

Český telekomunikační úřad

**Souhrnná zpráva o plnění povinností
uložených držiteli poštovní licence
České poště, s.p. za rok 2019**

červen 2020

OBSAH

1	Úvod	3
2	Právní úprava	3
3	Poskytování základních služeb	5
	3.1 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek.....	5
	3.2 Dostupnost pošt.....	7
	3.3 Dostupnost poštovních schránek.....	10
	3.4 Výjimky z povinnosti dodávat.....	10
	3.5 Podání a reklamace přijaté Českou poštou.....	11
	3.6 Rychlost základní služby	15
4	Dohled nad dodržováním zákonných povinností	16
	4.1 Vyřizování došlých podání	18
	4.2 Kontrolní činnost.....	19
5	Správní řízení	20
	5.1 Námitky proti vyřízení reklamace	21
	5.2 Přestupky	22
	5.3 Spory související s umožněním přístupu k prvkům poštovní infrastruktury...23	
6	Ceny základních služeb	24
7	Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů	31
8	Závěr	31

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“) publikuje zprávu o výsledcích dohledu na držitele poštovní licence, kterým je na období od 1. ledna 2018 do 31. prosince 2022 Česká pošta, s.p. (dále jen „Česká pošta“).

Rada Úřadu udělila [rozhodnutím čj. ČTÚ-70 580/2017-610/V. vyř.](#) České poště poštovní licenci, na jejímž základě poskytuje Česká pošta od 1. ledna 2018 základní služby. Výše zmíněným rozhodnutím jí byly 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 určeny obce, resp. části obcí, v nichž je Česká pošta povinna zachovávat provozovnu zajišťující dostupnost základních služeb.

Zákon o poštovních službách 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 zejména § 33 zákona o poštovních službách.

Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence se věnuje v souladu se zákonným zmocněním výhradně plnění povinností, které se týkají poskytování základních služeb, neřeší problematiku komerčně poskytovaných služeb držitele poštovní licence, tedy České pošty.

Obdobně jako v předchozích letech vycházejí podklady pro tuto zprávu za rok 2019 z výsledků dohledu Úřadu, dále z kontrolní činnosti, z poznatků při vyřizování podání zákazníků České pošty a dalších informací, které Úřad v průběhu roku 2019 získal.

2 Právní úprava

Držitel poštovní licence je povinen poskytovat v České republice základní služby. Současně může poskytovat i komerční služby. Ostatní provozovatelé mohou všechny poštovní služby, kromě služby dodání peněžní částky poukázané poštovním poukazem, provozovat na základě řádného oznámení podnikatelské činnosti doručeného Úřadu.

Právní rámec v oblasti poštovních služeb na úrovni České republiky doplnila novela zákona o poštovních službách, [zákon č. 202/2019 Sb., kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů \(zákon o poštovních službách\), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 319/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů \(zákon o poštovních službách\), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů](#), která nabyla účinnosti dnem 30. srpna 2019. Tímto zákonem došlo zejména k úpravě práv držitele poštovní licence v oblasti úhrady čistých nákladů spojených s poskytováním základních služeb. Nově je zvýšena maximální výše čistých nákladů představující nespravedlivou finanční zátěž, a to z původní výše 500 000 000 Kč na částku ve výši 1 500 000 000 Kč.

Dále touto novelou dochází k úpravě stávající kompetence Úřadu vůči provozovatelům, tedy i vůči držitelům poštovní licence, v oblasti změny poštovních podmínek. Podle § 6 odst. 4 zákona o poštovních službách je Úřad nově oprávněn rozhodnutím uložit provozovateli poštovních služeb povinnost změnit své poštovní podmínky, jsou-li v rozporu se zákonem o poštovních službách nebo prováděcími právními předpisy nebo v rozporu se zákonem obsahujícím pravidla ochrany spotřebitele, a to z důvodu nekalých, klamavých nebo agresivních obchodních praktik nebo z důvodu diskriminace spotřebitele. Tato změna přinese zásadní zrychlení procesu změny poštovních podmínek a zajistí tak dostatečně rychlou, a tedy účinnou ochranu zákazníků, zejména spotřebitelů.

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 již v roce 2018 [nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2018/644 o službách přeshraničního dodávání balíků](#). Toto nařízení má přispívat 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 každoročně provádí posouzení sazeb České pošty, a jeho výsledky předává do 30. června Evropské komisi, která následně verzi těchto hodnocení neobsahující důvěrné informace zveřejní na webu. V roce 2019 Úřad podle tohoto nařízení provedl u držitele poštovní licence první posouzení sazeb.

Výsledkem posouzení bylo konstatování, že u obou posuzovaných služeb vybraných na základě filtračního mechanismu doporučeného Evropskou komisí, balíku s možností sledování o hmotnosti 1 kg a 2 kg do Německa, jsou ceny nepřiměřeně vysoké. Tento závěr zaslal ČTÚ ve stanovené lhůtě do 30. června 2019 Evropské komisi. Evropská komise v souladu s článkem 6 nařízení výsledky posouzení zveřejnila.

3 Poskytování základních služeb

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

Jedním z ukazatelů, které Úřad sleduje, je počet poštovních zásilek, které Česká pošta přijala k přepravě v rámci základních služeb. Z dlouhodobého sledování vyplývá, že tento počet poštovních zásilek klesá.

Důvodem poklesu počtu poštovních zásilek obsahujících písemnosti, tedy poštovních zásilek do 2 kg a doporučených zásilek do 2 kg, je využívání jiných forem komunikace, zejména hlasových a digitálních služeb. E-maily, SMS zprávy a komunikační aplikace nahrazují zejména obyčejné zásilky. Písemná sdělení prostřednictvím obyčejných zásilek využívají v současné době zejména obchodní společnosti pro zasílání marketingových sdělení nebo např. informací o stavu bankovních účtů. Datové schránky nahrazují doporučené zásilky, u nichž se požaduje potvrzení o dodání poštovní zásilky, a to zejména v případě úředního doručování využívajícího i další doplňkové služby. Doporučené zásilky využívají zejména orgány státní správy, jako např. soudy, a to v těch případech, kdy protistrana nedisponuje datovou schránkou.

Úřad také zaznamenal pokles počtu podaných poštovních balíků do 10 kg a cenných zásilek, které nejčastěji obsahují zboží nebo jiné předměty. Naopak roste počet poštovních zásilek obsahujících zboží, které jsou poskytovány mimo režim základních služeb. Zatímco v rámci základních služeb bylo v roce 2019 podáno 2 199 000 kusů poštovních zásilek obsahujících zboží, mimo rámec základních služeb jich bylo všemi poskytovateli poštovních služeb v roce 2019 přijato k přepravě 77 755 000. Tyto alternativní poštovní služby, ať již nabízené Českou poštou nebo jinými poskytovateli poštovních služeb, ve většině případů nabízejí odesílatelům různé doplňkové služby. Těmi jsou například možnost změny místa a času dodání v průběhu přepravy nebo dodání v určitém termínu. Z toho důvodu je zákazníci zřejmě volí častěji než základní služby. Přepravu zboží navíc nabízejí také přepravci, kteří působí mimo režim zákona o poštovních službách. Jimi nabízené služby také mohou mít vliv na pokles počtu přepravených zásilek v rámci základních služeb.

Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2014–2019 (v tisících ks)

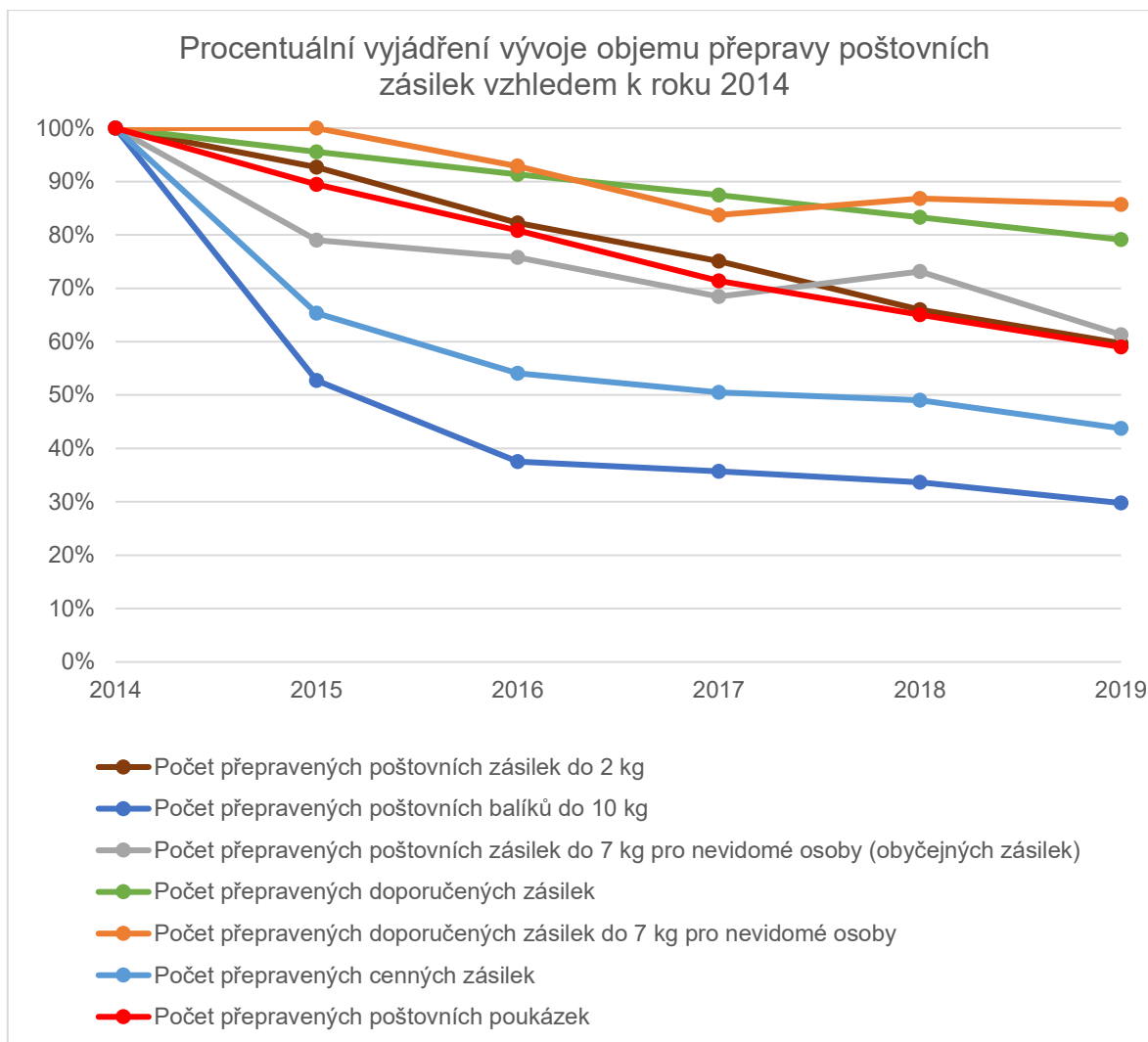
Ukazatel	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	291 204	269 901	239 415	218 560	192 180	173 842
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg	964	508	362	345	325	287
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	62	49	47	42	45	38
Počet přepravených doporučených zásilek	79 132	75 617	72 275	69 196	65 923	62 597
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	14	14	13	12	12	12
Počet přepravených cenných zásilek	4 369	2 854	2 362	2 207	2 142	1 912
Počet přepravených poštovních poukázek	46 820	41 873	37 831	33 416	30 448	27 624

Zdroj: Česká pošta

Jak vyplývá z výše uvedené tabulky, klesá rovněž počet přepravených poštovních poukázek. Náhradou za tuto službu jsou bankovní služby, které umožňují zaslání peněžní částky rychleji než prostřednictvím poštovních poukázek.

Následující tabulka a graf zobrazují vývoj základních služeb ve srovnání s hodnotami v roce 2014. Ze zobrazených dat je zřejmé, že i přes drobné výkyvy u poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé je trend vývoje počtu přepravených poštovních zásilek dlouhodobě klesající. Největší propad pak zaznamenaly základní služby sloužící k přepravě zboží a předmětů, tedy poštovní balíky do 10 kg a cenné zásilky.

Ukazatel	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	100 %	92,68 %	82,22 %	75,05 %	65,99 %	59,70 %
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg	100 %	52,70 %	37,55 %	35,74 %	33,67 %	29,77 %
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	100 %	79,03 %	75,81 %	68,43 %	73,16 %	61,29 %
Počet přepravených doporučených zásilek	100 %	95,56 %	91,33 %	87,44 %	83,31 %	79,10 %
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	100 %	100,00 %	92,86 %	83,73 %	86,80 %	85,71 %
Počet přepravených cenných zásilek	100 %	65,32 %	54,06 %	50,51 %	49,03 %	43,76 %
Počet přepravených poštovních poukázek	100 %	89,43 %	80,80 %	71,37 %	65,03 %	59,00 %



Přestože procentní vyjádření poklesu objemu přepravy poštovních zásilek v rámci základních služeb v porovnání s rokem 2014 není v posledních čtyřech letech tolik výrazné, lze předpokládat, že i v budoucnu bude tento ukazatel nadále vykazovat pokles.

3.2 Dostupnost pošt

Jedním ze základních kvalitativních požadavků stanoveným vyhláškou č. 464/2012 Sb. je zabezpečení dostatečné hustoty obslužných míst umožňujících podání a v některých případech i dodání poštovních zásilek. Vyhláška stanovuje nejenom kritéria pro rozmístění pošt, ale implementuje i nařízení vlády č. 178/2015 Sb., kterým je stanoven minimální počet pošt ve výši 3 200.

Další kritéria dostupnosti pošt určuje příloha rozhodnutí o poštovní licenci, v níž je uveden seznam obcí a částí obcí, v nichž musí být zachována pošta. Česká pošta je oprávněna přemístit omezený počet pošt umístěných v těchto obcích do jiné části obce nebo jiné obce, ovšem pouze za předpokladu, že zrušením dané pošty nedojde k porušení kritérií dostupnosti pošt daných vyhláškou č. 464/2012 Sb. V průběhu trvání poštovní licence Česká pošta oznámila Úřadu změny v tomto seznamu dostupné na webu Úřadu v souboru „[Přehled oznámených změn](#)“.

Aktuální seznam provozoven, kterými je zajištěna dostupnost základních služeb v obcích a částech obcí, zveřejňuje Česká pošta na svém webu v souboru „[Informace o poštách, včetně jejich PSČ, adres, otevíracích dob, telefonních čísel, způsobu zajištění obsluhy osob na vozíku pro invalidy a osob, které mají s sebou kočárek s dítětem](#)“. Výše uvedená kritéria nemusí Česká pošta plnit pouze prostřednictvím svých provozoven, ale k zajištění dostupnosti základních služeb může využít i provozovny svých smluvních partnerů.

Nad rámec daných povinností v podobě minimálního počtu 3 200 pošt provozuje Česká pošta nebo její smluvní partneri i další provozovny, v nichž je zpravidla omezena nabídka služeb. Těmito provozovnami mohou být tzv. výdejní místa. Dalšími provozovnami s omezenou nabídkou služeb jsou tzv. poštovny, které jsou spíše turistickou atrakcí, jako např. poštovna na Sněžce.

Minimální počet 3 200 povinně provozovaných pošt plnila Česká pošta v prosinci roku 2019 prostřednictvím 2 584 svých provozoven a 616 pošt Partner. Dalších 16 provozoven České pošty, 34 pošt Partner, 52 výdejních míst a 8 poštoven nabízelo základní služby nad rámec určené povinností.

Počet jednotlivých typů obslužných míst znázorňuje následující tabulka. Z vývoje počtu pošt Partner a výdejních míst je také zřejmý rozvoj projektu Pošta Partner, v jehož rámci Česká pošta převádí své provozovny na smluvní partnery, např. na obecní úřady nebo obchody v malých obcích.

Přehled obslužných míst	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Pošty a další provozovny České pošty	3 162	3 124	2 984	2 807	2 648	2 600
Pošty Partner a výdejní místa	154	190	327	507	656	702
Poštovny	14	14	14	14	10	8

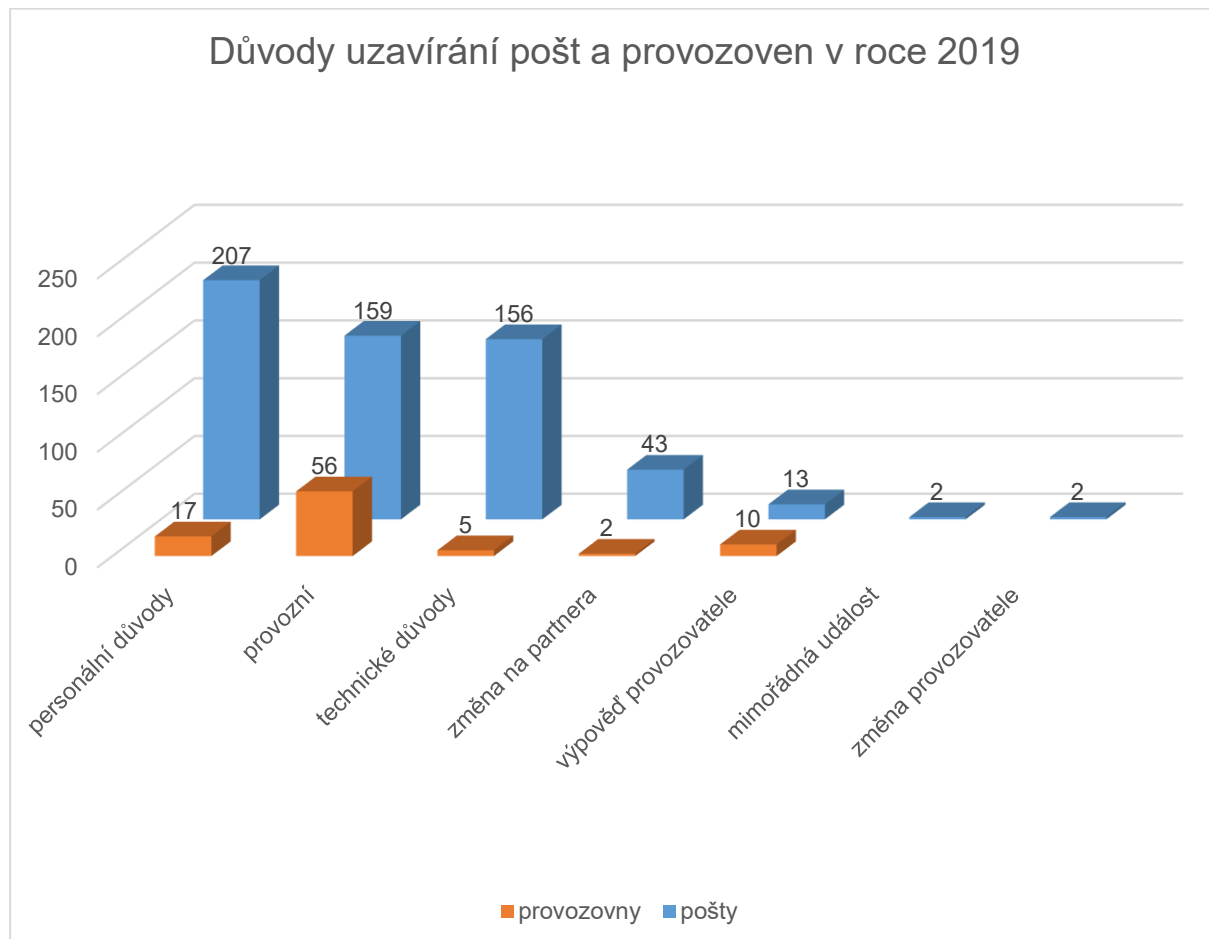
Zdroj: Česká pošta

Zákon o poštovních službách umožňuje České poště ve výjimečných případech provozovny nebo pošty dočasně uzavřít nebo zrušit. Vyhláška č. 464/2012 Sb. ustanovením § 27 odst. 2 určuje, koho a jakým způsobem je Česká pošta v takových případech povinna informovat. Primárně musí být informováni zákazníci, a to prostřednictvím informace u vchodu do provozovny nebo na internetu. Dále Česká pošta musí písemně informovat základní územní samosprávné celky dotčené danou změnou a také Úřad.

Na základě těchto informací zpracovává Úřad přehled důvodů uzavření pošt. Dlouhodobě jsou nejčastějším důvodem uzavírání personální důvody. Těmi jsou nejčastěji náhlá onemocnění pracovníků. Ta byla oznámena u povinně provozovaných pošt v 207 případech, u nepovinných provozoven v 17 případech. Druhým nejčastějším důvodem dočasného uzavření nebo zrušení pošty byly provozní důvody. Těmi jsou nejčastěji důvody na straně smluvního provozovatele. Jde například o případy, kdy pošta Partner není dočasně schopna zajistit dostupnost základních služeb, například z důvodu dovolené pracovníků.

Třetím nejčastějším důvodem uzavírání pošt a provozoven byly důvody technické, jako např. rekonstrukce prostor, stěhování do nových prostor, přerušení dodávky elektrické energie a další. Z těchto důvodů došlo celkem k 161 uzavírcím.

Přes pokračující realizaci projektu Pošta Partner ubývá případů, kdy Česká pošta uzavřela svou provozovnu nebo poštu z důvodu jejího převodu na smluvního partnera. V minulosti byl tento důvod nejčastější příčinou uzavírání pošt, nicméně jak vyplývá z následujícího grafu, v roce 2019 došlo pouze k 45 případům, kdy byla pošta uzavřena do doby převedení její činnosti na smluvního partnera. Důvody uzavírání pošt jsou uvedeny v následujícím grafu.



Ustanovení § 33 odst. 2 zákona o poštovních službách umožňuje České poště ve výjimečných případech neplnit uložené povinnosti, jestliže tomu brání překážky, jež sama nevyvolala. V takové situaci je ale Česká pošta povinna počínat si tak, aby plnění povinností bylo omezeno co nejméně. Z toho důvodu Úřad sleduje individuálně u každého případu, jak dlouho byla daná pošta uzavřena a z jakého důvodu.

Při uzavírání provozoven a pošt, zajištění dostupnosti základních služeb a v délce doby uzavření pošt a provozoven neshledal Úřad pochybení České pošty. Z 675 případů zavření pošty jich 488 trvalo pět pracovních dnů nebo méně. Delší uzavírky byly v převážné většině způsobeny technickými důvody, jako byly stavební úpravy.

Dostupnost pošt byla v roce 2019 zajištěna v souladu s ustanovením § 14 vyhlášky č. 464/2012 Sb.

3.3 Dostupnost poštovních schránek

Historicky dlouhodobě využívaným způsobem podání listovních zásilek je jejich vhození do poštovní schránky. Tímto způsobem je možné podávat poštovní zásilky do 2 kg, jejichž rozměry umožňují vložení vhozovým otvorem. Vzhledem k tomu, že klesá počet jednotlivě podávaných poštovních zásilek, klesá i počet poštovních zásilek vybíraných Českou poštou z poštovních schránek. Jak vyplývá z údajů zveřejněných Českou poštou na jejím webu, většinový podíl poštovních schránek vybírá Česká pošta v dopoledních hodinách (více než 85 %). Tato skutečnost může ovlivnit zákazníky, kteří potřebují dodání poštovní zásilky do druhého dne a spíše upřednostní podání u přepážky pošty. Také hromadní podavatelé využívají možnost podání přímo u pošty nebo prostřednictvím svozu, kdy Česká pošta vyzvedává poštovní zásilky přímo u odesílatele.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Poštovní schránky	21 971	21 698	21 535	21 303	21 047	20 699

Zdroj: Česká pošta

V současné době jsou zachovávány poštovní schránky v místech, kde je jejich umístění povinné podle ustanovení § 15 vyhlášky č. 464/2012 Sb. Rušené poštovní schránky se nacházejí v místech, kde je Česká pošta v minulosti umístila nad rámec daných povinností, například v turisticky atraktivních lokalitách. Česká pošta také ruší poštovní schránky v místech, kde jich v minulosti bylo umístěno více na jednom místě, jako například u vchodů některých pošt.

3.4 Výjimky z povinnosti dodávat

Podle zákona o poštovních službách je držitel poštovní licence, tedy Česká pošta, povinen zajistit dodání poštovních zásilek na adresu každé fyzické nebo právnické osoby. Ustanovení § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb. nicméně v rozsahu zákonného zmocnění umožňuje ve výjimečných případech na některé adresy poštovní zásilky nedodávat. Jedná se zejména o objekty, které nejsou přístupné po vhodné komunikaci nebo kde je dodávání poštovních zásilek spojeno s důvodnými obavami z ohrožení života, zdraví, majetku nebo věcí v držení České pošty.

Česká pošta je povinna zveřejňovat seznam těchto míst, což činí prostřednictvím svého [webu](#) (soubor Seznam míst bez doručovací služby). Na začátku roku 2019 obsahoval tento seznam 93 adresních míst, kam Česká pošta nedodávala poštovní zásilky. Úřad každé z těchto míst prověřoval, aby zjistil, zda jsou splněny důvody opravňující Českou poštu k uplatnění výjimky z dodávání. Úřad nezjistil v této oblasti žádné pochybení, výjimky z dodávání uplatnila Česká pošta v oprávněných případech.

Česká pošta ve všech těchto případech je povinna zajistit náhradní způsob dodávání, např. do dodávací schránky, dodávání poštovních zásilek do jiného místa nebo formou odnášky od pošty.

V březnu 2019 Česká pošta oznámila, že do tohoto seznamu nově zařazuje další adresní místo, které není dostupné po vhodné komunikaci. Poštovní zásilky adresované na toto místo jsou dodávány do dodávací schránky, kterou Česká pošta zřídila po domluvě s osobami bydlícími v daném objektu.

3.5 Podání a reklamáce přijaté Českou poštou

Za účelem zvýšení ochrany spotřebitelů stanovuje zákon o poštovních službách ustanovením § 6 odst. 2 písm. l) povinnost pro každého provozovatele poštovních služeb, tedy i pro Českou poštu, zveřejnit v poštovních podmínkách způsob uplatnění reklamáce poskytnuté poštovní služby. Reklamací se rozumí uplatnění práva z odpovědnosti za vady poskytnuté služby. Oprávněnou je taková reklamáce, při jejímž vyřízení provozovatel zjistí porušení svých povinností obsažených v poštovní smlouvě. Poštovní podmínky musí obsahovat zejména informace o místě, kde lze uplatnit reklamací, a o lhůtách, do kdy musí být reklamáce zákazníkem podána a do kdy musí provozovatel reklamací vyřídit. Tuto povinnost Úřad průběžně kontroluje. V roce 2019 nezjistil žádné pochybení.

Další povinnosti České pošty vztahující se k reklamám jsou uvedeny ve vyhlášce č. 433/2012 Sb. Tento právní předpis upravuje informační povinnosti České pošty a určuje, jaké informace je Česká pošta povinna každoročně zveřejňovat o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb. Tyto informace jsou dostupné na [webu České pošty](#). Jejich součástí je mimo jiné i počet reklamací základních služeb.

Z údajů zveřejněných Českou poštou vyplývá, že přes drobný pokles v roce 2018 dlouhodobě stoupá počet podaných reklamací na dodání poštovních zásilek. Reklamací dodání může uplatnit odesílatel v případě, že má pochybnosti o tom, zda byla poštovní zásilka dodána příjemci. Počet odůvodněných reklamací v této kategorii je sice oproti roku 2018 nižší, nicméně z tabulky je zřejmý dlouhodobý vzestupný trend i u tohoto ukazatele.

Reklamáce dodání nezahrnují reklamáce doplňkové služby „dodejka“, tedy její vrácení odesílateli jako dokladu prokazujícího dodání poštovní zásilky. Tyto reklamáce jsou evidovány samostatně, u nich však nelze vyhodnotit jejich důvodnost, neboť předání dodejky odesílateli není evidováno a Česká pošta není schopna prokázat splnění své povinnosti. Výkyv v počtu těchto reklamací v roce 2018 oproti ostatním obdobím Česká pošta vysvětluje spuštěním systému umožňujícího podat reklamací prostřednictvím webového formuláře.

V případě poškození nebo úbytku obsahu zásilky může tuto skutečnost reklamovat adresát nebo odesílatel podle toho, zda je poštovní zásilka dodána adresátovi, nebo je její přijetí např. právě z důvodu poškození odepřeno a je vrácena odesílateli. Počet těchto reklamací dlouhodobě klesá.

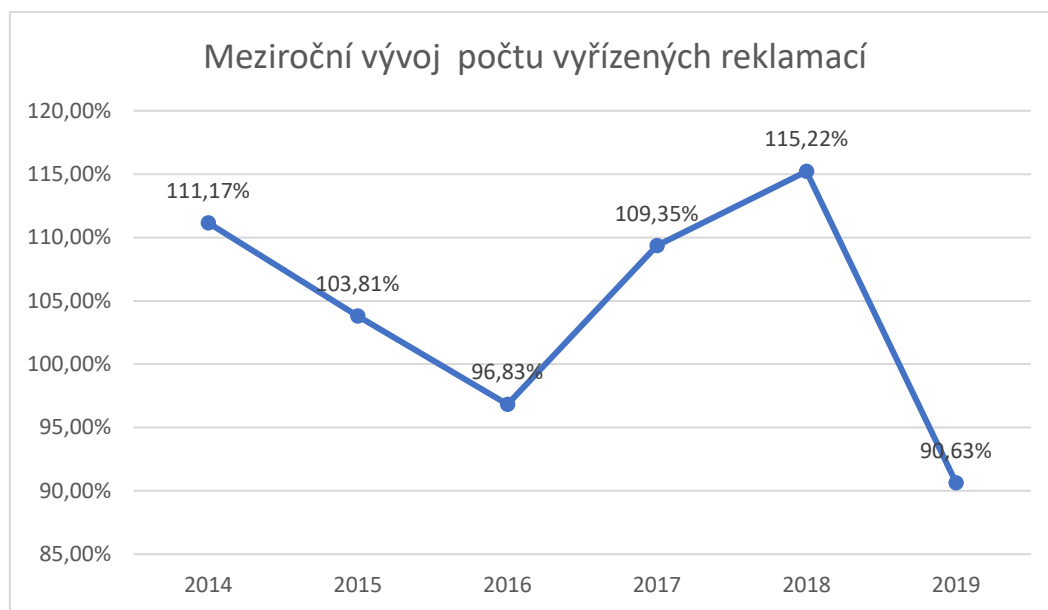
Jiné reklamáce lze uplatnit v případě nesplnění povinnosti podle uzavřené smlouvy nebo z důvodu vzniku škody při poskytování poštovních služeb, nejedná-li se o jiné výše uvedené reklamáce. Jedná se např. o podání adresátů poštovních zásilek týkající se nezanechání výzvy, neprovedení pokusu o dodání apod. Jako stížnost jsou nově evidována i podání adresátů v případě, že adresát nebyl objednatelem konkrétní služby a nepřísluší mu nárok na náhradu škody (např. v případě dodání zásilek ze zahraničí).

Od 1. ledna 2019 Česká pošta eviduje jako reklamáce pouze ta podání, která učinil odesílatel poštovní zásilky, nebo v případě poškození zásilky reklamované při dodání adresát. Ostatní podání, jež se netýkají práv z odpovědnosti za vady poskytnuté služby, Česká pošta eviduje jako stížnosti. Tato změna se dotkla pouze jiných reklamací, ostatní reklamáce zůstaly beze změny. Z toho důvodu poklesl počet jiných reklamací, kdy část podání byla podle této nové metodiky vyhodnocena jako stížnost.

Přehled vyřízených reklamací zákazníků (ks)	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	58 623	57 735	54 897	65 940	64 100	77 209
z toho: odůvodněné reklamace	14 047	16 007	17 554	20 905	26 765	23 030
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	51 030	57 133	57 003	57 411	79 113	53 202
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek	3564	2 527	1 943	1 676	1 411	1 050
z toho: odůvodněné reklamace	2 613	1 705	995	816	642	476
Jiné reklamace	2 160	2 374	2 128	1 793	1 493	972
z toho: odůvodněné reklamace	1 404	1 512	1 422	1 021	796	780

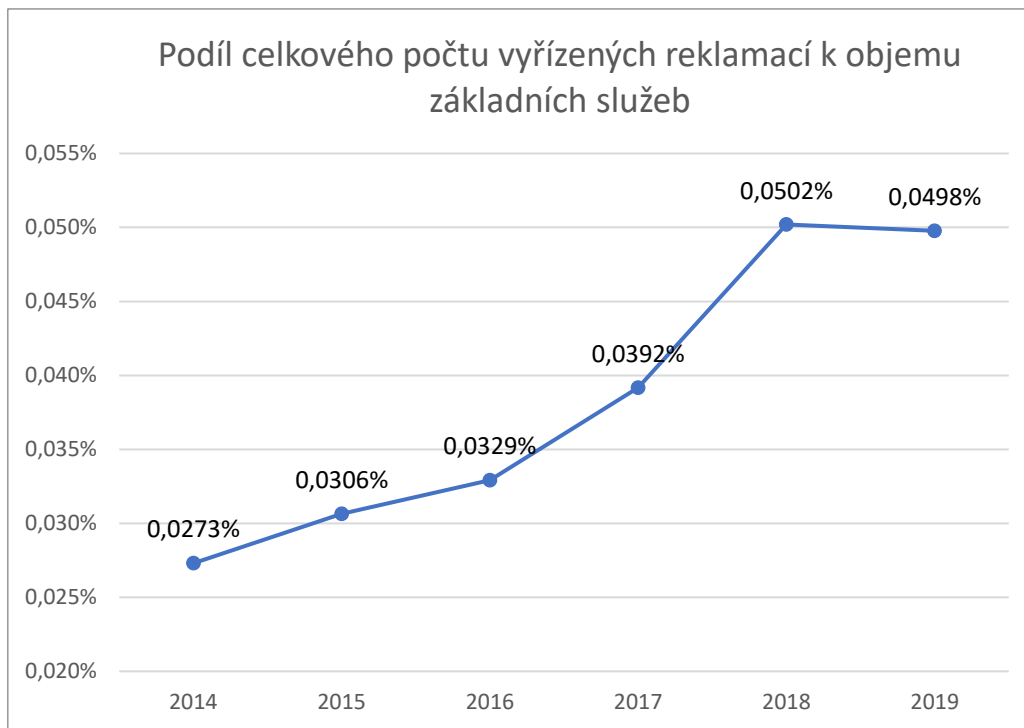
Zdroj: Česká pošta

Celkový počet reklamací přijatých Českou poštou v procentním porovnání vždy s předcházejícím obdobím znázorňuje následující graf.



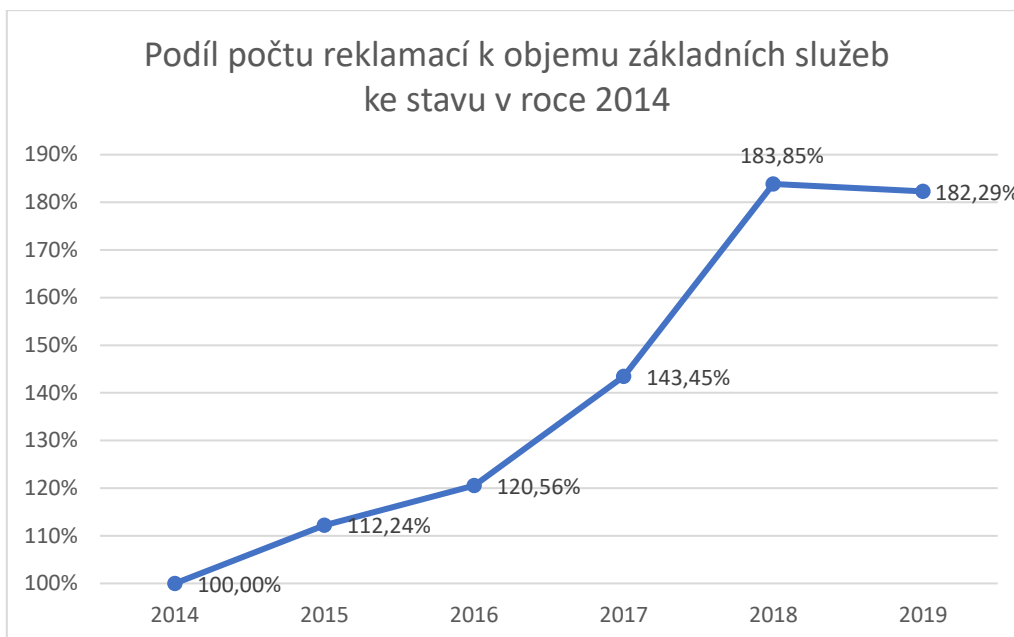
Z výše uvedených údajů by mohlo vyplývat, že kvalita základních služeb je dlouhodobě na zhruba stejné úrovni. Nicméně Úřad zohledňuje při posuzování kvality základních služeb také dlouhodobý pokles počtu přepravených poštovních zásilek. Přestože počet vyřízených reklamací vzhledem k počtu poskytnutých základních služeb je pouze v setinách procent, je zřejmé, že dlouhodobě tento podíl stoupá.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Celkem poskytnutých základních služeb	422 565 000	390 816 000	352 305 000	323 778 000	291 075 000	266 073 000
Celkem vyřízených reklamací	115 377	119 769	115 971	126 820	146 117	132 433
Podíl celkového počtu vyřízených reklamací k objemu základních služeb	0,0273%	0,0306%	0,0329%	0,0392%	0,0502%	0,0498%



Výše uvedené poměry vztažené k roku 2014 pak ukazují dlouhodobý negativní trend, ze kterého je zřejmé, že podíl reklamací k počtu základních služeb narostl oproti roku 2014 o více než 82 % (viz níže uvedená tabulka a graf). Rázný nárůst v roce 2018 a následný mírný pokles v roce 2019 byly způsobeny výše zmíněným výkyvem v počtu reklamací dodejek.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Podíl počtu reklamací k objemu základních služeb vzhledem ke stavu v roce 2014	100,00%	112,24%	120,56%	143,45%	183,85%	182,29%



Podle vyhlášky č. 433/2012 Sb. je Česká pošta povinna zveřejňovat také informace o podáních, jejichž obsahem byla stížnost na základní služby. Podání zákazníků jiná než reklamace se týkají nedostatků při poskytování poštovních služeb, které však nezasahují do práv vyplývajících z uzavřené poštovní smlouvy. Tyto stížnosti se nevztahují jenom na dodávání poštovních zásilek, ale i na další aspekty související s poskytováním základních služeb, jako je například jejich dostupnost.

Vzhledem k výše zmíněné změně metodiky sledování reklamací a stížností došlo k nárůstu počtu podání obsahujících stížnost. Na razantní nárůst počtu některých druhů stížností má však vliv zejména to, že Česká pošta od 1. 1. 2019 eviduje všechny stížnosti v elektronickém systému spisové služby, a to i ty, které byly v minulosti vyřizovány ústně nebo telefonicky a Česká pošta o nich v minulosti nevedla záznamy.

Tato změna se projevila zejména u razantního nárůstu počtu stížností na poštovní zásilky do nebo ze zahraničí a na dodávání poštovních zásilek. Do zvýšení počtu stížností se promítla i změna na straně České pošty, kdy nově některá podání nehodnotí jako jiné reklamace (viz text výše), ale nově jako stížnosti.

Počet podání obsahujících stížnost na základní služby	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Celkem	2 481	1 993	1 991	1 912	3 937	10 810
v členění na dlouhé čekací doby	n/a	27	11	6	17	142
otevírací dobu pošt	n/a	8	6	3	9	100
změnu ukládací pošty	n/a	58	70	91	172	91
dodávání poštovních zásilek	2 231	1 598	1 661	1 474	2 710	7 219
nespokojenost s vyřizováním reklamací	42	75	34	56	79	21
poštovní zásilky do/ze zahraničí	142	149	164	218	846	3 236
poštovní poukázky	66	78	45	64	104	1

Zdroj: Česká pošta

Do budoucna bude Úřad sledovat tento ukazatel, a na základě jeho vývoje případně přijme nápravná opatření vedoucí k vyšší ochraně spotřebitelů.

3.6 Rychlost základní služby

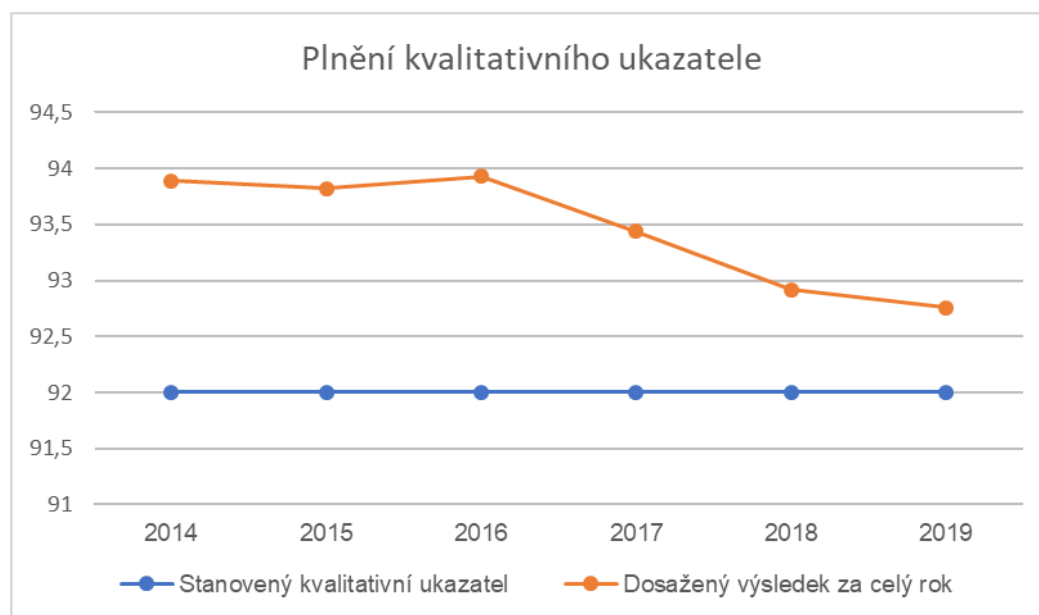
Povinností držitele poštovní licence v roce 2019 bylo splnění kvalitativního ukazatele rychlosti poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g. V § 22 vyhlášky č. 464/2012 Sb. je povinnost stanovena ve výši nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno podání.

Česká pošta měření přepravních dob zajišťovala prostřednictvím nezávislé měřicí agentury v rámci jednotlivých čtvrtletí a celého roku 2019. Konkrétní dosažené výsledky byly obsahem jednotlivých 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 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. Rozdíly, které nemají zásadní vliv na splnění kvalitativního ukazatele, jsou zřejmé i v následující tabulce a grafu. Tabulka s grafem přehledně udávají porovnání plnění procenta ukazatele přepravních dob České pošty ve vztahu ke stanovenému ukazateli v průběhu let 2014 až 2019.

Dodání D+1 v %	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	výsledky vykázané		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	ČP	auditem Úřadu
Stanovený kvalitativní ukazatel	92											
Dosažený výsledek za celý rok	93,99	93,89	93,78	93,82	93,91	93,93	93,45	93,44	92,93	92,92	92,77	92,76
I. čtvrtletí	94,84	94,81	93,95	93,96	94,07	94,11	93,87	93,92	92,81	92,85	92,80	92,79
II. čtvrtletí	93,72	93,58	94,13	94,15	94,11	94,12	93,55	93,60	93,39	93,45	93,21	93,23
III. čtvrtletí	94,52	94,40	94,01	94,10	94,48	94,53	94,08	94,09	93,43	93,49	93,26	93,24
IV. čtvrtletí	93,03	92,94	93,13	93,17	93,06	93,15	92,39	92,39	92,12	92,09	92,05	92,02

Zdroj: Česká pošta a Univerzita Pardubice



Česká pošta i přes patrný pokles od roku 2016 splnila v roce 2019 kvalitativní ukazatel rychlosti poskytnuté základní služby dodání poštovních zásilek do 50 g, které byly dodané první pracovní den po jejich podání, ve výši 92,76 %.

4 Dohled nad dodržováním zákonných povinností

Úřad v rámci dohledu provádí tematicky zaměřené kontroly a kontrolní akce, vyřizuje přijatá podání a podněty od uživatelů poštovních služeb, provádí místní šetření a kontroly na základě poznatků získaných úřední činností nebo na základě podnětů veřejnosti.

V roce 2019 Úřad vyřizoval celkem 315 podnětů a stížností či jiných podání od uživatelů základních služeb. Uživatelé, kteří se na Úřad obrátili, nejčastěji vyjádřili svou nespokojenost s poskytnutou poštovní službou, nebo mají za to, že jim poštovní služba nebyla poskytnuta ve stanovené kvalitě. Významnou část tvoří podání, jejichž předmětem je skutečnost, 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 kvalitou poskytnuté služby, Úřad je vyrozumí o tom, že je především zapotřebí uplatnit reklamaci u České pošty, v rámci vyrozumění Úřad stěžovateli poskytne i návod, jak reklamaci správně u České pošty podat. V případě, že již bylo reklamováno, je možné u Úřadu zahájit řízení o námitce proti vyřízení reklamace (podrobněji kapitola 5.1). S ohledem na to, že stěžovatelé velmi často neuvádějí či nedoplní konkrétní údaje, které by Úřad mohl prověřit, jen část přijatých podání využije Úřad zároveň jako podklad pro provedení kontroly či zahájení 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 zmocněn 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 je uveden v následující tabulce.

Dohled nad dodržováním zákonných povinností České pošty					
	2015	2016	2017	2018	2019
Podání uživatelů poštovních služeb	počet podání				
dodávání poštovních zásilek	225	140	111	217	227
poštovní poukázky	10	11	14	14	19
nespokojenost s vyřizováním reklamací	87	98	87	112	63
změna ukládací pošty	17	9	6	11	3
dlouhé čekací doby	6	2	3	9	1
otevírací doba pošt	15	5	3	3	1
porušení poštovního tajemství	5	10	4	11	1
CELKEM	365	275	228	377	315
Kontrolní činnost	počet				
kontroly	1	2	4	104	120
místní šetření	39	9	4	12	70

Ze srovnání Úřadem řešených podání (stížností a dotazů) týkajících se základních služeb za poslední tři roky lze pozorovat mírný celkový pokles počtu stížností a dotazů oproti roku 2018. V ostatních kategoriích podání nedochází od roku 2017 k významnějším změnám, jedná se vždy o pouhé jednotky stížností či jiných podání. Největší počet podání zaznamenává Úřad stále v souvislosti s nespokojeností zákazníků s dodáváním poštovních zásilek, a proto zaměřil svou kontrolní činnost v roce 2019 na tuto oblast (v podrobnostech kapitola 4.2).

4.1 Vyřizování došlých podání

Nejvíce podání se v roce 2019 týkalo nespokojenosti s dodáváním poštovních zásilek a vyřizováním reklamací. Co se týče stížností na dodávání poštovních zásilek spadajících do základních služeb, těch Úřad v roce 2019 řešil 227. Nejčastěji se Úřad setkával se stížnostmi veřejnosti na neučiněný pokus o dodání poštovní zásilky, nezanechání výzvy k vyzvednutí poštovní 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 s poštovní zásilkou v případě neúspěšného pokusu o dodání apod.).

V případě, kdy se na Úřad obrátí stěžovatel s tím, že Česká pošta nedodává řádně poštovní zásilky, Úřad situaci ve většině případů prověřuje v místě dodání za předpokladu, že v podání jsou uvedeny potřebné údaje. 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 prokazatelné pochybení ze strany České pošty, jsou tyto nedostatky řešeny následně zahájením správních řízení. V roce 2019 byla pravomocně rozhodnuta 4 správní řízení, která se týkala neplnění zákonné povinnosti České pošty učinit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické či právnické osoby (v podrobnostech kapitola 5.2 Přestupky).

Úřad v této věci zdůrazňuje, že pro větší úspěšnost dodávání poštovních zásilek je nutností správné označení domovní schránky, zajištění její dostupnosti pro doručovatele a označení domovního zvonku tak, aby nic nebránilo řádnému dodávání.

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) nebude zastížena, 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, je doručovatel zároveň povinen adresáta písemně upozornit, u koho si může poštovní zásilku vyzvednout. Náhradní dodávání je možné vyloučit písemnou žádostí, kterou je možné uplatnit 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 (poštovní zásilku vrátí odesílateli, pokud to ten nevyloučil).

V roce 2019 řešil Úřad případ, kdy stěžovatel upozornil na to, že doručovatel České pošty na jeho doručovací adrese neprovedl pokus o dodání obyčejné zásilky z Číny. Svá tvrzení podložil záznamem z kamerového systému snímajícího vchod do jeho domu. Na základě těchto podkladů pak Úřad uložil České poště pokutu ve správním řízení. Aby mohla být stížnost na neprovedení pokusu o dodání vyhodnocena jako důvodná, doporučuje Úřad v podobných případech zákazníkům předložit co největší množství relevantních důkazů.

Dalším zajímavým případem, který Úřad v roce 2019 řešil, byl podnět týkající se odmítnutí uzavření poštovní smlouvy ze strany České pošty z důvodu použití neplatné poštovní známky. Poštovní známka byla vystřižena z jiného dopisu, nebyla však žádným způsobem znehodnocena. Cenina charakteru kolku či známky nemůže být znehodnocena pouze tím, že je nalepena na jiný papír. S ohledem na skutečnost, že Česká pošta odmítla přijmout známku jako platnou, avšak o uvedeném odmítla vydat jakékoli potvrzení, stěžovatel požádal Úřad o stanovisko k dané věci. Úřad v tomto případě vyhodnotil odmítnutí uzavřít poštovní smlouvu jako porušení zákona o poštovních službách. Úřad v podobných případech doporučuje zákazníkům uplatnění reklamace na neposkytnutí poštovní služby, obdobně jako lze uplatnit jakoukoli jinou reklamaci ve smyslu poštovních podmínek České pošty, a to u jakékoli pošty.

Druhou nejčastější kategorií představují podání týkající se reklamačního řízení, nespokojenosti s výsledkem reklamace a dotazů na další vhodný postup. Těchto podání řešil Úřad v roce 2019 v souvislosti se základními službami celkem 63.

Jeden z případů, který Úřad v roce 2019 řešil, se týkal dodání doporučené zásilky do vlastních rukou neoprávněnému příjemci. Reklamace byla shledána Českou poštou důvodnou, nicméně navrhovateli byla vrácena pouze část ceny poštovní služby, a to pouze za doplňkovou službu do vlastních rukou. V námitkovém řízení navrhovatel požadoval vrátit celou uhrazenou cenu poštovní služby a dále pak náhradu škody odpovídající paušální výši škody za ztrátu doporučené zásilky. Úřad v tomto případě vydal rozhodnutí o tom, že reklamace nebyla vyřízena řádně a uložil České poště povinnost uhradit navrhovateli i zbylou část ceny za poštovné. Požadovaná náhrada škody za ztrátu poštovní zásilky však byla zamítnuta, neboť Česká pošta zajistila prohlášení adresáta o tom, že zásilku převzal. Proto nemohla být navrhovateli přiznána náhrada škody za ztrátu zásilky, neboť k této ztrátě nedošlo. V případě dodání poštovní zásilky neoprávněnému příjemci (pokud provozovatel poštovních služeb prokáže, že zásilku adresát dodatečně skutečně obdržel) nelze přiznat náhradu škody za ztrátu zásilky, neboť k této ztrátě z logiky věci nedošlo. Naopak odesílatel má právo na vrácení celé ceny za uhrazené poštovné, neboť v důsledku porušení uzavřené poštovní smlouvy navrhovatel náklady na zaslání zásilky adresátovi vynaložil zbytečně.

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 správnému řízení v těch případech, kdy k tomu má zákonné zmocnění.

4.2 Kontrolní činnost

Zaměřením své kontrolní činnosti reaguje Úřad na obsah došlých stížností a podání. Úřad na plnění povinností České pošty jakožto držitele poštovní licence dohlíží prováděním kontrol podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, či prováděním místních šetření. V roce 2019 bylo provedeno 120 kontrol, přičemž 30 z nich (na 30 depech) bylo provedeno v rámci celorepublikové akce zaměřené na dodávání poštovních balíků, 3 kontroly (na 3 depech) byly provedeny v rámci kontroly dodávání poštovních balíků v Praze, dalších 87 lokálních kontrol a 70 místních šetření souviselo se základními službami a prošetřováním podání uživatelů poštovních služeb.

Úřad provedl v roce 2019 u České pošty kontroly na 3 významných depech zajišťujících dodávání poštovních balíků na území hlavního města Prahy, pod která spadá celkem 115 doručovacích okrsků. V kontrolovaném období 5 pracovních dní bylo do náhodně vybraných doručovacích okrsků celkem dodáno 9 084 poštovních balíků. Z toho 2 477 poštovních balíků nebylo dodáno adresátům na jejich doručovacích adresách a bylo z různých důvodů následně uloženo u ukládacích pošt adresátů. Z celkového počtu nedodaných poštovních balíků bylo v režimu základních služeb nedodáno celkem 166 poštovních balíků a všechny tyto poštovní balíky byly do kontroly zařazeny. V 15 případech, kdy bylo zjištěno nedodržení povinností na jejich dodávání v souladu s ustanovením § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách, tj. tak, aby každý pracovní den proběhlo alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby, bude Úřad postupovat v souladu se svými kompetencemi.

Následně Úřad provedl v roce 2019 u České pošty 30 kontrol zaměřených na prověření konkrétních důvodů nedodání balíků v místě určeném v poštovní adrese a jejich následné uložení u ukládací pošty. Kontroly byly provedeny na 30 depech České pošty na celém území České republiky. V kontrolovaném období bylo celkem dodáno 6 915 poštovních balíků spadajících do základních služeb. Z toho 1 901 poštovních balíků nebylo dodáno adresátům na jejich doručovacích adresách a bylo z různých důvodů následně uloženo u ukládacích pošt adresátů. Ve 14 případech, kdy bylo zjištěno nedodržení povinností na jejich dodávání v souladu s ustanovením § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách, tj. tak, aby každý pracovní den proběhlo alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby, bude Úřad postupovat v souladu se svými kompetencemi.

Úřad dále v rámci úkonů dohledu ověřil v souladu s § 37 odst. 2 písm. b) zákona o poštovních službách dodávání doporučených zásilek v obálkách se zeleným pruhem tzv. III. typu, u kterých má být potvrzeno převzetí oproti podpisu adresáta a až v případě jeho nezastižení je poštovní zásilka vložena do domovní schránky s vyplněním údajů o čase, kdy se tak stalo. Úřad se zaměřil především na ověření plnění povinnosti učinit pokus o dodání přímo do rukou adresáta, a teprve v případě jeho nezastižení poštovní zásilku vložit do domovní schránky. Vzhledem k tomu, že Úřad sám je odesílatelem značného počtu tohoto druhu zásilek, prověřil dodávání těchto zásilek v měsíci únoru u jím odesílaných zásilek. Prověřením nebyly zjištěny skutečnosti, které by svědčily o porušování zákonných povinností držitele poštovní licence. Z celkového počtu 956 dodaných zásilek v prověřovaném období bylo dodáno na doručovací pochůzce přímo adresátovi oproti podpisu celkem 204 z dodávaných zásilek v tomto období, u 752 zásilek nebyl při dodávání adresát zastížen na dodávací adrese a zásilka byla následně vložena do domovní schránky adresáta.

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 2019 souvisejících se základními službami zachycuje následující tabulka.

Pokles lze pozorovat v počtu námitek proti vyřízení reklamace, kdy námitky proti vyřízení reklamace týkající se základních služeb tvořily přibližně polovinu všech Úřadem řešených námitek podle § 6a zákona o poštovních službách. Příčinou tohoto poklesu je, že zákazníci České pošty využívají více poštovní služby, které nespádají mezi základní služby.

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 reklamace (základní služby)	124	212	201	8	117	23	53	135
				pokuty (pravomocně)				
				počet	výše (v Kč)			
b) o přestupku	56	52	69	13	576 698			39

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 jeden měsíc ode dne vyřízení reklamace nebo ode dne, kdy měla být reklamace vyřízena. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku 100 Kč. V této věci chce Úřad upozornit na to, že téměř čtvrtina námitek proti vyřízení reklamace je Úřadu podána prostřednictvím prostého e-mailu bez uznávaného elektronického podpisu. Pokud do 5 dnů odesílatel své podání nepotvrdí písemně, ústně do protokolu nebo elektronicky s uznávaným elektronickým podpisem, je pouze poučen o tom, že takové podání námítka proti vyřízení reklamace není možné, spolu s vysvětlením, jakým způsobem je potřebné námítka proti vyřízení reklamace řádně podat. Správný postup je blíže popsán na webu Úřadu: <https://www.ctu.cz/spory-reklamace>.

Z roku 2018 přešlo do roku 2019 124 řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Nově pak bylo zahájeno 212 řízení o námitce proti vyřízení reklamace, celkem tedy Úřad v roce 2019 vedl 336 těchto řízení týkajících se základních služeb. V 201 řízeních o námitce proti vyřízení reklamace bylo do konce roku 2019 vydáno pravomocné rozhodnutí, z toho ve 117 případech nebylo navrhovateli vyhověno, ve 23 případech Úřad navrhovateli částečně vyhověl, v 8 případech pak Úřad zcela vyhověl a v 53 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 2020 přechází 135 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 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.

Konkrétně řešil Úřad např. námitku proti vyřízení reklamace základní služby, a to standardní balík do zahraničí. Navrhovatel posílal do Velké Británie před Vánocemi vánoční cukroví, figurkové kolekce, dárky a další vánoční zboží. Zásilka byla posílána začátkem prosince. Protože však poštovní zásilka nebyla dodána ani na začátku ledna, uplatnil zákazník reklamaci dodání. Česká pošta reklamaci nevyhověla, protože zásilka byla dohledána mezi neodbytnými v poštovní úložně (zásilka byla otevřená, bez adresních údajů). S vyřízením reklamace navrhovatel nesouhlasil a žádal vrácení ceny za poštovné a náhradu obsahu poštovní zásilky. Obsah zásilky v průběhu řízení doložil podrobným seznamem. Česká pošta ve vyjádření k námitce o vyřízení reklamace uvedla, že reklamační je nedůvodná, protože nedošlo ke ztrátě zásilky a poškození nebo úbytek nebyl reklamován. Úřad se při rozhodování s tímto stanoviskem neztotožnil a námitce vyhověl částečně, v části návrhu na vrácení ceny poštovného za standardní balík do Velké Británie a uložil České poště povinnost částku ve výši 1 134 Kč za cenu služby uhradit. Nevyhověl však části návrhu na vrácení ceny za obsah balíku, a to s ohledem na to, že v průběhu řízení se zjistilo, že navrhovatel odmítl vrácenou poštovní zásilku převzít. Tím se připravil o možnost zahájit reklamační řízení poškození nebo úbytku obsahu zásilky, a uplatnit náhradový požadavek. K uložení povinnosti vrácení ceny uhrazené služby přistoupil správní orgán z důvodu, že provozovatel poštovních služeb nedostal svému závazku řádného poskytnutí poštovní služby, tj. dodání do určeného adresního místa, a nemůže se tudíž zbavit své odpovědnosti za vadně poskytnutou službu.

Úřad k podobným případům doporučuje zákazníkům uchovávat podací stvrzenky.

5.2 Přestupky

V roce 2019 zahájil Úřad s Českou poštou celkem 52 správních řízení o přestupku podle § 37a zákona o poštovních službách či podle § 24 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Ze správních řízení o přestupcích řešených Úřadem v roce 2019 u základních služeb bylo 69 správních řízení pravomocně rozhodnuto a České poště byly uděleny pokuty v souhrnné výši 576 698 Kč.

Z celkového počtu 52 správních řízení o přestupku zahájených Úřadem v roce 2019 se 19 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. Ve 14 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, 18 správních řízení se týkalo specifických problémů spojených se základními službami (např. neoprávněné otevření poštovní zásilky, nedodržení dispozic zásilka a změna ukládací pošty). Zbývající správní řízení se týkalo nesplnění povinnosti písemně oznámit plánované zvýšení cen (podrobnosti v kapitole 6).

Čtyři pravomocně rozhodnutá správní řízení v roce 2019 se týkala neplnění zákonné povinnosti České pošty učinit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické osoby. 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).

Tři pravomocně rozhodnutá správní řízení v roce 2019 se týkala nezajištění služby změna ukládací pošty Českou poštou a jedno správní řízení se týkalo neplnění sjednané služby dosílka. Tyto dispozice je Česká pošta povinna poskytovat na základě vyhlášky č. 464/2012 Sb.

Jedno pravomocně rozhodnuté správní řízení v roce 2019 se týkalo zacházení s poštovními zásilkami v rozporu s § 7 odst. 1 zákona o poštovních službách, kdy v tomto případě bylo zároveň prokázáno porušení poštovního tajemství podle § 16 odst. 1 zákona o poštovních službách.

Zbývající pravomocně ukončená řízení byla zahájena v předchozích letech. Jejich předmětem bylo nejčastěji neplnění zákonné povinnosti České pošty učinit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické či právnické osoby, nakládání s poštovní zásilkou způsobem, který není součástí poskytování poštovní služby a vydání poštovní zásilky neoprávněnému příjemci. Jedno z těchto správních řízení se týkalo i nezajištění dostupnosti pošt.

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 letech osloven ke spolupráci v oblasti přístupu k poštovní infrastruktuře několika podnikatelskými subjekty. S jedním podnikatelským subjektem držitel poštovní licence uzavřel již v roce 2015 smlouvu o přístupu ve znění pravomocného rozhodnutí Úřadu, s dodatkem z roku 2017, opět ve znění rozhodnutí Úřadu, kterou byla mezi nimi upravena vzájemná práva a povinnosti včetně ceny za přístup. Smlouvu o přístupu s obsahem podle obou pravomocných rozhodnutí Úřadu držitel poštovní licence uzavřel v roce 2016, opět ve znění dodatku z roku 2017, i s dalším podnikatelským subjektem. Smlouvy o přístupu s obsahem reflektujícím pravomocná rozhodnutí Úřadu držitel poštovní licence následně využil při vytvoření referenční nabídky zveřejněné na jeho webových stránkách. V roce 2019 držitel poštovní licence z vlastního rozhodnutí změnil zveřejněnou referenční nabídku a oba podnikatelské subjekty oslovil s návrhem změn původních smluv o přístupu ve smyslu nově zveřejněné referenční nabídky. Z důvodu nedosažení dohody o nově navrženém obsahu vzájemných práv a povinností byla u Úřadu na návrh držitele poštovní licence zahájena v říjnu 2019 dvě správní řízení o řešení sporu podle § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách ve spojení s § 141 správního řádu. Oba podnikatelské subjekty jsou v postavení odpůrce.

V obou správních řízeních do konce roku 2019 nebylo vydáno rozhodnutí s tím, že neuplynula lhůta k jeho vydání stanovená v § 34 odst. 5 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 Úřad uveřejňuje 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 provedla v roce 2019 několik změn cen základních služeb a podmínek poskytování slev z ceny služby. S účinností od 1. ledna 2019 došlo ke změně podmínek pro poskytování množstevních slev pro zákazníky využívající služby obyčejné, doporučené a cenné psaní. Zásadní změnou je diferenciací slev pro „odesílatele“ a „podavatele“, což postihlo zejména tzv. sdružovatele, kteří dosud profitovali z kumulace zásilek jednotlivých odesílatelů bez jejich dalšího zpracování. V novém systému jsou slevy stanovovány pro každého jednotlivého odesílatele zvlášť. Nově byly stanoveny výše množstevních slev z ročního obrátu pro odesílatele za obyčejné psaní, pohybují se v závislosti na obrátu od 1 % až do 19,50 %. Zrušeny byly množstevní slevy z ročního obrátu pro služby obyčejný a cenný balík a doporučený balíček.

Česká pošta oznámila Úřadu v zákonné lhůtě podle § 33 odst. 9 zákona o poštovních službách, že s účinností od 1. února 2019 chystá zdražit některé poštovní služby zařazené do kategorie základních služeb. Česká pošta zdražuje své základní služby v rámci své povinnosti podle § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách poskytovat tyto služby za nákladově orientované ceny.

Jednotkové náklady za poskytování základních služeb České poště rostou z důvodů 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 pobočkové sítě), a proto jednotkové náklady, po rozpočítání na menší objemy poskytovaných základních služeb, rostou.

Od prosince 2018 se veřejnost mohla seznámit s novými cenami, a to na všech provozovnách a též na webu České pošty. V tabulkách níže jsou uvedeny původní ceny platné do 31. ledna 2019 a nové ceny u některých vybraných základních služeb, u kterých došlo k 1. února 2019 ke změně. Kromě toho byly sjednoceny ceny základních služeb pro uživatele výplacních strojů při úhradě cen kreditem a pro zákazníky hybridní pošty. Významnou změnou bylo zdražení obyčejných zásilek, doporučených a cenných psaní, obyčejných a doporučených tiskovinových pytlů do zahraničí ve všech kategoriích a hmotnostních stupních pro všechny destinace. Za mezinárodní odpovědku předloženou k výměně vydala Česká pošta poštovní známky v hodnotě 45 Kč, tedy o 4 Kč více než dříve.

O 3 Kč zdražila Česká pošta poštovní poukazy hotovost – účet (poštovní poukázky A) a účet – hotovost (poštovní poukázky B). O 5 Kč pak Česká pošta zdražila poukazy hotovost – hotovost (poštovní poukázka C a D).

Ceny obyčejných zásilek do zahraničí

	Cena do 31. ledna 2019 (za ks)	Cena od 1. února 2019 (za ks)	Cena do 31. ledna 2019 (za ks)	Cena od 1. února 2019 (za ks)	Cena do 31. ledna 2019 (za ks)	Cena od 1. února 2019 (za ks)
Obyčejná zásilka do zahraničí						
	Evropské země – prioritní		Mimoevropské země – prioritní		Mimoevropské země – ekonomická	
do 50 g včetně	35 Kč	39 Kč	41 Kč	45 Kč	35 Kč	39 Kč
do 100 g včetně	53 Kč	58 Kč	59 Kč	65 Kč	53 Kč	58 Kč
do 250 g včetně	91 Kč	100 Kč	110 Kč	121 Kč	91 Kč	100 Kč
do 500 g včetně	129 Kč	142 Kč	175 Kč	193 Kč	129 Kč	142 Kč
do 1 kg včetně	217 Kč	239 Kč	305 Kč	336 Kč	217 Kč	239 Kč
do 2 kg včetně	371 Kč	408 Kč	536 Kč	590 Kč	371 Kč	408 Kč

Ceny doporučených zásilek do zahraničí

	Cena do 31. ledna 2019 (za ks)	Cena od 1. února 2019 (za ks)	Cena do 31. ledna 2019 (za ks)	Cena od 1. února 2019 (za ks)
Doporučená zásilka do zahraničí				
	Evropské země – prioritní		Mimoevropské země – prioritní	
do 50 g včetně	85 Kč	98 Kč	90 Kč	104 Kč
do 100 g včetně	109 Kč	125 Kč	116 Kč	133 Kč
do 250 g včetně	147 Kč	169 Kč	165 Kč	190 Kč
do 500 g včetně	184 Kč	212 Kč	230 Kč	265 Kč
do 1 kg včetně	272 Kč	313 Kč	361 Kč	415 Kč
do 2 kg včetně	426 Kč	490 Kč	592 Kč	681 Kč

Ceny cenných psaní do zahraničí

	Cena do 31. ledna 2019 (za ks)	Cena od 1. února 2019 (za ks)	Cena do 31. ledna 2019 (za ks)	Cena od 1. února 2019 (za ks)
Cenné psaní do zahraničí				
	Evropské země – prioritní		Mimoevropské země – prioritní	
do 50 g včetně	112 Kč	129 Kč	118 Kč	136 Kč
do 100 g včetně	141 Kč	162 Kč	147 Kč	169 Kč
do 250 g včetně	179 Kč	206 Kč	197 Kč	227 Kč
do 500 g včetně	216 Kč	249 Kč	263 Kč	303 Kč
do 1 kg včetně	304 Kč	350 Kč	393 Kč	452 Kč
do 2 kg včetně	458 Kč	527 Kč	624 Kč	718 Kč

S účinností od 1. března 2019 přistoupila Česká pošta k zásadní změně způsobu výpočtu ceny poštovní služby u všech balíků vnitřního styku a též u doporučeného balíčku z oblasti služby doporučených zásilek. Namísto obvyklého a dosud používaného vážení poštovních zásilek je nyní rozhodujícím kritériem velikost nejdelší strany zásilky. Změna je dle České pošty motivována zejména potřebou zvýšit podíl zásilek vhodných pro strojní třídění, a tak snížit náklady na jejich zpracování. Výše původních a nových cen služby pro jednotlivé druhy poštovních zásilek z oblasti základních služeb je uvedena v následující tabulce.

Ceny poštovních zásilek větších rozměrů

Služba	Cena do 28. února 2019 (Kč za ks)	Cena od 1. března 2019 (Kč za ks)
Doporučený balíček		
Doporučený balíček do 500 g	74	
Doporučený balíček do 1000 g	79	
Doporučený balíček do 2000 g	83	
Doporučený balíček S (do 35 cm)		99
Doporučený balíček M (do 50 cm)		119
Doporučený balíček L (do 60 cm)		169

Obyčejný balík		
Obyčejný balík do 2 kg	74	
Obyčejný balík do 5 kg	81	
Obyčejný balík do 10 kg	95	
Obyčejný balík S (do 35 cm)		89
Obyčejný balík M (do 50 cm)		119
Obyčejný balík L (do 100 cm)		169
Obyčejný balík XL (do 240 cm)		319
Cenný balík		
Cenný balík do 2 kg	110	
Cenný balík do 5 kg	120	
Cenný balík do 10 kg	140	
Cenný balík S (do 35 cm)		129
Cenný balík M (do 50 cm)		159
Cenný balík L (do 100 cm)		209
Cenný balík XL (do 240 cm)		359

Zavedeny byly i některé nové příplatky a slevy. Za zmínku stojí zejména příplatek „Nestandard“ ve výši 16 Kč pro poštovní zásilky jiného tvaru než pravidelného kvádry nebo krychle, nezabalené do pevného obalu, nebo zabalené v černém obalu. Slevu ve výši 8 Kč získá odesílatel, který předá podací data elektronicky.

Nový systém stanovení cen části poštovních zásilek znamená v některých případech zdražení poskytovaných služeb, nejvýrazněji v případě doporučeného balíčku, u kterého se poštovné zvýšilo v určitých případech na více než dvojnásobek, u mnohých zásilek se však ceny služby naopak snížily. Týká se to zejména malých těžkých zásilek (šrouby, matice, železářské zboží). Rozdíly v cenách poštovní služby Cenný balík jsou znázorněny v následující tabulce.

Srovnání starých a nových cen Cenného balíku

	S	M	L		XL	
Hmotnost balíků	Maximální délka strany balíku po změně od 1. 3. 2019					
	do 35 cm	do 50 cm	do 100 cm ¹⁾	do 100 cm ²⁾	do 240 cm ³⁾	do 240 cm ⁴⁾
2 kg	19	49	99	-21	249	129
5 kg	9	39	89	-31	239	119
10 kg	-11	19	69	-51	219	99

¹⁾ Součet tří stran do 240 cm.

²⁾ Součet tří stran nad 240 cm, v tomto případě byl do 28. 2. 2019 za zásilky, jejichž součet tří stran přesáhl 240 cm, vybírán příplatek „Neskladné“ ve výši 120 Kč.

³⁾ Délka nejdelší strany do 180 cm podle podmínek do 28. 2. 2019.

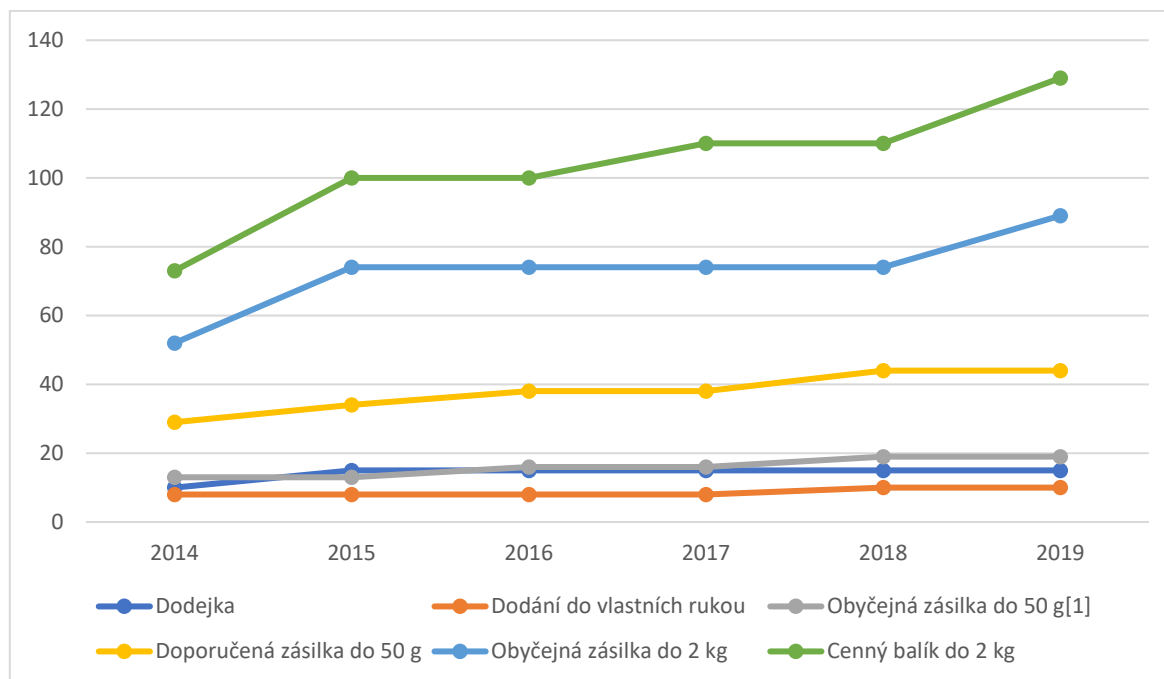
⁴⁾ Délka nejdelší strany nad 180 cm, v tomto případě byl do 28. 2. 2019 za zásilky, jejichž jedna strana přesáhla 180 cm, vybírán příplatek „Neskladné“ ve výši 120 Kč.

Vývoj cen vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2014–2019 zobrazují níže uvedená tabulka a graf.

Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2014–2019 (Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Obyčejná zásilka do 50 g	13	13	16	16	19	19
Doporučená zásilka do 50 g	29	34	38	38	44	44
Obyčejná zásilka do 2 kg	52	74	74	74	74	89
Cenný balík do 2 kg	73	100	100	110	110	129
Dodejka	10	15	15	15	15	15
Dodání do vlastních rukou	8	8	8	8	10	10

Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2014–2019

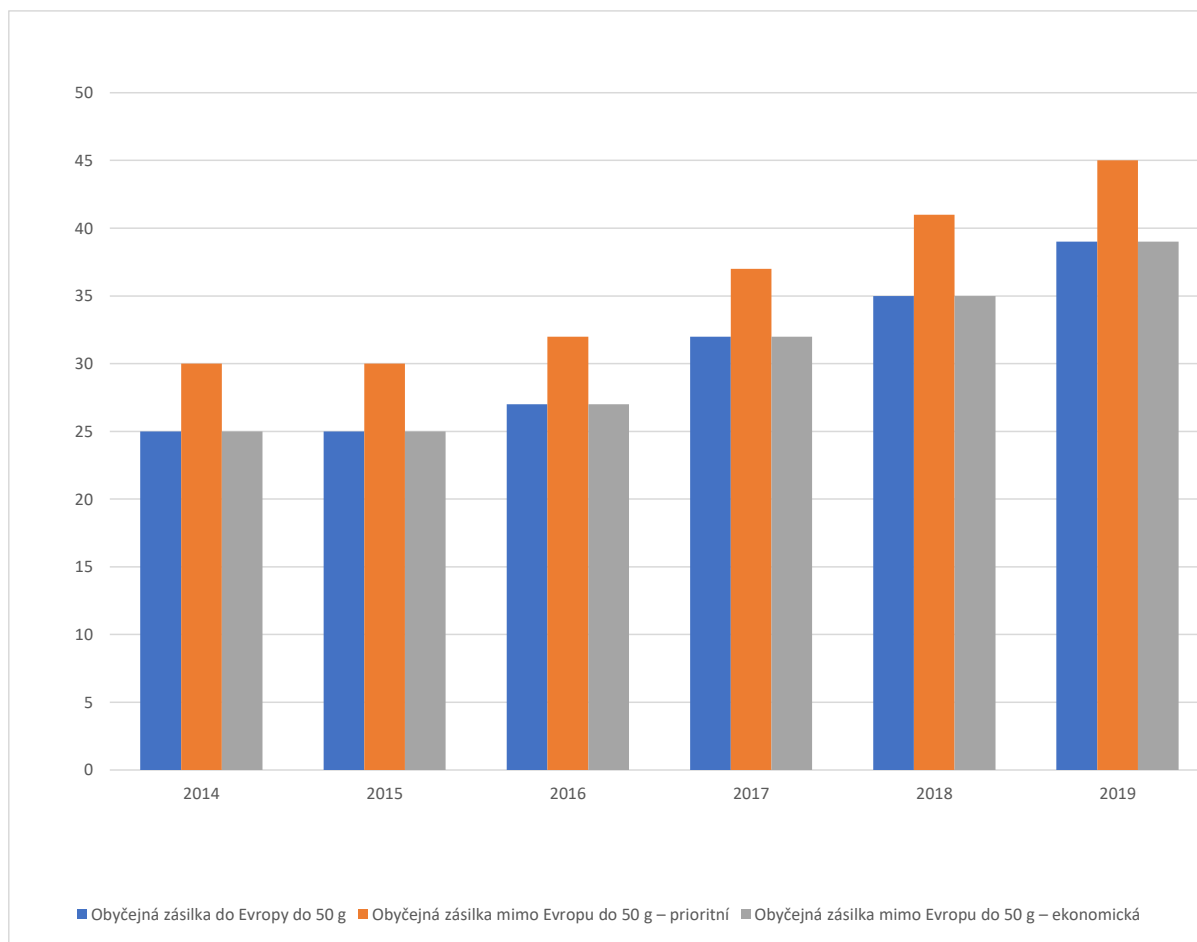


Následující tabulka ukazuje vývoj cen vybraných základních služeb do zahraničí a hodnoty z tabulky následně zobrazuje i graf.

Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2014–2019 (Kč/ks k 31. 12. příslušného roku)

Druh služby	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Obyčejná zásilka do Evropy do 50 g	25	25	27	32	35	39
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 50 g – prioritní	30	30	32	37	41	45
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 50 g – ekonomická	25	25	27	32	35	39

Ceny vybraných základních služeb do zahraniční v období 2014–2019



S účinností od 1. června 2019 zvýšila Česká pošta cenu za službu jednorázová změna místa dodání (dosílka) obsaženou do tohoto dne v ceně níže uvedených služeb, a to o 10 Kč u základních vnitrostátních poštovních služeb s obchodními názvy doporučené psaní a cenné psaní, při žádosti uplatněné prostřednictvím aplikace změna doručení online, o 25 Kč u základních vnitrostátních poštovních služeb s obchodními názvy doporučené psaní a cenné psaní a u základních zahraničních poštovních služeb doporučená zásilka, doporučený aerogram, doporučený tiskovinový pytel a cenné psaní, pokud je žádost uplatněna jiným způsobem. Úřad však od České pošty, coby držitele poštovní licence, zákonem o poštovních službách vyžadované písemné oznámení alespoň 90 dní přede dnem, od kterého hodlá cenu zvýšit, o zvýšení cen výše uvedených základních služeb neobdržel, a zahájil proto správní řízení o uložení pokuty za spáchání přestupku, které do konce roku 2019 nebylo ukončeno.

Úřad vyhodnotil nárůst cen, ke kterému v roce 2019 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. Tyto závěry pak potvrdil i spotřebitelský průzkum cenové dostupnosti vybraných základních služeb provedený v závěru roku 2019. K analýze a hodnocení cenové dostupnosti základních služeb podle daných kritérií slouží [metodika](#) zveřejněná na webu Úřadu.

7 Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů

Dne 30. srpna 2019 nabyla účinnosti novela zákona o poštovních službách, která umožnila provedení úhrady čistých nákladů za roky 2013 a 2014 ve výši 800 000 000 Kč za oba roky, a to ve dvou splátkách: 500 000 000 Kč v roce 2019 a 300 000 000 Kč v roce 2020. První splátka byla České poště vyplacena v září 2019, druhá byla vyplacena k 1. březnu 2020.

Dne 30. srpna 2019 podala Česká pošta žádost o úhradu čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2018 v maximální možné výši 1 500 000 000 Kč. Celkové čisté náklady za rok 2019 Česká pošta vyčíslila ve výši 2 711 845 862 Kč. Čisté náklady na síť provozoven byly vyčísleny ve výši 1 452 972 061 Kč, na doručovací síť ve výši 1 247 646 718 Kč a čisté náklady na podpůrné procesy vyvolané povinností poskytovat základní služby byly vyčísleny ve výši 26 074 775 Kč. Nehmotné a tržní výhody byly stanoveny ve výši 85 243 182 Kč a nárok na přiměřený zisk ve výši 70 395 489 Kč.

Úřad po obdržení žádosti zahájil správní řízení, ve kterém ověřuje správnost a úplnost všech předložených podkladů, soulad výpočtu se zákonem o poštovních službách a s vyhláškou č. 466/2012 Sb.

Současně Úřad vede, prostřednictvím Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže, před Evropskou komisí řízení ve věci veřejné podpory, jehož předmětem je úhrada čistých nákladů za období 2018–2022 držiteli poštovní licence. Po prenotifikačním jednání byla dne 28. ledna 2020 formálně zahájena notifikace úhrady čistých nákladů za poskytování základních poštovních služeb Českou poštou v období let 2018–2022 u Evropské komise.

Jak vyplývá z § 34e odst. 3 zákona o poštovních službách, v případě, že je řízení o financování čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž vedeno před Evropskou komisí ve věci veřejné podpory, považuje se toto řízení za řízení o předběžné otázce podle správního řádu a do ukončení tohoto řízení není možné vydat rozhodnutí o čistých nákladech za zúčtovací období roku 2018. Řízení o žádosti o úhradu čistých nákladů za rok 2018 bylo tedy přerušeno. K vydání rozhodnutí a úhradě čistých nákladů dojde až po ukončení řízení před Evropskou komisí.

8 Závěr

Česká pošta je jako držitel poštovní licence povinna zajistit všeobecnou dostupnost základních služeb. Základní služby musí poskytovat v souladu s potřebami veřejnosti, ve stanovené kvalitě, za dostupné ceny a každý pracovní den. Ve výjimečných případech však Česká pošta dočasně nemusí své povinnosti plnit, a to podle ustanovení § 33 odst. 2 zákona o poštovních službách.

Po souhrnném zhodnocení všech zjištění Úřadu lze zkonstatovat, že až na konkrétní jednotlivé nedostatky uvedené v příslušných kapitolách této zprávy Česká pošta v celku své zákonné povinnosti vyplývající jí z udělené poštovní licence v roce 2019 průběžně plnila.

Závěry Úřadu vychází především z kontrolní a dohledové činnosti, ostatní úřední činnosti, ze statistik a z povinně uveřejňovaných údajů Českou poštou. Dále jsou shrnuta hlavní zjištění Úřadu.

Obdobně jako v předchozích letech pokračuje trend poklesu objemu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb, i celého trhu poštovních služeb. Oproti roku 2018 tento pokles představuje 8,59 % a je způsoben zejména velkým úbytkem počtu přepravených listovních zásilek.

Z výsledků dohledu vyplývá, že i přes krátkodobé uzavírky některých pošt zajistila Česká pošta dostupnost základních služeb v roce 2019 v souladu se zákonem o poštovních službách a vyhláškou č. 464/2012 Sb. Česká pošta je povinna udržovat svou síť v minimálním počtu 3 200 provozoven. Průběžně optimalizuje svou síť provozoven a převádí je na základě smlouvy na třetí osoby s označením pošta Partner.

Počet přístupových bodů poštovní sítě dlouhodobě zůstává 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 72 % všech uzavření pošt byla pošta uzavřena 5 a méně pracovních dnů. Úřad shledal důvody vedoucí k uzavření pošt relevantními.

Rychlost dodání základní služby obyčejné zásilky do 50 g do druhého pracovního dne ode dne podání je jediným měřitelným kvalitativním ukazatelem se stanoveným výsledkem nejméně 92 %. Ten Česká pošta za celý rok 2019 splnila a překročila nad předepsanou úroveň o 0,76 procentního bodu.

Počet podání týkajících se nespokojenosti při poskytování základní služby, který zákazníci České pošty uplatnili přímo u Úřadu, byl oproti předcházejícímu roku nižší o 16,45 %. Počet podání, jež se týkají kvality dodávání poštovních zásilek, stoupl o 4,61 % (viz tabulka v kapitole 4).

Uživatelé České pošty stále ve větší míře využívají možnosti podání námítky proti vyřízení reklamace Českou poštou u základních služeb. V roce 2019 se na Úřad obrátilo o 75 % nespokojených zákazníků více než v roce 2018.

V rámci dohledu Úřad v průběhu roku 2019 registroval 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. Ve velké většině jde o nedostatky, které se vyskytují opakovaně, anebo dokonce soustavně. Na tuto oblast proto Úřad zaměřil svou pozornost při zvýšeném počtu kontrolních akcí, které prokázaly četná pochybení. Zjištěné nedostatky Úřad s Českou poštou řeší a bude dále řešit v rámci svých kompetencí (podrobněji kapitola 4, resp. část 4.2).

Úřad na základě výsledků dohledu zahájil s Českou poštou 52 správních řízení o přestupku za porušování jejích právních povinností; zatím nebyla všechna pravomocně skončena. Během roku 2019 Úřad pravomocně ukončil 69 správních řízení, v nichž uložil pokuty v celkové výši 576 698 Kč za přestupky podle § 37a zákona o poštovních službách nebo podle § 24 zákona o ochraně spotřebitele. Část z těchto řízení byla zahájena v předchozích letech, v jednom z nich byla České poště uložena pokuta přes 500 000 Kč za porušení povinnosti držitele poštovní licence zajistit dostupnost pošt na celém území České republiky.

Významně v roce 2019 vzrostla cena velké části základních služeb s účinností od 1. února, a to nejen vnitrostátních, ale i do zahraničí ve všech kategoriích a hmotnostních stupních pro všechny destinace. Kromě toho byly sjednoceny ceny základních služeb pro uživatele výplatních strojů při úhradě cen kreditem a pro zákazníky hybridní pošty. S účinností od 1. března 2019 přistoupila Česká pošta k zásadní změně způsobu výpočtu ceny poštovní služby u všech vnitrostátních balíků a též u doporučeného balíčku. Namísto obvyklého a dosud používaného vážení poštovních zásilek je nyní rozhodujícím kritériem velikost nejdelší strany poštovní zásilky. Od 1. června 2019 zavedla Česká pošta cenu za službu jednorázová změna místa dodání (dosílka) do té doby obsaženou v ceně služeb.

Z některých kapitol zprávy a jejích závěrů je zřejmé, že nespokojenost zákazníků České pošty s poskytováním některých služeb přetrvávala i v roce 2019. Jednalo se především o nekvalitní dodávání poštovní zásilek, zejména balíků. Nespokojenost zákazníků v oblasti dodávání balíků je nejvýraznější, jak vyplývá i z ohlasů v médiích a na sociálních sítích. Problémy s dodáváním pociťují zákazníci nejen v oblasti základních služeb, ale i v rámci komerčních služeb.

Úřad konstatuje, že některá pochybení České pošty při plnění svých povinností jako držitele poštovní licence přetrvávala. Úřad bude proto i v následujícím období průběžně dohlížet na činnost České pošty a kontrolovat povinnosti, zejména v oblastech kritizovaných veřejností, výsledky vyhodnocovat a na jejich základě přijímat v rámci svých kompetencí příslušná opatření vedoucí ke zlepšení spokojenosti zákazníků České pošty.

Praha 23. června 2020

Mgr. Ing. Hana Továrková v. r.
předsedkyně Rady
Českého telekomunikačního úřadu

Za správnost vyhotovení: Ing. P. Kindler