úřad doporučuje věnovat pozornost vyplňování údajů na poukazu a po vyplnění ještě překontrolovat správnost vyplněných údajů (zejména čísla účtu, variabilního symbolu, u dobírkové poukázky údajů o adresátu a odesílateli). Pokud odesílatel peněžní částky vyplní špatné číslo účtu a Česká pošta vyplatí peněžní částku na uvedený účet v souladu s uzavřenou smlouvou, nejedná se o pochybení České pošty. Neexistuje-li uvedený bankovní účet, částka je odesílateli po uplatnění reklamaci vyplacena zpět. Pokud však odesílatel vyplní chybné číslo účtu, které existuje, nezbyvá než pak věc řešit s bankou příjemce peněžní částky, s příjemcem a v případě, že tento nereaguje, věc řešit soudně z titulu bezdůvodného obohacení. V roce 2017 tak Úřad řešil v souvislosti se základními službami případy především u dobírkových poukázek, kdy až po uplatnění reklamace bylo možné peněžní částku evidovanou v systému České pošty jako neodbytnou (vyplněné číslo účtu nebo jeho část bylo nečitelné, účet neexistoval apod.) vyplatit oprávněnému příjemci.

Druhou nejčastější kategorií podání představují podání týkající se reklamačního řízení, nespokojenosti s výsledkem reklamace a dotazů na další vhodný postup. Těchto podání řešil Úřad v roce 2017 v souvislosti se základními službami 87. Důvody nevyhovění reklamace ze strany České pošty mohou být různé – například zvolení nevhodné služby, nedostatečné balení zásilky, nedovolený obsah, nedoložení hodnoty obsahu v případě poškození či úbytku obsahu apod.

Odesílá-li odesílatel zásilku s křehkým obsahem, je zapotřebí nejen jej pečlivě zabalit a zabezpečit tak proti případnému poškození v průběhu poštovní přepravy, ale je rovněž vhodné v těch případech, kdy to umožňují poštovní podmínky, zvolit doplňkovou službu „křehce“. Jakékoliv označení zásilky „křehké“, „sklo“, „fragile“ apod. vyznačené samotným odesílatелеm na zásilce (písemně, nálepkami, piktogramy) mimo režim poštovní smlouvy, není vůči České poště závazné.

Pro případ zaslání peněz, poukázek, cenných papírů, dalších cenností jako jsou například šperky, drahé kameny, výrobky z nich, nebo sběratelských či uměleckých předmětů je zapotřebí, aby odesílatelé zvolili takovou poštovní službu, která nepovažuje tyto předměty za nedovolený obsah poštovních zásilek. V opačném případě se odesílatelé v případě ztráty zásilky či v případě poškození či úbytku obsahu vystavují riziku, že jim v rámci reklamačního řízení nebude vyplacena náhrada, případně že nebude vyplacena v celé výši. V roce 2017 byly časté případy, kdy stěžovatelé zasílali šperky, peníze, sběratelské předměty v doporučené zásilce. V případě ztráty zásilky reklamující uplatnil reklamaci a požadoval náhradu škody podle skutečně způsobené škody, případně požadoval alespoň paušální náhradu škody. Z důvodu, že se v těchto případech jedná o nedovolený obsah doporučené zásilky a pro zaslání výše uvedených předmětů Česká pošta nabízí zvláštní služby, je jim vrácena pouze cena poštovního a co do nároku na náhradu škody není reklamujícím vyhověno. Reklamující má pak v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace možnost obrátit se na Úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, v rámci kterého Úřad na základě předložených podkladů a důkazů od obou účastníků řízení (České pošty a navrhovatele) rozhoduje o právech a povinnostech z poštovní smlouvy.

Volba konkrétní poštovní služby spočívá na odesílateli. Úřad v případě rozhodování v řízení o námitce proti vyřízení reklamace nemůže pominout, že konkrétní službu si zvolil sám odesílatel a k této skutečnosti přihlíží i při svém rozhodování. Stěžovatelé rovněž upozorňují na to, že o tom, že se jedná o nedovolený obsah nebyli při podání zásilky upozorněni. Úřad dokonce zaznamenal návrh stěžovatele na to, aby nedovolený obsah u konkrétních zásilek byl vyobrazen u přepážek pomocí obrázků či piktogramů. Zákon o poštovních službách stanovuje povinnost provozovatele poštovních služeb uvést v poštovních podmínkách kromě jiného ustanovení určující nedovolený obsah poštovní zásilky. Tato ustanovení se v poštovních podmínkách České pošty nachází. Další vyznačení či upozornění odesílatelů na nedovolený obsah poštovní zásilky nad rámec zákona je tak ponechán na uvážení České pošty. V této souvislosti by snad určité vodítko pro odesílatele mohla tvořit rubová strana podacího lístku, kde se nachází upozornění, že peníze je vhodné zasílat poštovní poukázkou, jiné hodnoty včetně peněz pomocí služby cenné psaní nebo cenný balík.

Další kategorie stížností nejsou tak časté, nicméně Úřad eviduje i ojedinělé stížnosti na nerespektování změny ukládací pošty, otevírací doby pošt, dlouhé čekací doby, nespokojenost s vyřizováním reklamací apod. Stejně jako v ostatních případech, Úřad věc prošetří a v případě zjištění pochybení přistupuje ke správnímu řízení v těch případech, kdy k tomu má zákonné zmocnění. V roce 2017 Úřad například eviduje stížnost na nerespektování dohody o změně ukládací pošty. Po prošetření bylo zjištěno, že stěžovatelka měla sjednanu odnášku nikoliv dohodu o změně ukládací pošty, kterou zamýšlela. U odnášky jsou poštovní zásilky či poukázané peněžní částky pro konkrétního adresáta ukládány u dohodnuté provozovny bez toho, aniž by byl učiněn pokus o dodání na adresu adresáta. U změny ukládací pošty pokus o dodání probíhá a v případě nezastižení adresáta na adresu dodání je zásilka uložena na dohodnuté poště. Po vyjasnění rozdílu mezi oběma službami byla věc dořešena přímo se stěžovatelkou.

4.2 Kontrolní činnost

Na činnost Úřadu spočívající ve vyřizování došlých stížností a podání Úřad reaguje i zaměřením své kontrolní činnosti. Úřad nad plněním povinností České pošty jakožto držitele poštovní licence dohlíží prováděním kontrol podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), či prováděním místních šetření. V roce 2017 proběhly dvě celostátní kontroly, dvě další menší kontroly a čtyři místní šetření související se základními službami. K prošetření konkrétních stížností pak proběhlo dalších 43 prošetření a kontrolních úkonů na místě.

Na kontrolu průběhu reklamačního řízení u České pošty zahájenou na podzim roku 2016 Úřad v roce 2017 navázal kontrolou vyřizování reklamací na vybraných provozovnách České pošty napříč Českou republikou. Stížnosti na vyřizování reklamací jsou jedny z nejčastějších, se kterými se stěžovatelé na Úřad obracejí se žádostí o prověření, nebo s dotazem na další možný postup. V průběhu kontroly byl prověřen reklamační proces včetně náhradového řízení celkem u 131 Úřadem vybraných doporučených či cenných zásilek. Kontrolován byl průběh a způsob vyřizování reklamací u vybraných vnitrostátních poštovních zásilek. Kontrolou bylo například ověřováno, zda Česká pošta dodržuje 30denní lhůtu pro vyřízení reklamace upravenou zákonem o ochraně spotřebitele, jakým způsobem je reklamační vyřizována a jakým způsobem je o vyřízení reklamující zpraven. Kontrolou nebyla zjištěna žádná pochybení.

Úřad stejně jako v předchozím roce provedl u České pošty celorepublikovou kontrolu plnění ustanovení § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách, ve věci dodržování povinnosti České pošty učinit alespoň jeden pokus o dodání každý pracovní den na adresu každé fyzické osoby u balíků zařazených mezi základní služby. V rámci kontroly Úřad vytypoval osm poštovních dep, na jejichž služby eviduje nejvíce stížností veřejnosti, kde z předložených podkladů vybral 113 balíků, u kterých nedošlo k dodání na adresu. Pravdivost uvedených důvodů nedodání zásilek (například nedostatečné označení místa dodání, nedostupnost domovních zvonků apod.) pak Úřad v těchto případech na místě ověřoval. U pěti poštovních zásilek zahrnutých do kontroly Úřad zjistil nedostatky, které budou dále řešeny v rámci správního řízení.

5 Správní řízení

Úřad dohlíží na to, aby Česká pošta při poskytování poštovních služeb dodržovala ustanovení zákona o poštovních službách a vyhlášky a aby do jejich poštovních podmínek byla promítnuta zákonem požadovaná míra ochrany spotřebitele, především aby spotřebitel nebyl při poskytování poštovních služeb diskriminován a nebyly vůči němu užívány nekalé obchodní praktiky.

Dojde-li Úřad k závěru, že Česká pošta svým jednáním porušila zákonnou povinnost, zahájí s Českou poštou řízení o správním deliktu. Zákon o poštovních službách a prováděcí vyhláška upravují pouze rámeček, ve kterém jsou poštovní služby poskytovány, podrobná úprava je ponechána na poštovních podmínkách. Pokud Česká pošta nedodrží svou smluvní povinnost vyplývající z poštovních podmínek a neupravenou zákonem, není možné vést s Českou poštou řízení o správním deliktu, ale je zapotřebí věc u České pošty v první řadě reklamovat a teprve poté je možné věc řešit u Úřadu ve sporném řízení – řízení o námitce proti vyřízení reklamacce.

Správní řízení	počet z předch. období	počet zahájených	pravomocně rozhodnutá	výsledek řízení				přecházející do násled. období
				ve prospěch navrhovatele	v neprospěch navrhovatele	částečně vyhověno	zastaveno	
a) o námitce proti vyřízení reklamacce (základní služby)	36	92	51	6	27	1	17	77
				pokuty (pravomocné)				
				počet	výše (v Kč)			
b) o správním deliktu	15	21	8	6	25 000			28

5.1 Námitky proti vyřízení reklamace

S účinností od 1. ledna 2013 Úřad rozhoduje ve správních řízeních o námitce proti vyřízení reklamace. Odesílatel nebo adresát mohou u Úřadu podat návrh na zahájení tzv. námitkového řízení v případě, že provozovatel poštovních služeb nevyhoví uplatněné reklamaci, nebo tuto reklamaci nevyřídí včas. Předpokladem zahájení řízení je tedy reklamace uplatněná u konkrétního provozovatele poštovních služeb a dodržení zákonem stanovené prekluzivní lhůty stanovené pro podání návrhu. Maximální délka lhůty pro podání návrhu k Úřadu činí 1 měsíc ode dne vyřízení reklamace, nebo ode dne, kdy měla být reklamace vyřízena. Podání návrhu podléhá poplatkové povinnosti, kdy poplatek činí 100 Kč.

Z roku 2016 přešlo do roku 2017 36 řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Nově pak bylo zahájeno 92 správních řízení o námitce proti vyřízení reklamace, celkem tedy Úřad v roce 2017 vedl 128 řízení o námitce proti vyřízení reklamace týkajících se základních služeb. V 51 řízeních o námitce proti vyřízení reklamace bylo do konce roku 2017 vydáno pravomocné rozhodnutí, z toho ve 27 případech nebylo navrhovateli vyhověno, v jednom případě Úřad navrhovateli částečně vyhověl, v šesti případech pak Úřad zcela vyhověl a v 17 případech došlo k zastavení řízení. Nejčastějším důvodem pro zastavení řízení bylo neuhrazení správního poplatku, neodstranění vad návrhu ve lhůtě stanovené Úřadem a zpětvzetí návrhu ze strany navrhovatele. Do roku 2018 tak přechází 77 pravomocně neukončených řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

Nejčastěji se na Úřad obraceli navrhovatelé v souvislosti s poškozením nebo úbytkem obsahu poštovní zásilky, či ztrátou poštovní zásilky, a s tím souvisejícím právem na náhradu škody, kterou jim v rámci reklamace Česká pošta odmítla vyplatit nebo jim škodu nahradila jen částečně (tak tomu bylo v 79 Úřadem řešených případech). Dále navrhovatelé v rámci námitkového správního řízení namítali nerespektování zvolených dispozic a doplňkových služeb ze strany České pošty, ať již se jednalo o zkrácení, případně prodloužení úložní doby, ztrátu dodejky, či neúplné vyplnění údajů na dodejce, neobdržení e-dodejky nebo například vydání poštovní zásilky neoprávněnému příjemci, případně vhození zásilky určené do vlastních rukou do domovní schránky adresáta, kde se s obsahem mohly seznámit i další osoby (Úřad řešil v 38 případech). V 11 případech Úřad v rámci řízení o námitce řešil nedodání poukázané peněžní částky.

5.2 Správní delikty

V roce 2017 zahájil Úřad s Českou poštou celkem 18 řízení o správním deliktu podle § 37a zákona o poštovních službách a další tři řízení podle § 24 zákona o ochraně spotřebitele. Z celkových 36 řízení o správních deliktech řešených Úřadem v roce 2017 (je zde zahrnuto i 15 správních řízení z předchozích období), bylo osm těchto řízení pravomocně ukončeno a České poště byly uděleny pokuty v souhrnné výši 25 000 Kč.

Z celkového počtu 36 řízení o správním deliktu vedených Úřadem v roce 2017 se 14 týkalo nesprávného zacházení s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou ze strany České pošty. Zákon o poštovních službách stanoví v § 7 odst. 1, že právo nakládat s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou má až do dodání odesílatel. Ve 14 případech tedy Úřad prověřoval, zda Česká pošta zacházela s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou jen v nezbytné míře a jen takovým způsobem, který je součástí poskytování poštovní služby. V 15 případech se Úřad ve správním řízení zabýval otázkou, zda Česká pošta plní své povinnosti způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky, čtyři správní řízení se týkala možného porušení poštovního tajemství a ve třech případech bylo předmětem řízení to, zda Česká pošta vyřídila reklamaci v zákonem předepsané lhůtě (nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace).

Pravomocně tak byla v roce 2017 Česká pošta pokutována například za to, že doporučenou zásilku určenou do vlastních rukou vložila do domovní schránky bez toho, aniž by požadovala potvrzení převzetí poštovní zásilky adresátem, čímž změnila způsob dodání zásilky, a tato změna neměla oporu v uzavřené poštovní smlouvě. Česká pošta tak svým jednáním v tomto konkrétním případě (zásilka obsahovala důvěrná data) narušila důvěrnost komunikace mezi odesílatelem a adresátem, když umožnila, aby se zásilkou určenou do vlastních rukou nakládaly i jiné osoby (třebaže rodinní příslušníci), které mají přístup do domovní schránky. Ve stejném duchu Úřad rozhodl i v případě dodávání cenného balíku vloženého do domovní schránky, kdy rovněž Česká pošta nesplnila svou povinnost nechat si při dodání potvrdit převzetí poštovní zásilky příjemcem.

Právní moci nabylo i rozhodnutí, ve kterém Úřad konstatoval, že Česká pošta neplnila bezdůvodně svou zákonnou povinnost každý pracovní den učinit alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické osoby. Ve výjimečných případech Česká pošta nemusí zajistit dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby. Tyto výjimečné případy jsou stanoveny ve vyhlášce č. 464/2012 Sb. Povinnosti dodávat na adresu uvedenou v poštovní adrese je Česká pošta zproštěna i v případě, kdy adresát s Českou poštou uzavře dohodu o dodávání do dodávací schránky, případně má s Českou poštou sjednanou jinou dohodu (typicky odnáška, dosílka). V projednávaném případě bylo adresátům oznámeno bez jakékoliv zmínky o právním základu tohoto jednání a bez poučení o možné obraně proti tomuto postupu, že na jejich adresu nebude dodáváno z důvodu fyzického napadení doručovatelky, a to až do skončení vyšetřování ze strany příslušných orgánů. Poté však, aniž by Policie České republiky, případně příslušná komise pro projednávání přestupků učinily jakékoliv závěry, Česká pošta dodávání po dvou měsících sama obnovila. Úřad v tomto případě dospěl k závěru, že Česká pošta neunesla důkazní břemeno ohledně prokázání skutečnosti, že by v konkrétním případě byly objektivně naplněny předpoklady pro uplatnění výjimky z dodávání a rozhodl, že porušila povinnost dodávat zásilky v souladu s ustanoveními zákona o poštovních službách.

5.3 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 provozováním poštovní infrastruktury (dále též „poštovní infrastruktura“). 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 schránky, službu dosílky, službu vrácení odesílateli, službu dodání na adresy uvedené na poštovních zásilkách.

V souvislosti s plnou liberalizací trhu poštovních služeb byl držitel poštovní licence již v předchozích obdobích osloven ke spolupráci v oblasti přístupu k poštovní infrastruktuře dvěma podnikatelskými subjekty. Z důvodu nedosažení dohody nad obsahem vzájemných práv a povinností v rámci budoucí smlouvy byla u Úřadu na návrh těchto podnikatelských subjektů zahájena v roce 2014 dvě správní řízení o řešení sporu podle § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách ve spojení s § 141 správního řádu. Navrhovatelé se domáhali zajištění přístupu k poštovní infrastruktuře v rozsahu přístupu k databázi adres s informacemi o adresátech, kteří požádali o dodávání na jiné než odesílateli uvedené adrese a o jejich nových adresách, přístupu k poštovním přihrádkám a dodávacím schránkám. Držitel poštovní licence byl v postavení odpůrce.

V případě jednoho z těchto správních řízení byl původní rozsah návrhu na zahájení správního řízení širší, když bylo požadováno zajištění přístupu k poštovní infrastruktuře v celém zákonném rozsahu, tj. rovněž zpřístupnění služby dodání na adresy uvedené na poštovních zásilkách. V této I. části návrhu však byla povinnost držiteli poštovní licence umožnit přístup k poštovní infrastruktuře za podmínek stanovených správním rozhodnutím pravomocně uložena již v roce 2015, v roce 2017 tak bylo vedeno správní řízení toliko o zbývající II. části návrhu specifikované výše.

V obou případech byla držiteli poštovní licence v roce 2017 správním orgánem uložena povinnost umožnit přístup za podmínek stanovených ve správním rozhodnutí. V jednom případě bylo rozhodnutí správního orgánu I. stupně potvrzeno a správní řízení tak bylo pravomocně ukončeno ještě v roce 2017. Proti pravomocnému správnímu rozhodnutí podali oba účastníci řízení žalobu podle § 65 a násl. soudního řádu správního k Městskému soudu v Praze. Soudní řízení zatím nebylo ukončeno. V případě druhého sporného správního řízení došlo k potvrzení rozhodnutí správního orgánu I. stupně až začátkem roku 2018.

Nad rámec těchto dvou správních řízení bylo proti držiteli poštovní licence v roce 2017 zahájeno na návrh dotčeného provozovatele ještě jedno sporné správní řízení podle § 34 zákona o poštovních službách, které se však týkalo změny smlouvy o přístupu k poštovní infrastruktuře již dříve uzavřené na základě pravomocného správního rozhodnutí Úřadu (přístup k poštovní infrastruktuře pro službu dodání na adresy uvedené na poštovních zásilkách). V tomto novém správním řízení se dotčený podnikatelský subjekt domáhal rozhodnutí sporu s držitelem poštovní licence ohledně změny smlouvy o přístupu v části upravující dobu její účinnosti. Provozovatel požadoval, aby současné ujednání určující, že smlouva o přístupu je uzavřena na dobu určitou s pevně stanoveným datem, bylo změněno tak, aby reflektovalo trvání zákonné povinnosti držitele poštovní licence umožnit přístup i po tomto konkrétním datu. I v tomto případě byla držiteli poštovní licence správním rozhodnutím uložena povinnost podle § 34 zákona o poštovních službách. Správní rozhodnutí nabylo právní moci koncem roku 2017.

V hodnoceném období byla tedy u Úřadu s držitelem poštovní licence na straně odpůrce vedena v roce 2017 celkem tři správní řízení. Ve všech případech byly držiteli poštovní licence uloženy povinnosti týkající se zajištění přístupu k poštovní infrastruktuře podle § 34 zákona o poštovních službách. Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle § 34 zákona o poštovních službách ve věcech sporů o přístup k poštovní infrastruktuře jsou uveřejňována v souladu s § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách v Poštovním věstníku a na [webových stránkách](#) Úřadu.

6 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 (základní služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby) a § 34a zákona o poštovních službách (při cenové regulaci z důvodu cenové nedostupnosti základních služeb).

Ceny některých vnitrostátních základních služeb a některých služeb do zahraničí se v roce 2017 zvýšily. Nejvýznamnější změnou v oblasti cen v roce 2017 bylo zdražení obyčejných zásilek a doporučených a cenných psaní do zahraničí o 5 Kč ve všech kategoriích a hmotnostních stupních pro všechny destinace od 1. ledna 2017. Předchozí zdražení proběhlo ke dni 1. května 2016. Ke zvýšení cen jednotně o 20 Kč došlo u všech hmotnostních stupňů standardních i cenných balíků, prioritních i ekonomických, do všech zemí světa. Tyto ceny byly zvýšeny poprvé od roku 2000. U vnitrostátních doporučených balíčků a cenných balíků došlo ke zvýšení ceny o 10 Kč. O 1 Kč zdražila Česká pošta poštovní poukazy hotovost – účet (poštovní poukázky A). Česká pošta zvýšila i ceny dobírky (z 12 na 14 Kč) a základní cenu doplatného za nevyplacené či částečně vyplacené vnitrostátní poštovní zásilky z 5 na 15 Kč. Ke zvyšování cen vnitrostátních obyčejných, doporučených i cenných psaní došlo i pro uživatele poštovních služeb se Zákaznickou kartou České pošty. Pro uživatele výplatních strojů a při úhradě cen Kreditem a pro zákazníky Hybridní pošty došlo ke zdražení u doporučeného psaní a u cenného psaní ve všech hmotnostních stupních v rámci České republiky. Zvýšení ceny se pohybovalo v rozmezí 1 až 3 Kč. Česká pošta též snížila o 1 % množstevní slevy pro podání poštovních zásilek při ročním obratu nad 100 000 000 Kč.

S účinností od 1. února 2017 Česká pošta zdražila další poštovní služby zařazené do kategorie základních služeb. Toto zdražení doplnilo zvýšení cen uskutečněné od 1. ledna 2017. Česká pošta zvýšila ceny doporučených balíčků pro uživatele výplatních strojů nebo při úhradě cen Kreditem a pro zákazníky Hybridní pošty s ročním výnosem do 200 mil. Kč ve všech hmotnostních stupních o 10 Kč. Ke změně též došlo v zařazení některých, většinou evropských, zemí do cenových skupin standardních prioritních a ekonomických balíků do zahraničí. Důsledkem těchto změn bylo snížení cen služby standardního balíku ekonomického v rozpětí od 70 do 363 Kč v závislosti na jeho hmotnosti a destinaci do vybraných evropských zemí (např. do Chorvatska, Bulharska, Slovinska, Ukrajiny, Maďarska, Irska nebo Francie).

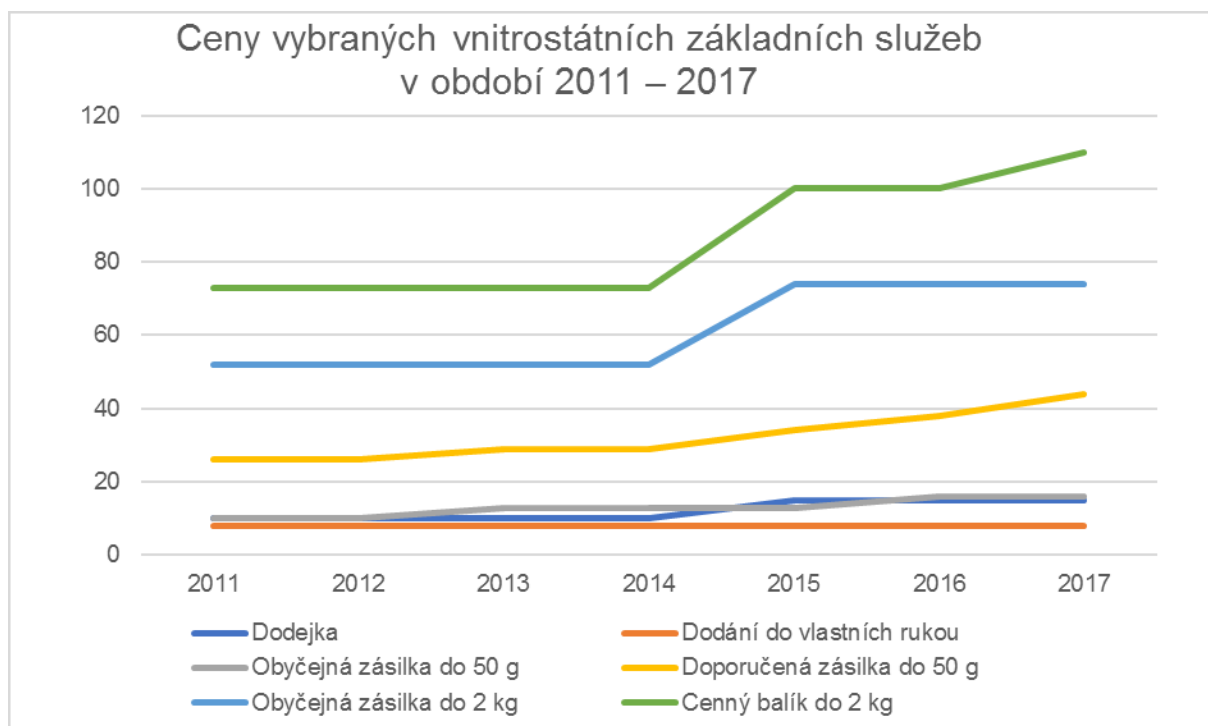
S účinností od 1. července 2017 pak Česká pošta zdražila další poštovní služby zařazené do kategorie základních služeb. Ke zdražení došlo pro uživatele výplatních strojů a při úhradě cen Kreditem u obyčejných zásilek, doporučených zásilek a cenných psaní do zahraničí o 5 Kč ve všech kategoriích a hmotnostních stupních pro všechny destinace.

Hlavním důvodem, pro který Česká pošta k těmto krokům přistoupila, byl nárůst jednotkových nákladů způsobený dlouhodobým poklesem poptávky po základních službách. Do značné míry fixní náklady České pošty se tak rozpočítávají na stále menší objem služeb.

Vývoj cen vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2011–2017 zobrazuje níže uvedená tabulka a diagram.

**Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2011–2017
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

Druh služby	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Obyčejná zásilka do 50 g ²	10	10	13 ³	13	13	16 ⁴	16
Doporučená zásilka do 50 g	26	26	29	29	34 ⁵	38	38
Obyčejná zásilka do 2 kg	52 ⁶	52	52	52	74	74	74
Cenný balík do 2 kg	73 ⁷	73	73	73	100	100	110
Dodejka	10	10	10	10	15	15	15
Dodání do vlastních rukou	8	8	8	8	8	8	8



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

² Obyčejná zásilka za sníženou cenu podle čl. 11 odst. 5 poštovních podmínek.

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

⁴ Ke změně ceny došlo k 1. květnu 2016.

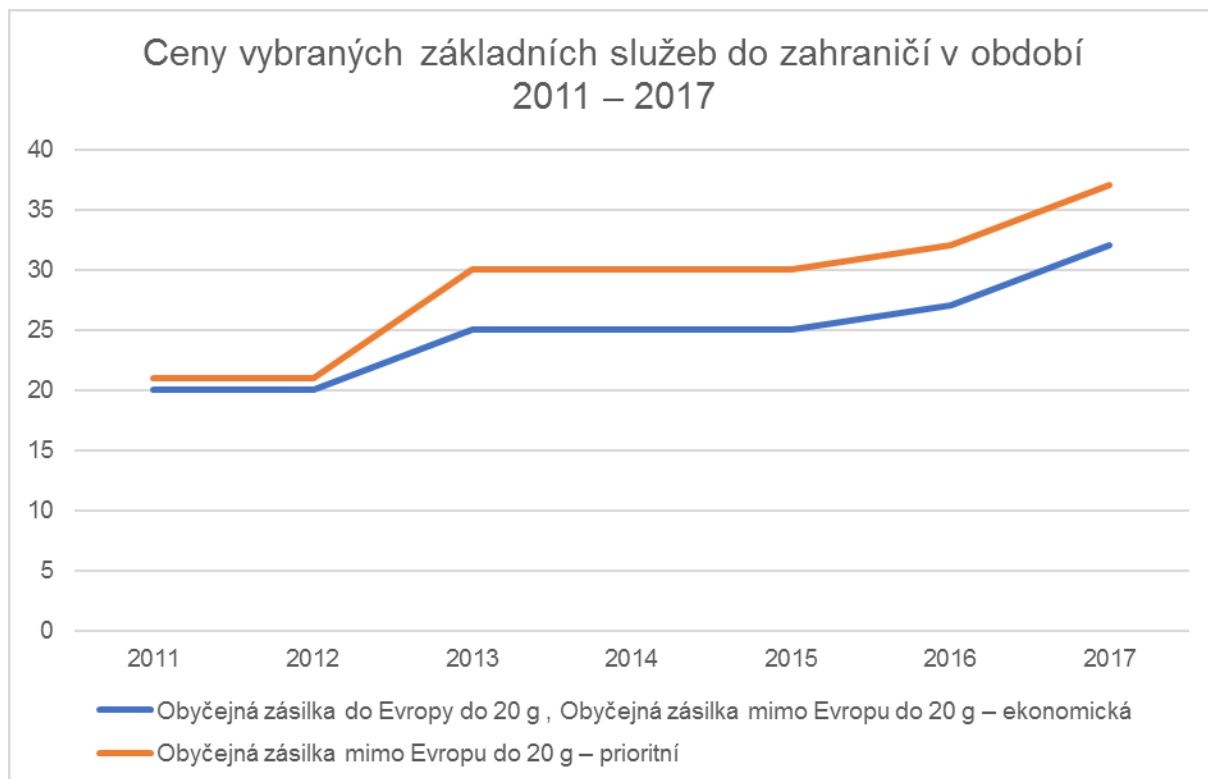
⁵ Ke změně ceny došlo k 1. únoru 2015, stejně jako u obyčejné zásilky do 2 kg, cenného balíku do 2 kg a dodejky.

⁶ Ke změně ceny došlo k 1. říjnu 2011, stejně jako u cenného balíku do 2 kg a dodání do vlastních rukou.

⁷ Ke změně ceny došlo k 1. říjnu 2011. V období od 1. ledna 2011 od 30. září 2011 byla cena 68 Kč.

**Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2011–2017
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

Druh služby	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Obyčejná zásilka do Evropy do 20 g	20	20	25 ⁸	25	25	27 ⁹	32
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 20 g – prioritní	21	21	30	30	30	32	37
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 20 g – ekonomická	20	20	25	25	25	27	32



Úřad vyhodnotil nárůst cen, ke kterému v roce 2017 došlo, a konstatoval, že ceny základních poštovních služeb jsou i po zdražení cenově 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 služeb podle daných kritérií slouží [metodika](#) zveřejněná na webu Úřadu.

V roce 2017 Česká pošta neporušila své povinnosti související s uplatňováním cen u základních služeb a jejich nákladovou orientací.

⁸ Hmotnostní stupeň do „20 gramů včetně“ byl zrušen k 31. červenci 2013. Od 1. srpna 2013 je nejnižší hmotnostní stupeň do 50 gramů včetně.

⁹ Ke změně ceny došlo od 1. května 2016, stejně jako u prioritní a ekonomické obyčejné zásilky mimo Evropu.

7 Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů

Česká pošta předložila dne 30. srpna 2017 v souladu s § 34c odst. 1 zákona o poštovních službách žádost o úhradu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby za rok 2016 s jejich vyčíslením v celkové výši 2 093 847 271 Kč. Čisté náklady na pobočkovou síť vyčíslila Česká pošta ve výši 1 420 748 853 Kč, na doručovací síť ve výši 727 891 678 Kč a čisté náklady na podpůrné procesy vyvolané povinností poskytovat základní služby vyčíslila ve výši 28 025 918 Kč. Nehmotné a tržní výhody vyčíslila Česká pošta ve výši 82 819 178 Kč.

Ke dni podání žádosti bylo zahájeno správní řízení, ve kterém Úřad ověřoval správnost a úplnost všech předložených podkladů a soulad výpočtu se zákonem o poštovních službách a dále s vyhláškou č. 466/2012 Sb.

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 účelně 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 uložené 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. a nařízení vlády č. 178/2015 Sb.;
2. požadavek na dodávání 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 udělené 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 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 byly správně vyčísleny náklady a přiměřený zisk, definovaný ve vyhlášce č. 465/2012 Sb. V průběhu správního řízení Úřad provedl vlastní šetření a výpočty. Po stanovení výše čistých nákladů je třeba posoudit, zda tyto ověřené čisté náklady představují pro poskytovatele nespravedlivou finanční zátěž podle § 34d odst. 2 zákona o poštovních službách.

Podle novely zákona o poštovních službách (zákon č. 319/2015 Sb.) bude úhrada ověřené výše čistých nákladů prováděna ze státního rozpočtu, ustanovení § 34d odst. 2 zákona o poštovních službách ve znění této novely stanoví, že Úřad rozhodnutím určí čisté náklady představující nespravedlivou finanční zátěž, a to ve výši čistých nákladů ověřených podle § 34b odst. 6, nejvýše však

- a) za kalendářní rok 2015 ve výši 700 000 000 Kč,
 - b) za kalendářní rok 2016 ve výši 600 000 000 Kč,
 - c) za kalendářní rok 2017 a za kalendářní roky následující ve výši 500 000 000 Kč;
- ostatní čisté náklady se nepovažují za nespravedlivou finanční zátěž.

V souvislosti se změnou způsobu financování čistých nákladů z poskytování základních služeb podle výše uvedené novely probíhala notifikační jednání s Evropskou komisí. Tato jednání byla ukončena vydáním rozhodnutí Evropské komise dne 19. února 2018¹⁰, dle kterého financování čistých nákladů za roky 2013–2017 představuje státní podporu slučitelnou s vnitřním trhem podle rámce pro služby obecného hospodářského zájmu. Tudíž částky čistých nákladů dle novely zákona o poštovních službách mohou být po ukončení správních řízení o ověření výše čistých nákladů vyplaceny.

Dne 2. března 2018 Úřad vydal dvě rozhodnutí o ověření čistých nákladů z poskytování základních služeb za roky 2015 a 2016 a určil čisté náklady představující pro držitele poštovní licence nespravedlivou finanční zátěž v souladu s § 34d odst. 2 zákona o poštovních službách. Obě rozhodnutí nabyla právní moci dne 14. března 2018 a dne 26. března 2018 byly čisté náklady za roky 2015 ve výši 700 mil. Kč a 2016 ve výši 600 mil. Kč uhrazeny.

¹⁰ http://ec.europa.eu/competition/state_aid/cases/263408/263408_1972537_285_3.pdf

8 Závěr

Povinnosti jsou držiteli poštovní licence dány zejména § 33 zákona o poštovních službách a rozhodnutím o udělení poštovní licence. Po souhrnném zhodnocení všech zjištění Úřadu lze konstatovat, že Česká pošta své zákonné povinnosti vyplývající jí z udělené poštovní licence v roce 2017 průběžně plnila. Při poskytování nejen základních služeb se však nevyvarovala některých nedostatků.

Česká pošta poskytuje své služby již pět let na liberalizovaném trhu poštovních služeb. Liberalizace trhu však neměla zásadní dopad na kvalitu poskytovaných základních služeb, respektive na výskyt nedostatků, a to obecně zejména v oblasti dodávání poštovních zásilek v místě určeném v poštovní adrese, jak je uvedeno v kapitole 4.1.

I přes některé dílčí nedostatky uvedené již v přechodném textu zajistila Česká pošta dostupnost základních služeb v roce 2017 v souladu se zákonem o poštovních službách a vyhláškou č. 464/2012 Sb. Případné změny v zajištění dostupnosti pošt Česká pošta komunikuje s dotčenými obcemi, což přispívá k lepšímu přijetí změn ze strany veřejnosti.

Česká pošta průběžně optimalizuje svou síť provozoven a převádí je na základě smlouvy na třetí osoby s označením pošta Partner. V roce 2017 Česká pošta začala nově poskytovat základní služby prostřednictvím smluvních partnerů ve 180 případech, což představuje 55% nárůst oproti roku 2016, jak je zřejmé z dat uvedených v kapitole 3.2. Povinností České pošty je udržovat svou síť v počtu 3 200 provozoven, proto dlouhodobě zůstává počet přístupových bodů poštovní sítě stabilní, pokud dochází ke změnám, jedná se pouze o jednotky provozoven.

Obdobně jako v předchozích letech pokračuje trend poklesu objemu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb, jak vyplývá z údajů v kapitole 3.1. Pokles je způsoben zejména velkým úbytkem počtu přepravených listovních zásilek, když zákazníci upřednostňují rychlejší a levnější formy elektronické komunikace.

Přestože dochází k pozvolnému poklesu objemu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb i poukázaných peněžních částek, počet reklamací vyřizených v roce 2017 zejména na dodávání poštovních zásilek a na poštovní služby s dodejkou u samotné České pošty stoupl. Naopak zde došlo k poklesu počtu reklamací poškození nebo úbytku obsahu zásilek. Na Úřad se oproti roku 2016 obrátilo o 18,2 % uživatelů méně, kteří si stěžovali na dodávání poštovních zásilek, změnu ukládací pošty, porušení poštovního tajemství nebo nespokojenost s vyřizováním reklamace (viz tabulka s přehledem vyřizených reklamací v kapitole 3.5).

Na celkových 92, tedy téměř na dvojnásobek, vzrostl ve srovnání s rokem 2016 (49 podání) počet zákazníků, kteří podali u Úřadu námitku proti vyřízení reklamace. Tento nový instrument zavedený v roce 2013 pro účely ochrany spotřebitelů postupně vchází do povědomí veřejnosti, neboť v roce 2013 využilo možnost podat u Úřadu námitku proti vyřízení reklamace jen 14 zákazníků. V roce 2017 vydal Úřad 51 pravomocných rozhodnutí v řízeních o námitce proti vyřízení reklamace. Řešení dalších 77 řízení zahájených v roce 2017 pokračuje dále v roce 2018.

S ohledem na počet stížností a námitek proti vyřízení reklamace Úřad reagoval provedením dvou celostátních kontrol, zaměřených jednak na vyřizování reklamací a jednak na dodávání tzv. zapsaných zásilek. Kontrola prokázala porušení povinností celkem v pěti případech, které Úřad řeší ve správním řízení. V roce 2017 proběhly dvě další kontroly regionálního rozsahu a čtyři místní šetření související se základními službami. K prošetření konkrétních stížností Úřad uskutečnil dalších 43 prošetření a kontrolních úkonů na místě.

V roce 2017 zahájil Úřad podle § 37a zákona o poštovních službách s Českou poštou celkem 18 řízení o správním deliktu a další tři řízení podle § 24 zákona o ochraně spotřebitele. Z celkových 36 řízení o správních deliktech řešených Úřadem v roce 2017 bylo osm těchto řízení pravomocně ukončeno a České poště byly uděleny pokuty v celkové výši 25 000 Kč.

Česká pošta jako držitel poštovní licence je podle § 34 zákona o poštovních službách povinna transparentním a nediskriminačním způsobem na základě písemné smlouvy umožnit přístup ostatním provozovatelům k prvkům poštovní infrastruktury a k zvláštním službám souvisejícím s jejím provozováním. Úřad v roce 2017 vedl tři správní řízení a dvě z nich pravomocně ukončil.

Přestože Úřad zjistil v roce 2017 určité nedostatky České pošty při poskytování základních služeb, lze konstatovat, že povinnosti uložené držiteli poštovní licence příslušnými právními předpisy byly plněny.

Jak již Úřad uvedl v úvodu této zprávy, dne 31. prosince 2017 skončila platnost poštovní licence udělené České poště. Pro další období od 1. ledna 2018 do 31. prosince 2022 Rada Úřadu udělila svým rozhodnutím ze dne 12. prosince 2017 novou poštovní licenci opětovně České poště. Rozhodnutí o udělení poštovní licence bylo vydáno postupem podle § 22 odst. 9 zákona o poštovních službách a Úřad jej zveřejnil v [Poštovním věstníku, částce č. 16/2017](#) a na své [webové stránce](#).

Praha 28. června 2018

Ing. Mgr. Jaromír Novák v. r.
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu

Za správnost vyhotovení: Mgr. Michal Musil

Vyhláška č. 464/2012 Sb.

§ 14

Dostupnost a hustota pošt

- (1) Dostatečná dostupnost pošt je zajištěna, pokud celkový počet pošt odpovídá počtu provozoven stanovenému nařízením vlády podle § 3 odst. 2 písm. a) zákona o poštovních službách.
- (2) Dostatečná hustota pošt je zajištěna, pokud je provozována pošta
- a) v každé obci, která má 2500 a více obyvatel,
 - b) v každé obci, která má méně než 2500 obyvatel a v níž je ke dni nabytí účinnosti této vyhlášky pošta provozována a zároveň je zde matriční úřad²⁾, obecný stavební úřad³⁾ nebo základní škola s prvním a druhým stupněm,
 - c) v obcích tak, aby dojezdová vzdálenost z kteréhokoliv místa v obci na území České republiky k poště nepřesahovala 10 km,
 - d) tak, aby vzdálenost z kteréhokoliv místa s výjimkou území, která slouží výlučně jinému účelu než bydlení, v obci, která má více než 2500 obyvatel, k poště nepřesahovala 2 km vzdušnou čarou.
- (3) Požadavek podle odstavce 2 písm. c) nemusí být splněn pro 5 % obyvatel nacházejících se v území, pro něž daná pošta zajišťuje dostupnost, pokud bude dostupnost základních služeb zajištěna jiným vhodným způsobem.
- (4) Požadavek podle odstavce 2 písm. d) nemusí být splněn pro 5 % obyvatel ze součtu obyvatel obcí, které mají více než 2500 obyvatel, za podmínky, že bude splněn požadavek podle odstavce 2 písm. c).
- (5) Pošta podle odstavce 2 musí být dostupná veřejnosti každý pracovní den tak, aby součet otevíracích hodin činil alespoň 15 hodin v týdnu, který má 5 pracovních dní. Pošta nad rámec počtu stanoveného podle odstavce 2 musí být dostupná veřejnosti každý pracovní den tak, aby součet otevíracích hodin činil alespoň 10 hodin v týdnu, který má 5 pracovních dní.

§ 15 vyhlášky

Dostupnost poštovních schránek

- (1) Dostatečná hustota poštovních schránek je zajištěna, pokud je
- a) v každém sídelním celku, který má nejvýše 10000 obyvatel, umístěn takový počet poštovních schránek, aby na každých i započatých 1000 obyvatel připadala nejméně jedna poštovní schránka. Tento požadavek nemusí být splněn, jestliže je splněn požadavek podle písmene b);
 - b) v každém sídelním celku, který má více než 10000 obyvatel, umístěn takový počet poštovních schránek, aby vzdálenost z kterékoliv části sídelního celku, s výjimkou okrajových částí s podstatně menší hustotou zástavby, nepřesahovala 1 km k nejbližší poštovní schránce.
- (2) Poštovní schránky musí být umístěny především v těch místech, do nichž obyvatelé sídelního celku pravidelně docházejí z jiného důvodu, zejména u nákupních center nebo v blízkosti zastávek veřejné dopravy.
- (3) Poštovní schránky musí být vybírány každý pracovní den.

Vyhláška č. 464/2012 Sb.

§ 23

Informace na poštovních schránkách

Každá poštovní schránka musí být opatřena informačním štítkem, na kterém je uvedena doba výběru poštovní schránky, název provozovny, která výběr poštovní schránky zajišťuje, její adresa a telefonní číslo, údaje o cenách základních služeb, které připadají v úvahu v případě služby podle § 2, jestliže

- a) hmotnost vnitrostátní poštovní zásilky nepřesahuje 200 g,
- b) hmotnost poštovní zásilky do zahraničí nepřesahuje 50 g.

§ 24

Informace o otevírací době

(1) U vchodu do provozovny, ve které jsou poskytovány základní služby, musí být uvedena informace o otevírací době provozovny, a to takovým způsobem, aby tato informace byla viditelná i v době, kdy je provozovna uzavřena.

(2) Součástí informace podle odstavce 1 je údaj o tom, která pošta v okolí zajišťuje základní služby v době, kdy je nezajišťuje místní provozovna, a jaká je její otevírací doba.

§ 25

Informace dostupné na požádání nebo zveřejněné u pošt

V provozovnách zajišťujících poskytování alespoň jedné ze základních služeb musí být zveřejněna nebo na požádání sdělena informace o:

- a) poštách a dalších provozovnách, včetně jejich poštovních směrovacích čísel, adres, otevíracích dob, telefonních čísel, způsobu zajištění obsluhy osob na vozíku pro invalidy a osob, které mají s sebou kočárek s dítětem, a rozlišení, zda se jedná o poštu nebo jinou provozovnu,
- b) poštovním směrovacím čísle, které je určeno pro udanou adresu,
- c) případech, kdy není zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby podle § 16 odst. 1 písm. a) a b),
- d) základních službách včetně základní charakteristiky těchto služeb, které jsou rozhodující pro kvalifikovanou volbu odesílatele, a to včetně ceníku služeb, v případě poštovních služeb do zahraničí i informace zahrnující označení jednotlivých zemí určení, případně jejich zkratk, v podobě vyžadované poštovními podmínkami, orientační informace o zahraničních podmínkách platných pro jednotlivé země určení a další informace týkající se jednotlivých zemí určení, včetně informací o celních předpisech platných v zemi určení, jestliže byly držiteli poštovní licence předány a jestliže mohou být pro zájemce o základní služby významné,
- e) ustanovení poštovních podmínek, týkající se zejména podmínek, jejichž splnění je nezbytné pro řádné dodávání v místě určeném v poštovní adrese, alternativních možnostech při dodávání, které mohou být na návrh adresáta zavedeny, informace o způsobu, jakým držitel poštovní licence spolupůsobí při celní kontrole týkající se zahraničních poštovních služeb, jakož i upozornění na nutné nebo možné způsoby součinnosti adresáta s držitelem poštovní licence při úkonech souvisejících s celní kontrolou, upozornění na způsob, jakým lze reklamovat nesplnění povinnosti podle uzavřené poštovní smlouvy nebo vzniklou škodu, informace o způsobu, jakým budou reklamace vyřízeny, včetně lhůt, ve kterých mají být vyřízeny,
- f) zkratkách, které jsou v rámci poskytované služby používány v případech, kdy se s nimi mohou setkat uživatelé.

§ 26

Informace dostupné způsobem umožňujícím dálkový přístup

Způsobem umožňujícím dálkový přístup musí být na internetových stránkách držitele poštovní licence dostupné:

- a) informace podle § 25 písm. a) až d) a f),
- b) informace o jiných vhodných způsobech zajištění poštovních služeb; pokud je vhodným způsobem zajištění poštovních služeb mobilní obslužné místo, pak i údaje o tom, kdy a kde lze mobilní obslužné místo zastihnout a jak ho lze kontaktovat,
- c) doporučené vzory psaní adres, v případě poštovních služeb do zahraničí vzory správného psaní poštovní adresy do jednotlivých zemí určení.

§ 27

Informace o změnách v poštovní síti

(1) Pokud má být pošta nebo jiná provozovna držitele poštovní licence, v níž je zajišťována některá ze základních služeb obsažených v jeho poštovní licenci, dočasně uzavřena nebo zrušena, musí být informace o této skutečnosti a o způsobu dalšího zajištění dostupnosti poštovních služeb v daném místě uveřejněna způsobem podle § 24 odst. 1 nejméně 1 měsíc přede dnem jejího plánovaného dočasného uzavření nebo zrušení, anebo bezodkladně v případech, které držitel poštovní licence nemohl předvídat.

(2) Informace podle odstavce 1 musí být předána ve lhůtě podle odstavce 1 v písemné formě Úřadu a základním územním samosprávným celkům, které mohou být danou změnou dotčeny.

§ 28

Přechodné ustanovení

Pokud držitel poštovní licence podle čl. II bod 2 zákona č. 221/2012 Sb. hodlá uzavřít provozovnu, v níž je zajišťována některá ze základních služeb a která je provozována ke dni nabytí účinnosti této vyhlášky nad rámec požadavků podle § 14, je povinen v dostatečném časovém předstihu před jejím uzavřením projednat tento záměr se základními územními samosprávnými celky, které mohou být danou změnou dotčeny, a usilovat o zajištění dostupnosti základních služeb ve spolupráci s třetí osobou, případně zajistit tuto dostupnost jiným vhodným způsobem. Ustanovení § 27 tímto není dotčeno.

Vyhláška č. 464/2012 Sb.

§ 16

Výjimečné případy, kdy nemusí být zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby

- (1) Dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby nemusí být zajištěno, jestliže
- a) cesta do místa určeného v poštovní adrese nebo dodání v tomto místě jsou spojené s důvodnými obavami z ohrožení života, zdraví nebo majetku nebo věci v držení provozovatele,
 - b) místo dodání se nachází mimo sídelní celek a není dostupné po veřejně přístupné pozemní komunikaci nebo je dostupné pouze po veřejně přístupné účelové komunikaci, jejíž technický stav znemožňuje provozovateli dodání i při vynaložení veškerého úsilí, nebo
 - c) poštovní zásilka má udanou hodnotu vyšší než 150000 Kč, nebo poukázaná peněžní částka přesahuje 150000 Kč.
- (2) Využití výjimky podle odstavce 1 písm. a) a b) musí být písemně oznámeno každé fyzické osobě, která se v daném místě zdržuje, a každé právnické osobě, která má v daném místě zejména své sídlo nebo provozovnu, a Úřadu. Oznámení podle odstavce 2 musí být učiněno do 3 měsíců ode dne udělení poštovní licence a v každém dalším případě alespoň 1 měsíc přede dnem, od kterého má být využito výjimky podle odstavce 1 písm. a) a b), anebo bezodkladně poté, co nastane nepředvídatelná skutečnost, která je důvodem pro využití výjimky podle odstavce 1 písm. a) a b).
- (3) Součástí oznámení podle odstavce 2 je výzva, aby si výjimkou dotčené osoby zvolily jiný vhodný způsob dodávání, zejména:
- a) dodávání do dodávací schránky,
 - b) dodávání v jiném místě, nebo
 - c) uložení poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky v provozovně držitele poštovní licence.
- V případě podle písmene a) nese náklady na zřízení dodávací schránky provozovatel.