

Český telekomunikační úřad

**Souhrnná zpráva o plnění povinností
uložených držiteli poštovní licence
České poště, s.p. za rok 2018**

červen 2019

OBSAH

1	Úvod	3
2	Právní úprava	3
3	Poskytování základních služeb	4
	3.1 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek	4
	3.2 Dostupnost pošt	7
	3.3 Dostupnost poštovních schránek	9
	3.4 Výjimky z povinnosti dodávat	9
	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	15
	4.2 Kontrolní činnost	18
5	Správní řízení	19
	5.1 Námitky proti vyřízení reklamace	20
	5.2 Přestupky	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	28
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 každoročně zprávu o výsledcích dohledu na držitele poštovní licence.

Od 1. ledna 2018 poskytovala Česká pošta, s.p. (dále jen „Česká pošta“) základní služby na základě nové poštovní licence, kterou jí udělila Rada Úřadu [rozhodnutím čj. ČTÚ-70 580/2017-610/V. vyř.](#) Tímto rozhodnutím byly České poště uloženy povinnosti ve stejném rozsahu jako v předchozím období, zejména zajistit na celém území České republiky všeobecnou dostupnost základních služeb v rozsahu § 3 odst. 1 zákona o poštovních službách, které musí být poskytovány v souladu s § 3 odst. 2 tohoto zákona. Přílohou rozhodnutí byly nově určeny obce, resp. části obcí, v nichž je Česká pošta povinna zachovávat provozovnu zajišťující dostupnost základních služeb.

Zákon o poštovních službách také ukládá držiteli poštovní licence nad rámec povinností, které musí plnit každý provozovatel poštovních služeb, i další specifické povinnosti, které souvisí právě s poskytováním základních služeb. Tyto povinnosti stanoví především § 33 zákona o poštovních službách.

Tato zpráva se věnuje v souladu se zákonným zmocněním pouze problematice plnění povinností, které se týkají poskytování základních služeb, neřeší problematiku komerčně poskytovaných služeb držitele poštovní licence, tedy České pošty.

Podklady pro souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence za rok 2018 vycházejí z výsledků dohledu Úřadu, dále z kontrolní činnosti, z poznatků při vyřizování podání zákazníků České pošty a dalších informací, které Úřad v průběhu roku 2018 získal.

2 Právní úprava

Povinnost poskytovat základní služby má v České republice držitel poštovní licence. Ostatní provozovatelé mohou všechny poštovní služby, kromě služby dodání peněžní částky poukázané poštovním poukazem, provozovat na základě řádného oznámení podnikatelské činnosti doručeného Úřadu.

Stávající právní rámec poskytování základních služeb nedoznal v roce 2018 žádných změn. Jedinou výjimkou je nabytí účinnosti novely vyhlášky č. 465/2012 Sb., o způsobu vedení oddělené evidence nákladů a výnosů držitele poštovní licence, která byla novelizována vyhláškou č. 404/2017 Sb. Touto novelou došlo k úpravě výše 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, a ke změně struktury informací vykazovaných ve výsledcích oddělené evidence nákladů a výnosů.

Úřad je při hodnocení splnění povinností držitele poštovní licence vázán legislativním rámcem tvořeným zákonem o poštovních službách, nařízením vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb a těmito 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. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb.;
- vyhláška č. 465/2012 Sb., o způsobu vedení oddělené evidence nákladů a výnosů držitele poštovní licence, ve znění vyhlášky č. 404/2017 Sb.;
- vyhláška č. 466/2012 Sb., o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby.

Právní rámec na úrovni Evropské unie doplnilo přímo použitelné [nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2018/644 o službách přeshraničního dodávání balíků](#). Toto nařízení má přispět ke zvýšení transparentnosti cen a získání přehledu o přeshraničním dodávání balíků. Nařízení souvisí s poskytováním základních služeb z hlediska posuzování sazeb (cen) za přeshraniční jednotlivé balíky spadající do povinnosti všeobecných služeb, v České republice označovaných jako základní služby, a to zejména ve vztahu k rozvoji elektronického obchodu. Úřad jako národní regulační orgán provede posouzení sazeb a jeho výsledky předá do 30. června každého roku Evropské komisi, která následně verzi těchto hodnocení neobsahující důvěrné informace zveřejní na webu.

3 Poskytování základních služeb

Poskytování základních služeb bylo v roce 2018 zajištěno Českou poštou na základě nové poštovní licence, když v roce 2017 uplynula platnost licence původní.

Úřad dne 12. prosince 2017 postupem podle § 22 odst. 9 zákona o poštovních službách rozhodnutím o udělení poštovní licence uložil povinnost poskytovat a zajišťovat základní služby uvedené ve vyhlášení výběrového řízení České pošty.

V [rozhodnutí o udělení poštovní licence](#) stanovil Úřad nejenom rozsah základních služeb, který je Česká pošta povinna zajišťovat, ale i hlavní požadavky na způsob jejich poskytování. Obchodní názvy služeb, kterými Česká pošta zajišťuje základní služby stanovené v rozhodnutí o udělení poštovní licence, zveřejnil Úřad na svém [webu](#).

3.1 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek

Úřad dlouhodobě sleduje vývoj počtu přepravených poštovních zásilek v rámci jednotlivých základních služeb. Ze získaných dat lze vysledovat, že prakticky u všech typů poštovních zásilek dochází k poklesu objemu přepravy.

V případě poštovních zásilek určených primárně k zasílání písemností klesá poptávka zejména kvůli přechodu k digitálním formám komunikace. E-maily a SMS zprávy nahrazují dříve využívané dopisy. MMS zprávy nebo další formy komunikace přes internet, jako např. Messenger, nahrazují pohlednice. Zasílání písemných sdělení prostřednictvím poštovních služeb využívají v současné době zejména obchodní společnosti pro předávání marketingových materiálů. Orgány veřejné správy využívají službu dodání doporučené zásilky pro potřeby úředního doručování v případech, kdy není možné s protistranou komunikovat prostřednictvím datové schránky.

Z níže uvedené tabulky také vyplývá, že klesá počet přepravených poštovních balíků do 10 kg a cenných zásilek. Jedná se o poštovní zásilky, jejichž prostřednictvím lze přepravovat zboží nebo jiné předměty. Tento pokles je způsoben dostupností jiných alternativních komerčně poskytovaných služeb, u kterých naopak poptávka roste. Obdobné produkty nabízejí i jiné podnikatelské subjekty, které poskytují poštovní služby na komerční bázi. I přes rozdílné, často vyšší ceny mohou být tyto produkty pro zákazníky atraktivnější díky flexibilnějším možnostem pro dodání, jako je možnost změny místa a času dodání v průběhu přepravy, anebo vydání poštovní zásilky v provozovně jen na základě zaslání kódu adresátovi nebo jím určené osobě.

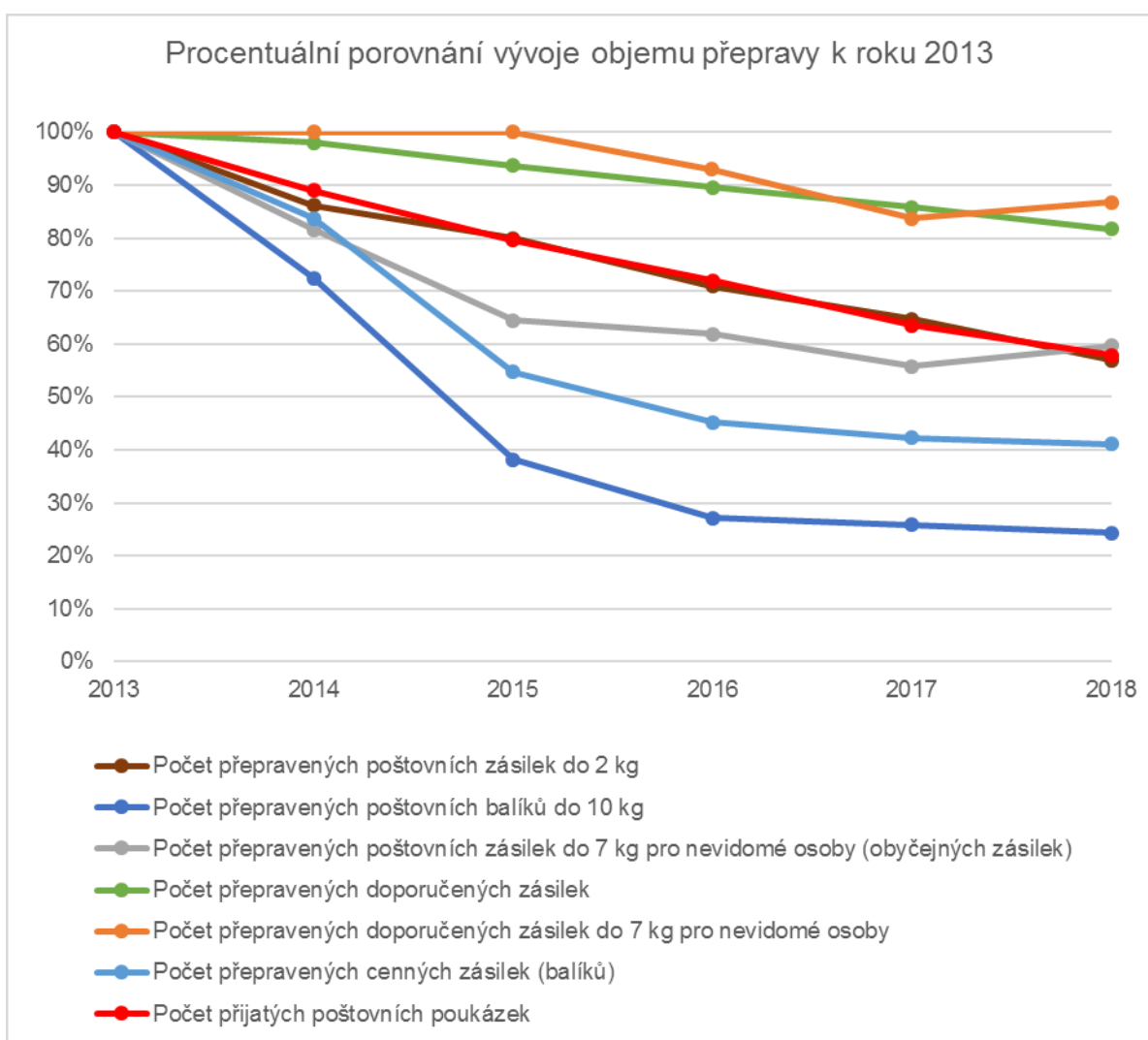
Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2013–2018 (v tisících ks)

Ukazatel	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	337 731	291 204	269 901	239 415	218 560	192 180
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg	1 331	964	508	362	345	325
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	76	62	49	47	42	45
Počet přepravených doporučených zásilek	80 676	79 132	75 617	72 275	69 196	65 923
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	14	14	14	13	12	12
Počet přepravených cenných zásilek (balíků)	5 216	4 369	2 854	2 362	2 207	2 142
Počet přijatých poštovních poukázek	52 585	46 820	41 873	37 831	33 416	30 448

Zdroj: Česká pošta

Objem přepravy klesá u všech druhů základních služeb, a to včetně poštovních poukázek. Ty jsou nahrazovány zejména bankovními službami, které umožňují zaslání peněžní částky prakticky obratem. Vývoj počtu jednotlivých druhů poštovních zásilek je nevíce patrný při procentním srovnání s rokem 2013 (viz následující tabulka a graf). Z tohoto porovnání je zřejmé, že k největšímu poklesu přepravy došlo právě u poštovních balíků a cenných zásilek.

Ukazatel	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	100 %	86,22 %	79,92 %	70,89 %	64,71 %	56,90 %
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg	100 %	72,43 %	38,17 %	27,20 %	25,88 %	24,39 %
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	100 %	81,58 %	64,47 %	61,84 %	55,82 %	59,68 %
Počet přepravených doporučených zásilek	100 %	98,09 %	93,73 %	89,59 %	85,77 %	81,71 %
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	100 %	100 %	100 %	92,86 %	83,73 %	86,80 %
Počet přepravených cenných zásilek (balíků)	100 %	83,76 %	54,72 %	45,28 %	42,31 %	41,07 %
Počet přijatých poštovních poukázek	100 %	89,04 %	79,63 %	71,94 %	63,55 %	57,90 %



Počet přepravených poštovních zásilek pro nevidomé, zejména těch, které obsahovaly tiskoviny se speciálním druhem písma určeným pro nevidomé, slabozraké a se zbytky zraku, oproti roku 2013 dlouhodobě klesá. Výjimkou je mírný nárůst v roce 2018. K dlouhodobému poklesu dochází důsledkem technologického vývoje. V dnešní době jsou dostupné jak technické, tak programové prostředky, které zrakově handicapovaným umožňují komunikaci prostřednictvím internetu.

Trend poklesu se u některých základních služeb zpomaluje, lze ale předpokládat, že i nadále bude objem přepravených poštovních zásilek a počet přijatých poštovních poukázek v rámci základních služeb klesat.

3.2 Dostupnost pošt

Přímo zákon o poštovních službách stanovuje, že základní kvalitativní požadavky (určené vyhláškou č. 464/2012 Sb.) zabezpečí dostatečnou hustotu obslužných míst, která slouží zejména k podání poštovních zásilek, ale i k dodávání poštovních zásilek, které se nepodařilo dodat v místě určeném v poštovní adrese.

Vláda České republiky stanovila svým nařízením č. 178/2015 Sb. minimální počet provozoven pro zajištění dostupnosti základních služeb ve výši 3 200. Úřad prostřednictvím vyhlášky č. 464/2012 Sb. určil konkrétní kritéria dostupnosti, která byla pro období platnosti stávající poštovní licence dále zpřesněna v příloze rozhodnutí o udělení poštovní licence. V této příloze jsou nově přesně určeny obce a části obcí, v nichž je Česká pošta povinna zachovat provozovnu zajišťující dostupnost základních služeb. Určitý počet provozoven, které neslouží k naplnění kritérií hustoty pošt, je Česká pošta oprávněna každý rok přemístit, rozhodnutí o udělení poštovní licence ale přesně vymezuje podmínky, za nichž tak může učinit. Nad rámec těchto povinností provozuje Česká pošta i další obslužná místa, ve kterých ale nemusí být dostupné celé portfolio základních služeb.

Česká pošta není povinna zajišťovat chod veškerých svých provozoven vlastními silami. Dostupnost základních služeb může zajišťovat také prostřednictvím smluvních partnerů, kteří ve vybraných lokalitách nabízejí poštovní služby jménem České pošty. Tito smluvní partneři provozují buď pošty Partner, které jsou plnohodnotnou náhradou za provozovnu České pošty, nebo výdejní místa, která mají omezenou nabídku zejména při podání poštovních zásilek.

Zvláštní kategorií obslužných míst jsou poštovny, které mohou mít v některých případech spíše charakter turistické atrakce, jako např. poštovna na vrcholu Sněžky.

Vývoj počtu jednotlivých typů obslužných míst je patrný z následující tabulky. Z ní také vyplývá, jakým tempem Česká pošta převádí své vlastní provozovny na pošty Partner.

Přehled obslužných míst	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Pošty a další provozovny České pošty	3 188	3 162	3 124	2 984	2 807	2 648
Pošty Partner a výdejní místa	126	154	190	327	507	656
Poštovny	14	14	14	14	14	10

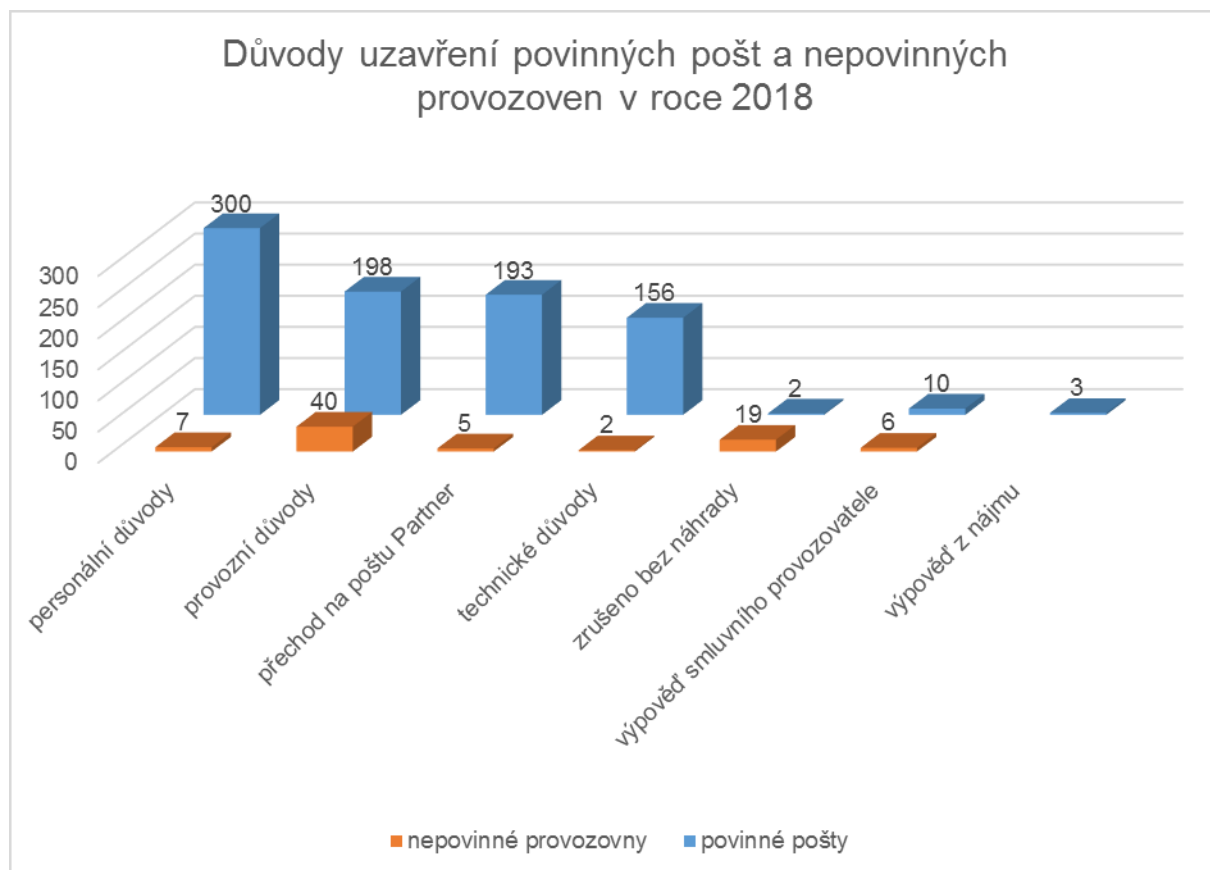
Zdroj: Česká pošta

Jednou z povinností České pošty je v souladu s § 27 odst. 2 vyhlášky č. 464/2012 Sb. poskytovat informace o dočasném uzavření nebo rušení některé z provozoven, ve které je zajišťována některá ze základních služeb. Tato informace musí být zveřejněna u vchodu do dané provozovny a Česká pošta tuto informaci musí předat základním územním samosprávným celkům, které mohou být danou změnou dotčeny, a rovněž Úřadu.

Úřad sleduje důvody, kvůli kterým Česká pošta uzavírá jak povinné pošty, tak provozovny, v nichž jsou základní služby nabízeny nad rámec povinnosti dané vyhláškou. Nejčastějším důvodem, proč Česká pošta dočasně uzavřela některou provozovnu, byly personální důvody, zejména náhlá nemoc pracovníka. K tomu došlo v 307 případech. Úřad nicméně zaznamenal, že u deseti pošt došlo z tohoto důvodu k uzavření v průběhu roku 2018 pětkrát a vícekrát.

Druhým nejčastěji oznámeným důvodem uzavření pošty byly provozní důvody. Mezi ně patří například uzavření na základě žádosti smluvního partnera. Proto jsou tyto důvody nejčastější u nepovinných provozoven. Jak již bylo uvedeno výše, Česká pošta průběžně převádí své provozovny na pošty Partner. Dočasné uzavření provozoven při převádění na poštu Partner v některých obcích bylo třetím nejčastějším důvodem uzavírání.

Častým důvodem uzavření pošty jsou i důvody technické, jako např. rekonstrukce budovy, havárie rozvodných sítí apod. V některých případech Česká pošta zrušila v dané obci provozovnu bez náhrady. V případě, že se Česká pošta rozhodne zrušit povinně provozovanou poštu, umožňuje jí udělená poštovní licence v omezeném počtu případů poštu přesunout do jiné obce. Další důvody uzavření provozovny souvisejí se smluvními partnery. Může tak dojít k dočasnému uzavření provozovny v případě, že smluvní partner odstoupí od smlouvy. V některých případech Česká pošta dostala výpověď z nájmu z prostor, kde provozovala poštu v minulosti.



Úřad také sleduje, zda doba dočasného uzavření pošty není neúměrně dlouhá. V případech dočasného uzavření ve více než 85 % byla pošta uzavřena pět a méně pracovních dnů, ve více než 60 % méně než tři pracovní dny. Česká pošta tak plnila své povinnosti a dopady dočasného uzavření na své zákazníky v případech, které nemohla ovlivnit, minimalizovala. Úřad neshledal v této souvislosti žádná závažná porušení zákonné povinnosti.

3.3 Dostupnost poštovních schránek

Dalším způsobem, jak je možné u České pošty podat poštovní zásilku, umožňují-li to její rozměry, je její vložení do poštovní schránky. Tento způsob podání mohou zákazníci použít pouze pro obyčejné zásilky – poštovní zásilky do 2 kg. Podíl poštovních zásilek podaných prostřednictvím poštovní schránky klesá, což může být způsobeno snížením zájmu ze strany jednotlivých uživatelů (zejména domácností) daným nejen elektronickou substitucí, ale také brzkými časy výběrů poštovních schránek. Podání tentýž den lze běžně učinit u kterékoli provozovny České pošty do rozhodné doby její otevírací doby. Hromadní podavatelé své poštovní zásilky většinou buď podávají v kamenné provozovně, nebo využívají svozu České pošty, která tyto poštovní zásilky vyzvedává přímo u odesílatelů. V důsledku snižujícího se využívání poštovních schránek jejich počet kontinuálně klesá, jak je zřejmé z následující tabulky.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Poštovní schránky	22 106	21 971	21 698	21 535	21 303	21 047

Zdroj: Česká pošta

Česká pošta musí dodržet kritéria pro dostupnost poštovních schránek daná § 15 vyhlášky č. 464/2012 Sb. Povinnost zajistit dostupnost podání tímto způsobem je plněna, protože Česká pošta ruší poštovní schránky, které byly v minulosti umístěny nad rámec určené povinnosti, například v sezónně využívaných kempech. Dále Česká pošta ruší poštovní schránky v místech, kde v minulosti z důvodu vysokého počtu podání bylo nainstalováno schránek více.

3.4 Výjimky z povinnosti dodávat

Předchozí text se věnuje především možnostem podání poštovních zásilek. Zákon o poštovních službách ale také stanoví, že v rámci základních služeb musí být zajištěno každý pracovní den dodání poštovních zásilek na adresu každé fyzické nebo právnické osoby. Vyhláška č. 464/2012 Sb. v ustanovení § 16 stanovuje, v kterých případech není Česká pošta povinna tuto povinnost plnit. Jedná se zejména o obtížně přístupná místa nebo místa, kde by při dodávání poštovních zásilek hrozilo doručovateli nebezpečí.

Seznam těchto míst Česká pošta zveřejňuje na svém [webu](#). Tento seznam je dlouhodobě prakticky neměnný a na začátku roku 2018 obsahoval 92 adresních míst. V průběhu roku 2018 Česká pošta tento seznam doplnila o jedno další adresní místo, kam nedodává poštovní zásilky. Úřad dlouhodobě sleduje tyto výjimečné případy a u každého nově oznámeného adresního místa prověřuje, zda skutečně naplňuje podmínky opravňující Českou poštu pro vyloučení z dodávání. V roce 2018 nezjistil Úřad v tomto směru žádné pochybení České pošty.

3.5 Podání a reklamace přijaté Českou poštou

Česká pošta, stejně jako všichni ostatní provozovatelé poštovních služeb, má podle § 6 odst. 2 písm. i) zákona o poštovních službách povinnost uvádět v poštovních podmínkách i způsob uplatnění reklamace nedostatků poskytnutých poštovních služeb. Součástí těchto zveřejňovaných informací musí být zejména údaje o tom, kde a v jaké lhůtě může být reklamace uplatněna a v jaké lhůtě ji musí provozovatel vyřídit.

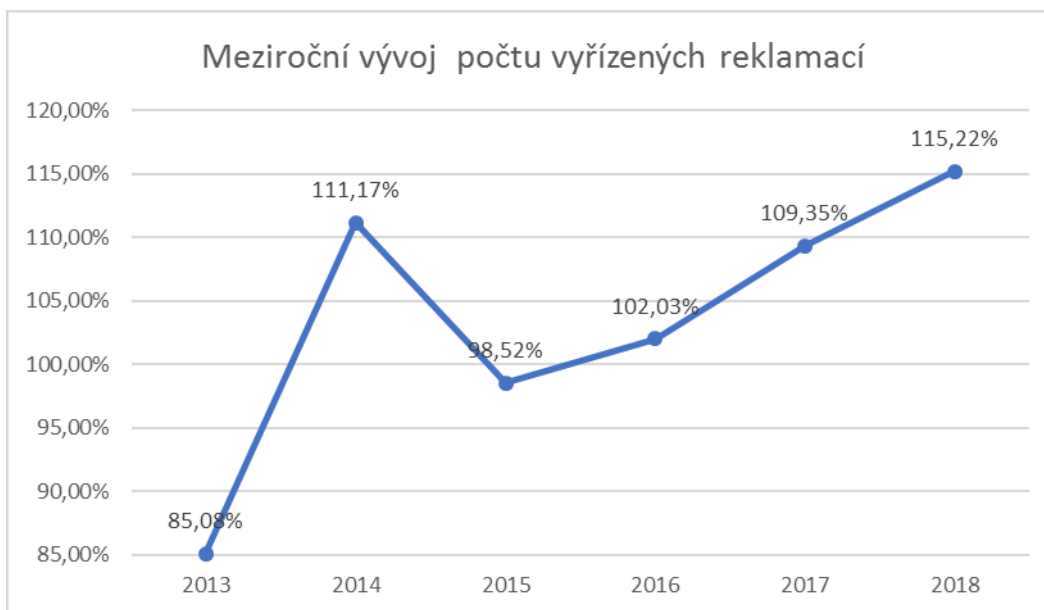
Česká pošta jako držitel poštovní licence má pro základní služby vymezené další povinnosti, které specifikuje vyhláška č. 433/2012 Sb. Ta stanoví, aby držitel poštovní licence uvedl informaci o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb podle jednotlivých ukazatelů. Tento přehled zveřejňuje Česká pošta na svém [webu](#) a obsahuje mimo jiné i informace o počtu reklamací, které Česká pošta obdržela od svých zákazníků v souvislosti s poskytováním základních služeb.

Z následujících údajů zveřejněných Českou poštou vyplývá, že počet vyřízených reklamací dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky) v roce 2018 oproti roku předchozímu poklesl, a naopak počet vyřízených odůvodněných reklamací narostl. Obdobně došlo v porovnání posledních dvou let k meziročnímu nárůstu počtu vyřízených reklamací poštovních služeb s dodejkou. U počtu vyřízených reklamací poškození nebo úbytku obsahu poštovních zásilek a též u vyřízených jiných reklamací a podání lze z tabulky vysledovat sestupný trend.

Přehled vyřízených reklamací zákazníků (ks)	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	47 884	58 623	57 735	54 897	65 940	64 100
z toho: odůvodněné reklamace	13 619	14 047	16 007	17 554	20 905	26 765
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	46 885	51 030	51 030	57 003	57 411	79 113
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek	4 265	3 564	2 527	1 943	1 676	1 411
z toho: odůvodněné reklamace	3 179	2 613	1 705	995	816	642
Jiné reklamace a podání	4 754	2 160	2 374	2 128	1 793	1 493
z toho: odůvodněné reklamace a podání	1 281	1 404	1 512	1 422	1 021	796

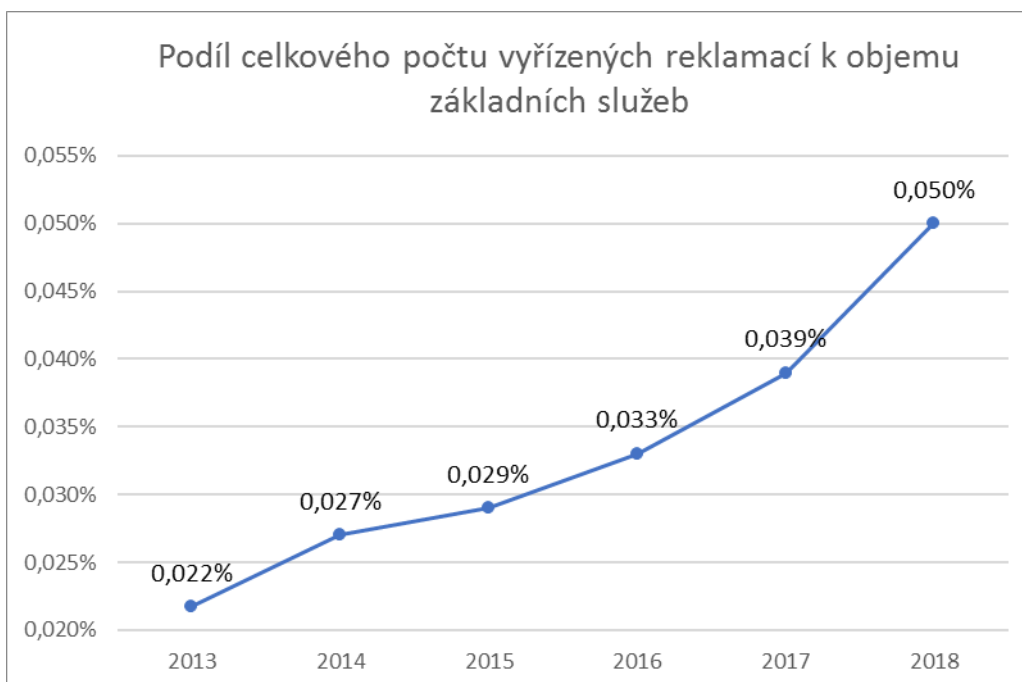
Zdroj: Česká pošta

Následující graf zobrazuje porovnání počtu vyřízených reklamací v procentním vyjádření vždy k předcházejícímu období.



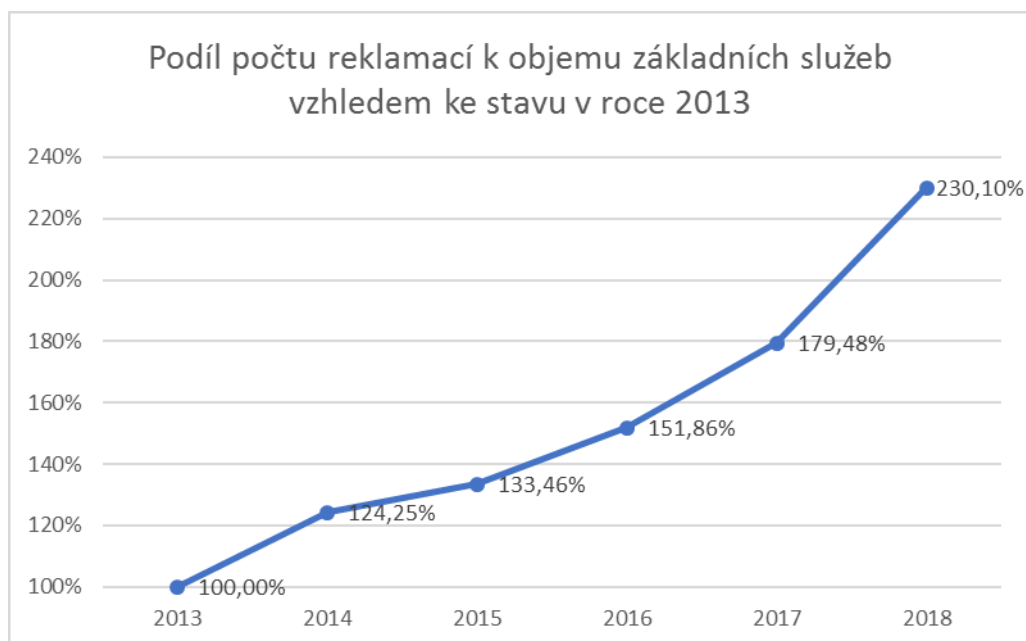
Při srovnání celkového počtu vyřízených reklamací s objemem všech poskytnutých základních služeb se nadále ukazuje, že tento poměr je nepatrný a pohybuje se řádově v setinách procent. Přesto ale dlouhodobě stoupá, což znázorňují následující tabulka a graf.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Celkem poskytnutých základních služeb	477 629 000	422 565 000	390 816 000	352 305 000	323 778 000	291 075 000
Celkem vyřízených reklamací	103 788	115 377	113 666	115 971	126 820	146 117
Podíl celkového počtu vyřízených reklamací k objemu základních služeb	0,022 %	0,027 %	0,029 %	0,033 %	0,039 %	0,050 %



Vzhledem k nízkému poměru počtu vyřízených reklamací k celkovému počtu přepravených poštovních zásilek by mohlo z výše uvedeného grafu vyplývat, že zákazníci dlouhodobě nevnímají negativně kvalitu základních služeb. Při porovnání s rokem 2013 je ale zřejmé, že se tento poměr dlouhodobě zvyšuje. Následující graf dokládá, že se podíl vyřízených reklamací vůči objemu základních služeb v roce 2018 zvýšil oproti roku 2013 o více než 130 %.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Podíl počtu reklamací k objemu základních služeb vzhledem ke stavu v roce 2013	100,00 %	124,25 %	133,46 %	151,86 %	179,48 %	230,10 %



Česká pošta je podle vyhlášky č. 433/2012 Sb. povinná zveřejnit nejen informace o reklamacích, ale i o podáních obsahujících stížnost na poskytnuté základní služby, které obdržela v předcházejícím období. Přehled těchto podání obdržených Českou poštou za období let 2013–2018 dokumentuje následující tabulka.

Počet podání obsahujících stížnost na základní služby	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Celkem	1 850	2 481	1 993	1 991	1 912	3 937
v členění na dlouhé čekací doby	n/a	n/a	27	11	6	17
otevírací dobu pošt	n/a	n/a	8	6	3	9
změnu ukládací pošty	n/a	n/a	58	70	91	172
dodávání poštovních zásilek	1 654	2 231	1 598	1 661	1 474	2 710
nespokojenost s vyřizováním reklamací	32	42	75	34	56	79
poštovní zásilky do/ze zahraničí	109	142	149	164	218	846
poštovní poukázky	55	66	78	45	64	104

Zdroj: Česká pošta

V roce 2018 došlo v počtech podání ve všech sledovaných oblastech k výraznému nárůstu, a to i přesto, že celkový objem poskytnutých základních služeb klesl. Stížnosti týkající se dodávání poštovních zásilek převažovaly, ve sledovaném roce činily 68,83 % ze všech stížností na základní služby. K největšímu skoku v počtu stížností došlo u přeshraničních poštovních zásilek, což může souviset s rozvojem přeshraničního elektronického obchodu a rostoucím objemem dodávaných poštovních zásilek ze zahraničí, zejména z Číny.

Pro řešení problémů uživatelů v rámci poštovních služeb zřídila Česká pošta institut poštovního ombudsmana, a to nad rámec svých povinností. Na poštovního ombudsmana se může obrátit každý zákazník České pošty v případě, že není spokojen s řešením své podané reklamacie nebo stížnosti. Podrobnosti o činnosti ombudsmana jsou uvedeny na webu České pošty a v její [Výroční zprávě](#).

3.6 Rychlost základní služby

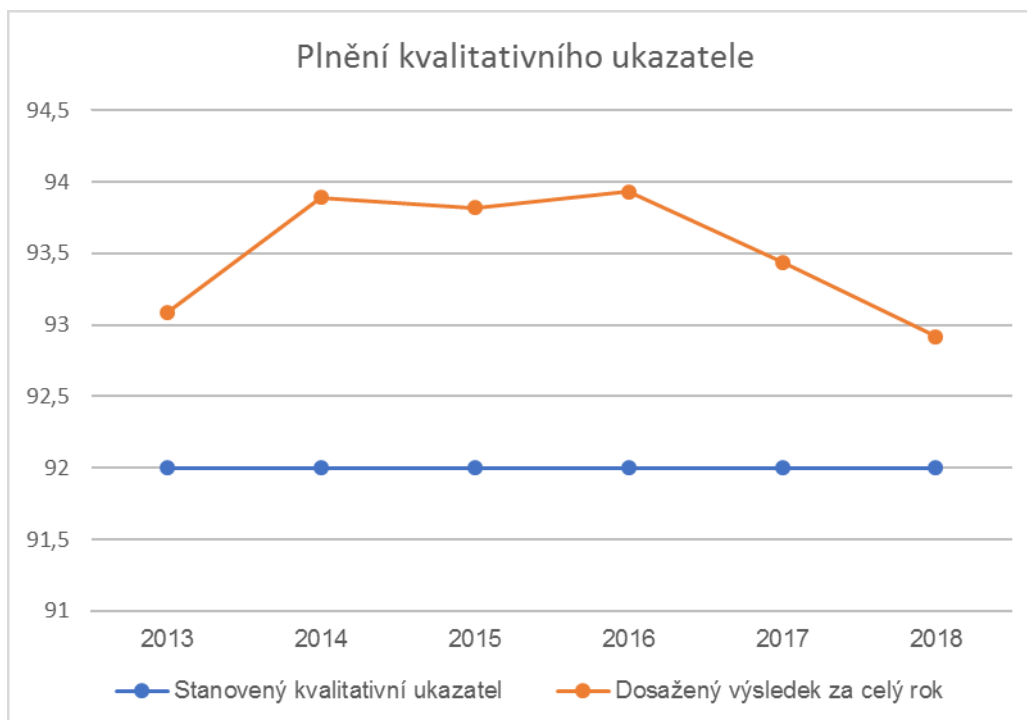
Česká pošta měla i v roce 2018 danou povinnost splnit kvalitativní ukazatel rychlosti poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g. Tato povinnost je stanovena v § 22 vyhlášky č. 464/2012 Sb. ve výši nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání.

Měření přepravních dob Česká pošta zajišťovala prostřednictvím nezávislé měřicí agentury, a to Žilinskou univerzitou. Ta měření provedla v jednotlivých čtvrtletích a v rámci celého roku 2018. Jednotlivé zprávy o průběhu měření a dosažených výsledcích Česká pošta předávala Úřadu k provedení auditu. Audit pro Úřad zajišťovala Univerzita Pardubice.

Auditorem zjištěné nesoulady s požadavky normy ČSN EN 13850 při provádění předmětného měření byly v toleranci, kterou norma připouští. Z těchto nesouladů však vyplývají nepatrné rozdíly ve výši vypočteného kvalitativního ukazatele zjištěné auditorem a vykázané Českou poštou. Následující tabulka a graf porovnávají plnění procenta ukazatele přepravních dob České pošty ve vztahu ke stanovenému kvalitativnímu ukazateli v průběhu let 2013–2018 a obsahují dosažené výsledky vykázané jak Českou poštou, tak auditorem.

Dodání D+1 v %	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané	
	ČP	auditerní Úřadu	ČP	auditerní Úřadu	ČP	auditerní Úřadu	ČP	auditerní Úřadu	ČP	auditerní Úřadu	ČP	auditerní 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	92,93	92,92
I. čtvrtletí	92,94	92,84	94,84	94,81	93,95	93,96	94,07	94,11	93,87	93,92	92,81	92,85
II. čtvrtletí	93,58	93,51	93,72	93,58	94,13	94,15	94,11	94,12	93,55	93,60	93,39	93,45
III. čtvrtletí	93,50	93,52	94,52	94,40	94,01	94,10	94,48	94,53	94,08	94,09	93,43	93,49
IV. čtvrtletí	92,50	92,26	93,03	92,94	93,13	93,17	93,06	93,15	92,39	92,39	92,12	92,09

Zdroj: Česká pošta a Univerzita Pardubice



Česká pošta splnila v roce 2018 kvalitativní ukazatel rychlosti poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g, které byly dodané první pracovní den po jejich podání, ve výši 92,92 %. Na tomto závěru nemění nic ani skutečnost, že v průběhu měření a ověřování došlo k drobným odchylkám při výpočtu.

4 Dohled nad dodržováním zákonných povinností

Úřad v rámci dohledu provádí plánované kontroly, 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 2018 Úřad vyřizoval celkem 377 podnětů a stížností či jiných podání od uživatelů základních služeb. Zákazníci, kteří se na Úřad obrátili, nejčastěji vyjádřili svou nespokojenost s poskytnutou poštovní službou ve stanovené kvalitě, anebo si stěžovali, že Česká pošta nevyhověla uplatněné reklamaci nebo požadavku na náhradu škody, případně reklamaci vyhověla jen v částečném rozsahu. V případě, že se přímo na Úřad obrátí stěžovatelé s tím, že nejsou spokojeni s poskytnutou službou, Úřad je upozorní, že je zapotřebí uplatnit reklamaci konkrétní poštovní služby nejprve u České pošty. Po uplatnění reklamace je možné u Úřadu zahájit řízení o námitce proti vyřízení reklamace (tomuto tématu se v podrobnostech věnuje 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 přestupku.

Stěžovatelé se na Úřad obrací i v případě, že nejsou spokojeni s nepoštovními službami 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 poštovní zásilky ze zahraničí.

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

Dohled nad dodržováním zákonných povinností České pošty			
	2016	2017	2018
Podání uživatelů poštovních služeb	počet podání		
dodávání poštovních zásilek	140	111	217
poštovní poukázky	11	14	14
nespokojenost s vyřizováním reklamací	98	87	112
změna ukládací pošty	9	6	11
dlouhé čekací doby	2	3	9
otevřací doba pošt	5	3	3
porušení poštovního tajemství	10	4	11
CELKEM	275	228	377
Kontrolní činnost	Počet		
kontroly	2	4	104
místní šetření	9	4	12

Ze srovnání Úřadem řešených podání (stížností a dotazů) za poslední tři roky lze pozorovat celkový nárůst počtu stížností a dotazů v souvislosti s poskytováním základních služeb. Nejzřetelněji je vidět nárůst u kategorie dodávání poštovních zásilek, kdy počet obdržených podání je dvakrát vyšší než v roce předcházejícím. Celkový počet podání a stížností, které Úřad obdržel, byl však ještě mnohem vyšší, jelikož větší část poštovních zásilek je zasílána mimo režim základních služeb. Stejně navýšení lze pozorovat i u námitek proti vyřízení reklamace, kdy námítky proti vyřízení reklamace týkající se základních služeb tvořily přibližně třetinu všech Úřadem řešených námitek. V ostatních kategoriích nedochází průběžně od roku 2016 k významnějším změnám, jedná se vždy o pouhé jednotky stížností či jiných podání. V reakci na uvedený vývoj, kdy Úřad zaznamenal největší nárůst a nespokojenost zákazníků s dodáváním poštovních zásilek, zaměřil Úřad svou kontrolní činnost v roce 2018 na tuto oblast (v podrobnostech kapitola 4.2).

4.1 Vyřizování došlých podání

Nejvíce stížností vztahujících se k základním službám (217) řešil Úřad v roce 2018 na dodávání poštovních zásilek. Zdaleka nejčastěji se Úřad setkával se stížnostmi veřejnosti na neúčinný 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 v místě 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 případech, kdy Úřad zjistí pochybení ze strany České pošty, je s ní následně zahájeno správní řízení o přestupku.

Úřad v této věci zdůrazňuje nutnost správného označení domovní schránky, domovního zvonku tak, aby nic nebránilo řádnému dodávání. Ani v roce 2018 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. Objevují se i případy, kdy Česká pošta dodá do domovní schránky poštovní zásilku se shodným příjmením, která však adresátovi nepatří (má být dodána na jiné adrese). 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.

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 zastiženi, tuto poštovní zásilku předat i jiné vhodné fyzické osobě starší 15 let, která souhlasí s tím, že ji adresátovi předá (tzv. náhradní dodání). Pokud doručovatel využije možnosti náhradního dodání a dodání je úspěšné, zároveň je povinen adresáta písemně upozornit, u koho si může poštovní zásilku vyzvednout. Náhradní dodávání je možné vyloučit písemnou žádostí adresáta, kterou je možné odevzdat u kterékoliv pošty. 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 poštovní zásilky a umožňují-li to poštovní podmínky pro konkrétní zemi, přizpůsobit tomu doplňkové služby či dispozice tak, aby poštovní zásilka byla dodána například do vlastních rukou adresáta, případně na zvolenou provozovnu 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 s poštovní zásilkou nakládá stejně jako v případě, kdy je adresát neznámý (typicky poštovní zásilku vrátí odesílateli, pokud to ten nevyloučil).

V roce 2018 řešil Úřad případ, kdy stěžovatel upozorňoval na opakované neplnění zákonné povinnosti České pošty učinit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické osoby. Na základě tohoto podnětu provedl Úřad kontrolu v konkrétní provozovně České pošty a v rámci této provedené kontroly byly zjištěny nedostatky, které bude Úřad dále řešit v souladu se správním řádem.

Prověřením velké části došlých stížností týkajících se služby dodání peněžní částky poštovním poukazem Úřad zjistil, že v několika případech byl poštovní poukaz 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 větší pozornost vyplňování údajů v poštovních poukázkách 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 dodá 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 chybně číslo účtu, které existuje, Česká pošta peněžní částku dodá na tento účet, nezbyvá odesílateli než pak věc řešit s bankou příjemce peněžní částky, přímo s příjemcem a v případě, že tento nereaguje, věc řešit soudně z titulu bezdůvodného obohacení. V roce 2018 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 nedoručitelnou (vyplněné číslo účtu nebo jeho část byly nečitelné, účet neexistoval apod.) vyplatit oprávněnému příjemci.

S výše uvedeným okruhem stížností souvisí i Úřadem řešené podání, ve kterém pisatel poukazyval na údajné diskriminační praktiky České pošty, když mu nebylo umožněno provést úhradu poštovní poukázky typu C libovolnou platební kartou. Podavatel byl informován o omezeném okruhu služeb, u nichž lze provádět platbu všemi platebními kartami VISA a MasterCard bez rozdílu, přičemž ale mezi tyto služby poštovní poukázky nepatří. Úřad pisateli v odpovědi vysvětlil, že poštovní poukázku typu C může skutečně uhradit jen platební kartou bankovní skupiny ČSOB. Fakticky se ale nejedná o platbu kartou, ale platební transakce je rozfázována na výběr hotovosti a následnou platbu v hotovosti. V tomto a obdobných případech je pouze na obchodní politice České pošty, jaké umožní možnosti platby tak, jako u jiných obchodních společností. Je proto nutné se s možnostmi úhrady různých služeb předem seznámit.

V roce 2018 narostl počet stížností odesílatelů balíků se zvolenou doplňkovou službou dobírka (adresáti dobírkové částky) na nedodání dobírkové částky, kterou Česká pošta měla při dodání balíku vybrat od adresáta. Úřad často při šetření zjistí, že sám odesílatel pochybil, neboť jako příjemce dobírkové částky zaměnil sebe za odesílatele místo adresáta dobírkové částky. V těchto případech Úřad doporučuje pečlivě vyplnit poštovní dobírkovou poukázku tak, aby nedošlo k záměně osoby odesílatele poštovní zásilky, který je současně příjemcem (adresátem) dobírkové částky, a osoby adresáta, který je příjemcem poštovní zásilky a plátcem (odesílatelem) dobírkové částky.

Druhou nejčastější kategorií představují podání týkající se reklamačního řízení, nespokojenosti s výsledkem reklamace a dotazů na další vhodný postup. Tato podání využili zákazníci namísto námitek, v roce 2018 jich Úřad řešil v souvislosti se základními službami 112. Důvody nevyhovění reklamace ze strany České pošty byly například zvolení nevhodné poštovní služby, nedostatečné balení poštovní zásilky, nedovolený obsah, nedoložení hodnoty obsahu v případě poškození či úbytku obsahu apod.

Odesílá-li odesílatel poštovní zásilku s křehkým obsahem, je zapotřebí jej nejen 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 „křehké“. Jakékoliv označení zásilky „křehké“, „sklo“, „fragile“ apod. vyznačené samotným odesílatelem na zásilce (písemně, nálepkami, piktogramy) mimo režim poštovní smlouvy, není pro Českou poštu závazné.

Pro případ zasílání 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 poštovní 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 2018 se vyskytly časté případy, kdy stěžovatelé zasílali šperky, peníze, sběratelské předměty v doporučené zásilce. V případě ztráty poštovní 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 zasílání výše uvedených předmětů Česká pošta nabízí zvláštní služby, je jim vrácena pouze cena poštovního a co do nároku na náhradu škody je vyplacena pouze paušální náhrada dle poštovních podmínek. 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 vyplývajících z poštovní smlouvy. Výsledky správních řízení o námitce v neprospěch navrhovatele v roce 2018 převažovaly před výsledky ve prospěch navrhovatele (viz tabulka v kapitole 5).

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 poukazují na to, že nebyli při podání poštovní zásilky upozorněni na nedovolený obsah. 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 určité vodítko pro odesílatele mohla tvořit rubová strana podacího lístku, kde se nachází upozornění: „Peníze zasílejte poštovní poukázkou. Jiné hodnoty včetně peněz zasílejte v Cenném psaní nebo v Cenném balíku.“

Další kategorie stížností nejsou tak časté, nicméně Úřad eviduje i ojedinělé stížnosti na nerespektování změny ukládací pošty, otevírací doby pošt, dlouhé čekací doby 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 2018 Úřad například řešil stížnost na nerespektování dohody o změně ukládací pošty. Po prošetření bylo zjištěno, že sjednána byla služba odnášky nikoliv dohoda o změně ukládací pošty. 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 u dohodnuté pošty. Po vyjasnění rozdílu mezi oběma službami byla věc dořešena přímo se stěžovatelem.

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 2018 bylo provedeno 104 kontrol, přičemž 65 z nich (v 65 provozovnách) bylo provedeno v rámci velké celorepublikové akce na dodávání poštovních zásilek, 1 celorepubliková kontrola dodávání do dodávacích schrán, 38 dalších lokálních kontrol a 12 místních šetření souvisejících se základními službami.

Úřad provedl v roce 2018 u České pošty 65 kontrol v rámci celé České republiky ve věci plnění ustanovení § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách. Předmětem kontroly bylo dodržování povinnosti České pošty učinit alespoň jedno dodání každý pracovní den na adresu každé fyzické osoby u poštovních zásilek zařazených mezi základní služby. Ve 20 kontrolovaných provozovnách nebyly poštovní zásilky dodávány v souladu s ustanovením § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách a zároveň bylo prokázáno opakované neučinění pokusu o dodání a prodlení v dodávání poštovních zásilek o více než jeden pracovní den. Zjištěné nedostatky bude Úřad dále řešit v rámci správního řízení. Úřad dále v této věci vyzval Českou poštu k podání písemné zprávy o průběžném odstraňování zjištěných nedostatků a přijatých preventivních opatřeních.

V roce 2018 provedl Úřad kontrolu dodávání poštovních zásilek do dodávacích schrán. Zjištěny byly nedostatky z hlediska plnění smluvních podmínek. Úřad v této věci vyzval Českou poštu k odstranění zjištěných nedostatků a vyžádal si písemnou zprávu včetně přijetí preventivních opatřeních. Ve 2 případech Úřad konstatoval nedodržení § 7 odst. 1 zákona o poštovních službách a bude tyto případy dále řešit v rámci správního řízení.

Úřad k této problematice uvádí, že pokud se nejedná o výjimky, kdy nemusí být zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby, stanovené v § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb., lze v případě, že zákazník není se službou spokojen, od dohody o zřízení dodávací schránky odstoupit s okamžitou účinností na základě písemného oznámení a požadovat dodávání do místa určeného v poštovní adrese.

Informace o řešení podání na nekvalitu poštovních služeb i zásadní poznatky z kontrolní činnosti Úřad průběžně uvádí v rámci svých [monitorovacích zpráv](#).

5 Správní řízení

Úřad dohlíží na to, aby Česká pošta při poskytování poštovních služeb dodržovala ustanovení zákona o poštovních službách a vyhlášky č. 464/2012 Sb. 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 správní řízení o přestupku. Zákon o poštovních službách a vyhláška č. 464/2012 Sb. 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 správní řízení o přestupku, 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 reklamace.

Přehled správních řízení za rok 2018 souvisejících se základními službami zachycuje následující tabulka.

Správní řízení	počet z předch. období	počet zahájených	pravomocně rozhodnutá	výsledek řízení				přecházející do násl. období
				ve prospěch navrhovatele	v neprospěch navrhovatele	částečně vyhověno	zastaveno	
a) o námitce proti vyřízení reklamace	77	121	74	16	35	6	17	124
				pokuty (pravomocně)				
				počet	výše (v Kč)			
b) o přestupku	46	31	21	17	267 500			56

5.1 Námitky 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 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 správnímu poplatku 100 Kč.

V té souvislosti Úřad upozorňuje, že téměř čtvrtina námitek proti vyřízení reklamace je Úřadu podána prostřednictvím e-mailu bez připojeného uznávaného elektronického podpisu. V těchto případech je odesílatel pouze poučen o tom, že takové podání námítky není možné, spolu s vysvětlením, jakým způsobem je možné námitku podat. Teprve po řádném potvrzení nebo písemném doplnění do 5 dnů se Úřad námitkou může zabývat v souladu se správním řádem. Správný postup je blíže popsán na [webových stránkách Úřadu](#).

Z roku 2017 přešlo 77 řízení o námitce proti vyřízení reklamace do roku 2018. Nově v roce 2018 bylo zahájeno 121 řízení, celkem tedy Úřad v průběhu roku 2018 vedl 198 těchto řízení týkajících se základních služeb. V 74 řízeních o námitce proti vyřízení reklamace bylo do konce roku 2018 vydáno pravomocné rozhodnutí, z toho ve 35 případech nebylo navrhovateli vyhověno, v 6 případech Úřad navrhovateli částečně vyhověl, v 16 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 2019 přechází 124 pravomocně neukončených řízení o námitce proti vyřízení reklamace týkajících se základních služeb.

Nejčastěji se na Úřad obraceli navrhovatelé v souvislosti s poškozením nebo úbytkem obsahu poštovní zásilky či její ztrátou, a s tím souvisejícím právem na náhradu škody, kterou jim v rámci reklamace Česká pošta odmítla vyplatit nebo jim škodu nahradila jen částečně. 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 poštovní zásilky určené do vlastních rukou do domovní schránky adresáta, kde se s obsahem mohly seznámit i další osoby. V dalších případech Úřad v rámci řízení o námitce řešil nedodání poukázané peněžní částky.

V jednom případě se Úřad zabýval námitkou týkající se nedovoleného obsahu (bižuterie nevelké hodnoty) ve dvou ztracených doporučených zásilkách. V obou případech sice Česká pošta uznala reklamaci jako důvodnou, ale odmítla vyplatit náhradu škody s poukazem na zakázaný obsah poštovních zásilek, jímž jsou dle poštovních podmínek mj. šperky. Úřad ve svém rozhodnutí konstatoval, že smyslem poštovních podmínek dozajista nebylo vyloučit z poštovní přepravy v doporučených zásilkách všechny dekorativní předměty, ale pouze ty s vyšší hodnotou. Námitce proto vyhověl a rozhodl o povinnosti České pošty vyplatit navrhovateli náhradu škody v paušální výši tak, jak bylo sjednáno v souladu s poštovními podmínkami při podání. V obdobných případech Úřad doporučuje seznámit se předem s poštovními podmínkami, jaké předměty mohou být obsahem dané poštovní služby a které poštovní služby umožňují zasílat cenné předměty (cenné psaní či cenný balík).

5.2 Přestupky

V roce 2018 zahájil Úřad s Českou poštou celkem 26 správních řízení o přestupku podle § 37a zákona o poštovních službách a 5 správních řízení podle § 24 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Ze správních řízení o přestupcích řešených Úřadem v roce 2018 bylo 21 správních řízení pravomocně rozhodnuto a České poště byly uděleny pokuty v souhrnné výši 267 500 Kč, 4 správní řízení byla zastavena.

Z celkového počtu 31 správních řízení o přestupku zahájených Úřadem v roce 2018 se 15 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 jejího dodání odesílatel. V těchto 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 8 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, zbylých 8 správních řízení se týkalo specifických problémů spojených se základními poštovními službami (např. neoprávněné otevření poštovní zásilky, nedodržení služby dosílka a dispozice změna ukládací pošty apod.).

Dvě pravomocně rozhodnutá správní řízení v roce 2018 se týkala neplnění zákonné povinnosti České pošty každý pracovní den učinit alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické osoby v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky podle § 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách. Ve výjimečných případech Česká pošta nemusí zajistit dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby. Povinnosti dodávat do místa bydliště 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).

Zbývající pravomocně ukončená řízení byla zahájena v předchozích letech. Jejich předmětem bylo nejčastěji nakládání s poštovní zásilkou způsobem, který není součástí poskytování poštovní služby, např. vydání poštovní zásilky neoprávněnému příjemci.

Jedno z těchto řízení se týkalo porušení povinnosti držitele poštovní licence zveřejnit podle § 34 odst. 2 zákona o poštovních službách na svých webových stránkách informace týkající se přístupu k jeho poštovní infrastruktuře, zejména podmínky uzavření smlouvy o přístupu a návrh smlouvy, a to v členění podle jednotlivých prvků a služeb, tzv. referenční nabídku. Předmětem řízení bylo nezveřejnění podmínek uzavření smlouvy a specifikace přístupu v plném rozsahu. Návrh České pošty konkrétně neobsahoval specifikaci přístupu k poštovním přihrádkám a dodávacím schránám, přístup ke službě vrácení odesílateli a úplnou specifikaci přístupu k databázi adres s informacemi o adresátech, kteří požádali o dodávání na jiné než odesílateli uvedené adrese. Návrh obsahoval pouze údaje o adresátech, kteří požádali o změnu místa dodání (dosílka), a nikoliv o všech adresátech, kteří požádali o dodávání na jiné adrese. České poště byla uložena pokuta ve výši 200 000 Kč.

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 schránám. 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. Ve zbývající II. části návrhu byla povinnost držiteli poštovní licence umožnit přístup k poštovní infrastruktuře za podmínek stanovených správním rozhodnutím pravomocně uložena 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.

Ve druhém případě byla držiteli poštovní licence správním orgánem uložena povinnost umožnit přístup k poštovní infrastruktuře za podmínek stanovených ve správním rozhodnutí v roce 2017. K rozkladům podaným oběma účastníky správního řízení došlo k potvrzení rozhodnutí správního orgánu I. stupně až začátkem roku 2018. Proti pravomocnému správnímu rozhodnutí podala Česká pošta žalobu podle § 65 a násl. soudního řádu správního k Městskému soudu v Praze. Soudní řízení zatím nebylo ukončeno.

V hodnoceném období roku 2018 bylo tedy u Úřadu s držitelem poštovní licence na straně odpůrce vedeno již jen jedno správní řízení, v němž 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 byla uveřejněna 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).

Česká pošta jako poskytovatel základních služeb, oznámila Úřadu v zákonné lhůtě¹, že se chystá s účinností od 1. února 2018 zdražit některé poštovní služby zařazené do kategorie základních služeb. Česká pošta zdražuje základní služby s ohledem na zákonnou povinnost² poskytovat tyto služby za nákladově orientované ceny.

Jednotkové náklady za poskytování základních služeb České poště rostou z důvodu dlouhodobého poklesu poptávky po těchto službách, zapříčiněné především substitucí tištěné korespondence službami elektronických komunikací. Celkové náklady České pošty jsou však do značné míry fixní (dané např. rozsahem stávající sítě provozoven), a proto jednotkové náklady, po rozpočítání na menší objemy poskytovaných základních služeb, rostou. Od prosince 2017 se veřejnost mohla seznámit s novými cenami, a to u všech provozoven a též na webových stránkách České pošty.

¹ Podle § 33 odst. 9 zákona o poštovních službách.

² Podle § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách.

V níže uvedených tabulkách jsou uvedeny původní ceny platné do 31. ledna 2018 a nové ceny u některých vybraných základních služeb, u kterých došlo k 1. únoru 2018 ke změně. Nejvýznamnější změnou je zdražení vnitrostátních obyčejných zásilek – obyčejných psaní o 3 Kč a doporučených a cenných psaní o 6 Kč ve všech hmotnostních stupních. Předchozí zdražení proběhlo ke dni 1. května 2016 (viz přehled v [Monitorovací zprávě](#) za březen 2016). O 2 Kč se zvýšila i cena doplňkové služby Dodání do vlastních rukou a Dodání do vlastních rukou výhradně adresáta. Zvýšeny byly i některé ceny cenných balíků, včetně jejich doplňkových služeb a příplatků.

Další významnou změnou bylo zdražení obyčejných zásilek, doporučených a cenných psaní a obyčejných a doporučených tiskovinových pytlů do zahraničí ve všech kategoriích a hmotnostních stupních pro všechny destinace. O 1 Kč za každých 1 000 Kč se zvýšila i cena za příplatek za výši udané ceny. Předchozí zdražení poštovních zásilek do zahraničí proběhlo ke dni 1. ledna 2017 (viz přehled v [Monitorovací zprávě](#) za leden 2017). O 10 Kč na 50 Kč se zvýšila cena mezinárodní odpovědky při jejím prodeji. Za mezinárodní odpovědku předloženou k výměně vydá Česká pošta poštovní známky v hodnotě 41 Kč, tedy o 4 Kč více než dříve.

Česká pošta o 3 Kč zdražila poštovní poukazy hotovost – účet (poštovní poukázky A do 5 000 Kč). U částek nad 50 000 Kč se cena služby zvýšila z 11 Kč na 13 Kč za každých dalších 10 000 Kč udané částky. O 5 Kč pak Česká pošta zdražila poukazy hotovost – hotovost (poštovní poukázka C). Ke zvýšení došlo i u poštovních poukázek do zahraničí.

Ke zvyšování cen vnitrostátních obyčejných, doporučených i cenných psaní došlo i pro uživatele poštovních služeb se Zákaznickou kartou České pošty. Pro zákazníky Hybridní pošty došlo naopak ke zlevnění u obyčejného psaní, při současném snížení požadovaného ročního výnosu podmiňujícího tuto sníženou cenu o 20 mil. Kč. Základní cena doplatného za nevyplacené či částečně vyplacené vnitrostátní poštovní zásilky se zvýšila z 15 Kč na 17 Kč. Mimo oblast základních služeb byla mj. zjednodušena struktura ceníku u Balíků do ruky, Balíků na poštu a zásilek EMS.

	Cena do 31. ledna 2018 (za ks)	Cena od 1. února 2018 (za ks)
Obyčejné psaní		
Obyčejné psaní do 50 g – standard	16 Kč	19 Kč
Obyčejné psaní do 100 g	20 Kč	23 Kč
Obyčejné psaní do 500 g	24 Kč	27 Kč
Obyčejné psaní do 1 kg	30 Kč	33 Kč
Doporučené psaní		
Doporučené psaní do 50 g – standard	38 Kč	44 Kč
Doporučené psaní do 100 g	46 Kč	52 Kč
Doporučené psaní do 500 g	48 Kč	54 Kč
Doporučené psaní do 1 kg	54 Kč	60 Kč
Doporučené psaní do 2 kg	60 Kč	66 Kč
Cenné psaní		
Cenné psaní do 50 g	43 Kč	49 Kč
Cenné psaní do 100 g	47 Kč	53 Kč
Cenné psaní do 500 g	49 Kč	55 Kč
Cenné psaní do 1 kg	55 Kč	61 Kč
Cenné psaní do 2 kg	61 Kč	67 Kč

	Cena do 31. ledna 2018 (za ks)	Cena od 1. února 2018 (za ks)	Cena do 31. ledna 2018 (za ks)	Cena od 1. února 2018 (za ks)	Cena do 31. ledna 2018 (za ks)	Cena od 1. února 2018 (za ks)
Obyčejná zásilka do zahraničí						
	Evropské země – prioritní		Mimoevropské země – prioritní		Mimoevropské země – ekonomická	
do 50 g včetně	32 Kč	35 Kč	37 Kč	41 Kč	32 Kč	35 Kč
do 100 g včetně	48 Kč	53 Kč	54 Kč	59 Kč	48 Kč	53 Kč
do 250 g včetně	83 Kč	91 Kč	100 Kč	110 Kč	83 Kč	91 Kč
do 500 g včetně	117 Kč	129 Kč	159 Kč	175 Kč	117 Kč	129 Kč
do 1 kg včetně	197 Kč	217 Kč	277 Kč	305 Kč	197 Kč	217 Kč
do 2 kg včetně	337 Kč	371 Kč	487 Kč	536 Kč	337 Kč	371 Kč

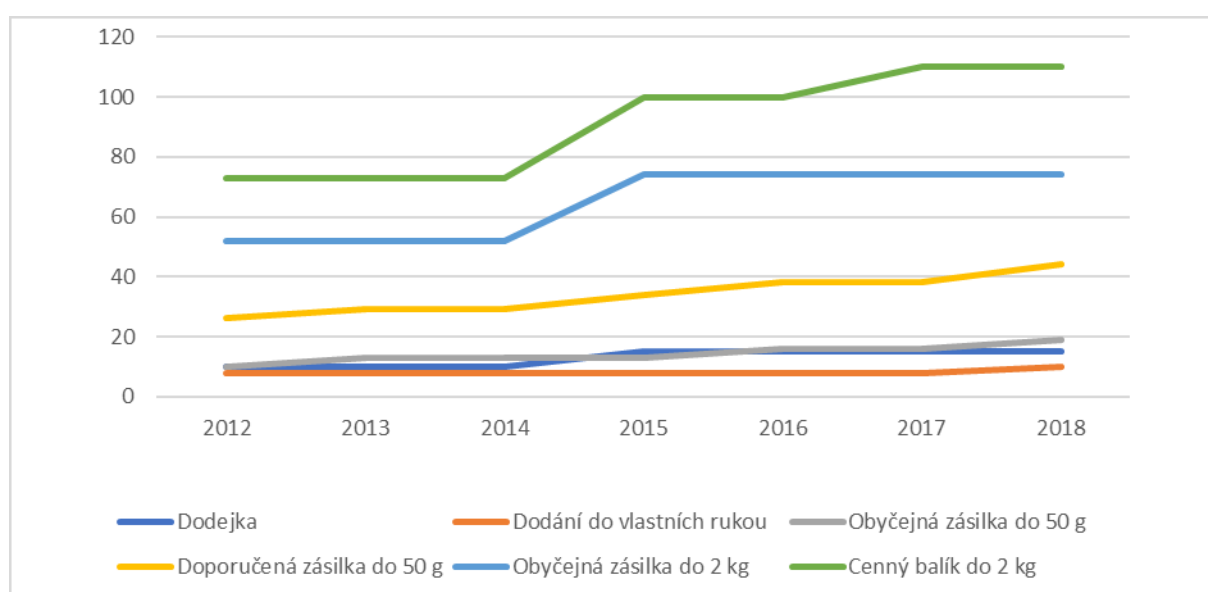
	Cena do 31. ledna 2018 (za ks)	Cena od 1. února 2018 (za ks)	Cena do 31. ledna 2018 (za ks)	Cena od 1. února 2018 (za ks)
Doporučená zásilka do zahraničí				
	Evropské země – prioritní		Mimoevropské země – prioritní	
do 50 g včetně	77 Kč	85 Kč	82 Kč	90 Kč
do 100 g včetně	99 Kč	109 Kč	105 Kč	116 Kč
do 250 g včetně	134 Kč	147 Kč	150 Kč	165 Kč
do 500 g včetně	167 Kč	184 Kč	209 Kč	230 Kč
do 1 kg včetně	247 Kč	272 Kč	328 Kč	361 Kč
do 2 kg včetně	387 Kč	426 Kč	538 Kč	592 Kč
Cenné psaní do zahraničí				
	Evropské země – prioritní		Mimoevropské země – prioritní	
do 50 g včetně	102 Kč	112 Kč	107 Kč	118 Kč
do 100 g včetně	128 Kč	141 Kč	134 Kč	147 Kč
do 250 g včetně	163 Kč	179 Kč	179 Kč	197 Kč
do 500 g včetně	196 Kč	216 Kč	239 Kč	263 Kč
do 1 kg včetně	276 Kč	304 Kč	357 Kč	393 Kč
do 2 kg včetně	416 Kč	458 Kč	567 Kč	624 Kč

Vývoj cen vybraných vnitrostátních základních služeb v období let 2012–2018 zobrazuje níže uvedená tabulka a diagram.

**Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2012–2018
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

Druh služby	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Obyčejná zásilka do 50 g ³	10	13 ⁴	13	13	16 ⁵	16	19 ⁶
Doporučená zásilka do 50 g	26	29	29	34 ⁷	38	38	44
Obyčejná zásilka do 2 kg	52	52	52	74	74	74	74
Cenný balík do 2 kg	73	73	73	100	100	110	110
Dodejka	10	10	10	15	15	15	15
Dodání do vlastních rukou	8	8	8	8	8	8	10

Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2012–2018



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.

³ Obyčejná zásilka za sníženou cenu podle čl. 11 odst. 5 poštovních podmínek.

⁴ Ke změně ceny došlo k 1. srpnu 2013, stejně jako u doporučené zásilky do 50 g.

⁵ Ke změně ceny došlo k 1. květnu 2016, stejně jako u doporučené zásilky do 50 g.

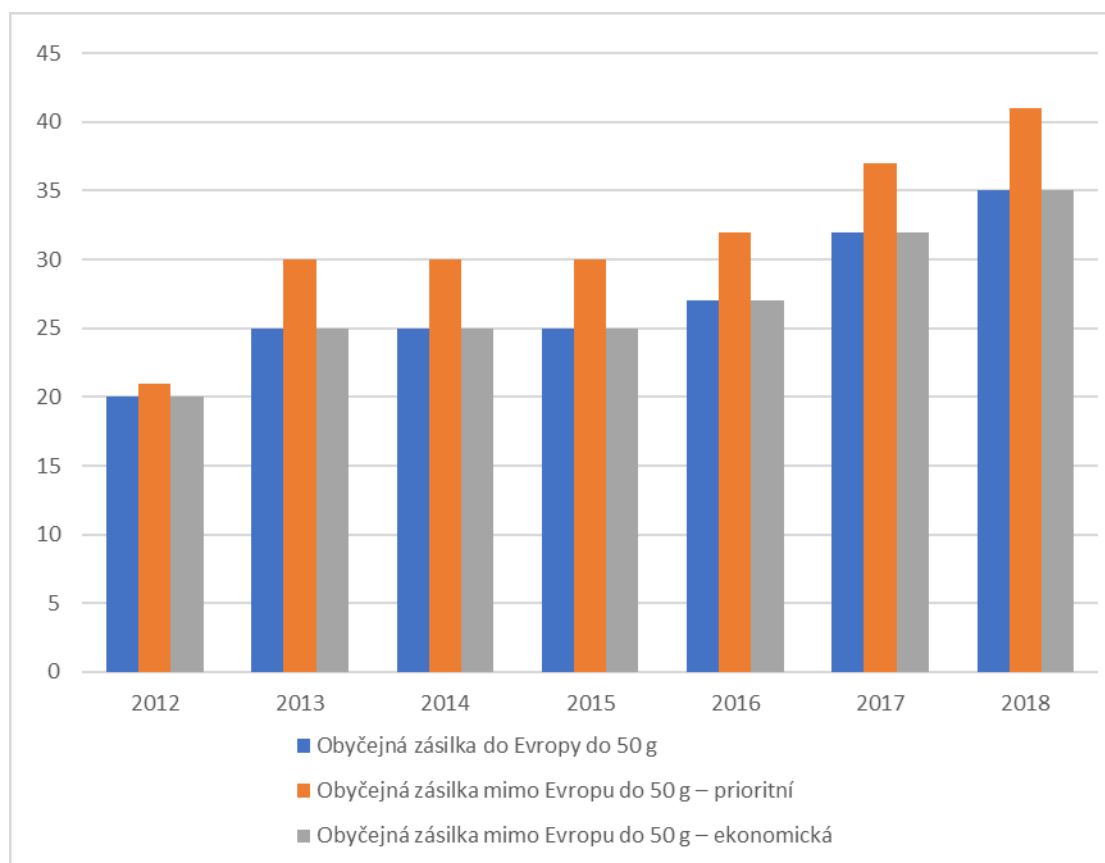
⁶ Ke změně ceny došlo 1. února 2018, stejně jako u doporučené zásilky do 50 g a dodání do vlastních rukou.

⁷ Ke změně ceny došlo k 1. únoru 2015, stejně jako u obyčejné zásilky do 2 kg, cenného balíku do 2 kg a dodejky.

**Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2012–2018
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

Druh služby	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Obyčejná zásilka do Evropy do 50 g	20	25	25	25	27	32	35
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 50 g – prioritní	21	30	30	30	32	37	41
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 50 g – ekonomická	20	25	25	25	27	32	35

Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2012–2018



Úřad vyhodnotil nárůst cen, ke kterému v roce 2018 došlo, a dospěl k závěru, že ceny byly stanoveny jako nákladově orientované a cenově dostupné, a splňují tedy ustanovení § 3 odst. 2 písm. c) zákona o poštovních službách. Úřad proto nepřistoupil 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 poštovních služeb. K analýze a hodnocení cenové dostupnosti základních služeb podle daných kritérií slouží [metodika](#) zveřejněná na webových stránkách Úřadu.

V roce 2018 Česká pošta neporušila své povinnosti související s uplatňováním cen u základních služeb.

7 Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů

V roce 2018 Evropská komise (dále jen „Komise“) ukončila řízení ve věci notifikace státní podpory týkající se financování čistých nákladů základních služeb za období 2013 až 2017. Výsledkem bylo rozhodnutí⁸ Komise ze dne 19. února 2018 ve věci č. SA.45281 (2017N) a SA.44859 (2016FC) – Česká republika – Státní vyrovnávací platby udělené České poště za poskytnutí všeobecné poštovní služby v období 2013–2017. Komise dospěla k závěru, že vyrovnávací platba udělená České poště za plnění povinnosti poskytovat základní služby v období 2013 až 2017 představuje státní podporu podle čl. 107 odst. 1 Smlouvy o fungování Evropské unie, která je slučitelná s vnitřním trhem podle rámce pro služby obecného hospodářského zájmu z roku 2012, který stanoví podmínky, jež musí podpora splnit, aby byla v souladu s čl. 106 odst. 2 Smlouvy o fungování Evropské unie.

Na základě rozhodnutí Komise mohl Úřad dne 2. března 2018 vydat rozhodnutí v přerušném správním řízení o stanovení čistých nákladů z poskytování základních služeb za rok 2015. Čisté náklady na alternativní scénář sítě provozoven (před zohledněním nehmotných a tržních výhod) po zohlednění poklesu výnosů včetně nároku na přiměřený zisk Úřad stanovil ve výši 427 277 365 Kč, na alternativní scénář doručovací sítě ve výši 534 268 787 Kč a na alternativní scénář ostatních povinností držitele poštovní licence ve výši 28 261 504 Kč. Nehmotné a tržní výhody byly stanoveny ve výši 74 999 910 Kč. Celkovou hodnotu čistých nákladů za rok 2015 Úřad stanovil ve výši 914 807 746 Kč. V souladu s ustanovením § 34d odst. 2 zákona o poštovních službách Úřad určil částku čistých nákladů za rok 2015 představujících nespravedlivou finanční zátěž a určených k úhradě ve výši 700 000 000 Kč.

Úřad rovněž dne 2. března 2018 vydal rozhodnutí o ověřených čistých nákladech za rok 2016. Čisté náklady na alternativní scénář sítě provozoven (před zohledněním nehmotných a tržních výhod) po zohlednění poklesu výnosů včetně nároku na přiměřený zisk Úřad stanovil ve výši 781 935 520 Kč, na alternativní scénář doručovací sítě ve výši 549 774 340 Kč a na alternativní scénář ostatních povinností držitele poštovní licence ve výši 28 025 918 Kč. Nehmotné a tržní výhody byly stanoveny ve výši 92 060 847 Kč. Celkovou hodnotu čistých nákladů za rok 2016 Úřad stanovil ve výši 1 267 674 931 Kč, kde taktéž v souladu s ustanovením § 34d odst. 2 zákona o poštovních službách určil částku čistých nákladů za rok 2016 představujících nespravedlivou finanční zátěž a určených k úhradě ve výši 600 000 000 Kč.

Uvedená rozhodnutí nabyla právní moci dne 14. března 2018. Čisté náklady za rok 2015 a 2016 byly České poště vyplaceny následně v průběhu března 2018.

Dne 31. srpna 2018 podala Česká pošta žádost o úhradu čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2017 v maximální možné výši 500 000 000 Kč. Celkové čisté náklady za rok 2017 Česká pošta vyčíslila ve výši 2 142 600 138 Kč. Čisté náklady na síť provozoven byly vyčísleny ve výši 1 427 887 531 Kč, na doručovací síť ve výši 727 913 095 Kč a čisté náklady na podpůrné procesy vyvolané povinnostmi poskytovat základní služby byly vyčísleny ve výši 25 775 421 Kč. Nehmotné a tržní výhody byly stanoveny ve výši 38 975 909 Kč.

⁸ http://ec.europa.eu/competition/state_aid/cases/272417/272417_1972534_135_3.pdf

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.

Celkovou hodnotu čistých nákladů za rok 2017 Úřad stanovil ve výši 1 253 322 382 Kč. Podle § 34d zákona o poštovních službách Úřad pak rozhodnutím určil za rok 2017 čisté náklady představující nespravedlivou finanční zátěž ve výši maximálního zákonného limitu, tj. 500 000 000 Kč. Rozhodnutí Úřad vydal dne 30. listopadu 2018. Toto rozhodnutí je v souladu s výše zmíněným rozhodnutím Komise ze dne 19. února 2018 ve věci notifikace státní podpory SA.45281 (2017N) a SA.44859 (2016FC).

Uvedené rozhodnutí Úřadu o stanovení čistých nákladů z poskytování základních služeb představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2017 nabylo právní moci dne 6. prosince 2018 a čisté náklady za rok 2017 byly České poště vyplaceny dne 14. prosince 2018.

8 Závěr

Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence za rok 2018 popisuje úroveň plnění poštovní povinnosti České pošty vyplývající jí z udělené poštovní licence při zajišťování základních služeb za dané období.

Závěry Úřadu vychází především z kontrolní a dohledové činnosti a ostatní úřední činnosti. Nemalý význam mají i statistické řady Úřadu zachycující vývoj základních služeb poskytovaných Českou poštou. Úřad dále vycházel i ze statistik a z povinně uveřejňovaných údajů Českou poštou.

Plnění povinností ve vztahu k základním službám, které Česká pošta musí poskytovat a zajišťovat v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky, včetně soustavného poskytování informací o základních službách a způsobu jejich užití, Úřad hodnotil z mnoha hledisek. K nim patří zejména počet podání nespokojených zákazníků, způsob vyřizování a počet reklamací, počet námitek doručených Úřadu, ukazatel kvality rychlosti přepravních dob nebo dostatečná hustota obslužných míst.

Celkový počet podání týkajících se základních služeb, která zákazníci České pošty podali přímo u České pošty nebo Úřadu se zvyšuje. U České pošty se oproti roku 2017 počet podání souvisejících se spokojeností zákazníků zvýšil dvojnásobně. Takřka čtyřnásobně se zvýšil počet stížností týkajících se přeshraničních poštovních zásilek. Nejvíce podání, téměř 69 %, se týkalo nespokojenosti s dodáváním poštovních zásilek (viz tabulka v závěru kapitoly 3.5). Počet podání k Úřadu se zvýšil o necelou jednu třetinu, z toho se zhruba dvě třetiny týkaly taktéž dodávání poštovních zásilek (viz tabulka v kapitole 4). Jednalo se především o neučinění pokusu o dodání, nezanechání výzvy při neúspěšném pokusu o dodání, délku doby dodávání nebo dodání neoprávněnému příjemci.

Úřad v průběhu roku 2018 registroval významné problémy na straně České pošty při plnění povinnosti učinit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu. Neplnění stanovených podmínek při dodávání poštovních zásilek Úřad považuje za nejzávažnější pochybení České pošty. Na tuto oblast proto zaměřil svou pozornost při kontrolní činnosti, která prokázala četná pochybení. Zjištěné nedostatky bude Úřad dále řešit v rámci správního řízení (podrobněji kapitola 4, resp. kapitola 4.2).

Dalším důležitým hlediskem pro posuzování kvality poskytování základních služeb je počet vyřízených reklamací. I přes stále klesající trend počtu přepravených poštovních zásilek (12% pokles počtu přepravených poštovních zásilek do 2 kg a téměř 6% pokles počtu přepravených poštovních balíků do 10 kg oproti roku 2017) Česká pošta vyřídila o 15,22 % více reklamací než v roce 2017, což představuje mírný nárůst podílu vyřízených reklamací k celkovému objemu základních služeb. Zákazníci tedy v čím dál větší míře uplatňují svá práva a reklamují nedostatky související s poskytováním základních služeb. Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky v porovnání s loňským rokem sice poklesly o necelá 3 %, ale zvýšil se o 28 % počet vyřízených odůvodněných reklamací (viz kapitola 3.5).

Uživatelé České pošty stále ve větší míře využívají možnosti podání námítky proti vyřízení reklamace Českou poštou u základních služeb. V roce 2018 se na Úřad obrátilo o 31,5 % nespokojených zákazníků více než v roce 2017. Zde se také dvojnásobně zvýšila úspěšnost výsledku řízení ve prospěch uživatele.

Významným aspektem při plnění dostupnosti základních služeb je povinnost České pošty udržovat svou síť v počtu 3 200 provozoven. Dlouhodobě zůstává počet přístupových bodů poštovní sítě stabilní, pokud dochází ke změnám, jedná se pouze o jednotky provozoven. Obslužná místa slouží jak k podání poštovních zásilek, tak i k jejich dodávání v případě, že pokus o dodání v místě adresy adresáta byl neúspěšný. Z tohoto důvodu Úřad sleduje, zda doba dočasně uzavřených pošt není neúměrně dlouhá. Ve více než 85 % byla pošta uzavřena 5 a méně pracovních dnů, ve více než 60 % méně než 3 pracovní dny.

V celé Evropě dochází k úbytku využívání univerzální (základní) služby. Naopak roste objem přepravy u komerčně poskytovaných služeb poštovních balíků, kdy tyto služby ve stále větší míře využívají nejen jednotliví zákazníci, ale i hromadní podavatelé, zejména e-shopy. Proto již nyní v některých členských státech Evropské unie uvažují o zmírnění požadavku na kvalitu poskytovaných služeb a tyto obecné trendy by se mohly promítnout i do revize regulačního rámce v oblasti poštovních služeb.

Jediným měřitelným ukazatelem kvality podle normy ČSN EN 13850 je rychlost poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g, jehož plnění se dlouhodobě sleduje v celé Evropě. I zde se členské země setkávají s tím, že pro zákazníky již není rychlost přepravy prioritou, záleží na spolehlivosti a kvalitě. Česká pošta stanovený ukazatel ve výši nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných druhý pracovní den po podání překročila v roce 2018 o necelá 1 %.

V průběhu roku 2018 Úřad provedl celkem 104 tematických kontrol a 12 místních šetření. Většina zjištěných nedostatků nebyla zásadního charakteru. Tam, kde Úřad zjistil vážná pochybení, zasáhl a konkrétní případy řešil v mezích právních předpisů, a navíc výzvou k podání písemné zprávy o průběžném odstraňování zjištěných nedostatků a přijatých preventivních opatřeních u České pošty.

Úřad v roce 2018 pravomocně ukončil 21 správních řízení, v nichž uložil pokuty v celkové výši 267 500 Kč za přestupek podle § 37a zákona o poštovních službách. Část z těchto řízení byla zahájena v předchozích letech, v jednom z nich byla České poště uložena pokuta ve výši 200 000 Kč za porušení povinnosti držitele poštovní licence zveřejnit na svých webových stránkách informace o přístupu k poštovní infrastruktuře.

Významně v roce 2018 vzrostla cena velké části základních poštovních služeb. O tři koruny Česká pošta zdražila vnitrostátní obyčejné zásilky všech hmotnostních stupňů, o šest korun pak vnitrostátní zásilky doporučené a cenná psaní. Zdražily také základní poštovní služby do zahraničí.

Závěrem Úřad konstatuje, že některá pochybení České pošty zjištěná při poskytování základních služeb si vyžadují, aby povinnosti uložené držitelům poštovní licence příslušnými právními předpisy byly nadále i v průběhu roku 2019 detailně monitorovány, a to ve zvýšené míře.

Praha 7. června 2019

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

Za správnost vyhotovení: Ing. P. Kindler