

# **Český telekomunikační úřad**

## **Zpráva o plnění povinností České pošty, s.p. v oblasti základních služeb za rok 2008**

**Výsledky dohledu prováděného  
Českým telekomunikačním úřadem**

**Říjen 2009**

# 1. ÚVOD

Nejdůležitějším úkolem Českého telekomunikačního úřadu v oblasti poštovních služeb je hájit zájmy zákazníků České pošty, s.p. (dále jen „Česká pošta“). Český telekomunikační úřad (dále též „ČTÚ“) proto dohlíží na to, aby Česká pošta poskytovala veřejnosti dobré služby.

Dohled Český telekomunikační úřad vykonává především z podnětů zákazníků, kteří byli postiženi nějakou závadou. Český telekomunikační úřad případ přešetří, zákazníkovi v mezích možností pomůže (je-li možná alespoň dodatečná náprava), poskytne mu informace, které by mohly být pro něho užitečné. Současně pak v mezích svých zákonných kompetencí podnikne vůči České poště kroky směřující k tomu, aby se podobná závada do budoucna již neopakovala, a to včetně případných sankcí (uložení pokuty).

Jednotlivé kontrolní akce v rámci dohledu uskutečňuje Český telekomunikační úřad i z vlastního podnětu. Takové akce nejsou zaměřeny pouze na konkrétní případy jednotlivých zákazníků využívajících poštovních služeb poskytovaných Českou poštou, ale zabývají se zkoumáním, jaký je v dané záležitosti obecný stav.

\*\*\*\*\*

Tato zpráva je shrnutím případů, jimiž se Český telekomunikační úřad zabýval v roce 2008. Rozsah dohledu je ve srovnání s celkovým počtem poskytnutých základních služeb (zhruba 800 milionů ročně) zákonitě nepatrný. Už proto tato zpráva není a nemůže být celkovým hodnocením toho, jak si Česká pošta v oblasti základních služeb počíná; v rámci dohledu byl prověřen nesrovnatelně menší počet služeb. Tato zpráva se navíc zabývá v zásadě jen zjištěnými nedostatky; pokud byla poštovní služba poskytnuta řádně, nevznikl důvod, aby se jí Český telekomunikační úřad zabýval.

Povinnost zveřejňovat každoroční zprávy o výsledcích dohledu vyplývá z právní úpravy ES. Smysl zpráv spočívá ve veřejném upozornění na nedostatky, které je třeba co nejrychleji odstranit. Zpráva je přehledem závad, které byly zjištěny kontrolou provedenou Českým telekomunikačním úřadem. Jde přitom vesměs o závady, které mají povahu porušení právních povinností České pošty. Závady, kterým se nelze ani při nejlepší péči vyhnout (například náhodné poškození poštovní zásilky), v této zprávě uváděny nejsou.

## 2. OBSLUHA VEŘEJNOSTI U POŠT

Jak ze zákona o poštovních službách i ze Směrnice ES vyplývá, základním úkolem České pošty je zajistit všeobecnou dostupnost základních služeb.

K 31. 12. 2008 zajišťovala Česká pošta základní služby prostřednictvím 3 392 provozoven (dále jen „pošta“).

Za rok 2008 poskytla Česká pošta zákazníkům následující počty jednotlivých základních služeb:

- a) 526,9 mil. obyčejných zásilek,
- b) 114,2 mil. doporučených zásilek,
- c) 30,9 mil. balíků,
- d) 80,1 mil. poštovních poukázek uhrazených v hotovosti a připsaných na bankovní účet,
- e) 16,1 mil. poštovních poukázek uhrazených bezhotovostně a vyplacených v hotovosti,
- f) 5,3 mil. poštovních poukázek uhrazených v hotovosti a vyplacených v hotovosti.

Český telekomunikační úřad se zákonitě zabýval dalšími právními povinnostmi, které se týkají otevírací doby, čekacích dob, způsobu obsluhy aj. Přitom platí, že Česká pošta musí vycházet při obsluze zákazníků z jejich potřeb, zejména pak z toho, aby užívání služeb nebylo neúměrně komplikované a aby nevyžadovalo zbytečně mnoho času.

Rozsah zjištěných nedostatků se oproti roku 2007 výrazně zvýšil.

\*\*\*\*\*

Obecnou zásadou je, že čekací doba na obsluhu u pošty by měla být co nejkratší a neměla by ani ve špičkách přesahovat 10 minut. Český telekomunikační úřad z podnětu zákazníků zjistil nedostatky u 11 pošt. U 4 pošt provedl rozsáhlejší průzkum, při kterém zjistil, že se tento nedostatek vyskytuje opakovaně (ve více dnech), přičemž neúměrně dlouhé čekací doby trvají i po delší časové období.

Čekací doby ve všech těchto případech přesáhly 10 minut, mnohdy dokonce velmi podstatně (v některých případech i přes půl hodiny). Někteří zákazníci poté, co uviděli tak dlouhou frontu, rezignovali a z pošty neobsloužení odešli.

U jedné z pošt se tyto nedostatky vyskytly vzdor tomu, že už jednou byla za dlouhé čekací doby u této pošty pravomocně uložena pokuta.

Příčinou neúměrně dlouhých čekacích dob je nedostatečný počet otevřených prepážek, v některých případech pak i nevhodná organizace práce (některá prepážka je soustavně přetížena, zatímco u jiné je stále volno).

\*\*\*\*\*

Český telekomunikační úřad se dále zabýval celou řadou problémů spojených s nedostatečnou otevírací dobou.

Obecně platí, že pro zákazníky je nejdůležitější odpolední otevírací doba - jak z hlediska možnosti odeslat ještě tentýž den svou poštovní zásilku, tak z hlediska možnosti vyzvednout si odpoledne po návratu ze zaměstnání uloženou poštovní zásilku. Pro zaměstnané zákazníky bývá důležitá i možnost využít služeb místní pošty přes poledne, kdy se mohou na chvíli uvolnit ze zaměstnání.

Praxe u České pošty však těmto potřebám neodpovídá - preferována je otevírací doba ráno a brzy dopoledne. K tomu je třeba dodat, že odeslání poštovní zásilky už ráno nijak neurychlí její dodání - i tak bude z dané pošty odeslána k místu dodání až odpoledne, kdy teprve jsou přijaté poštovní zásilky od jednotlivých pošt sváženy.

Český telekomunikační úřad se v rámci dohledu zabýval celkem 10-ti případy, v nichž nejsou potřeby zákazníků z hlediska optimální otevírací doby řádně uspokojovány. Nápravy se však podařilo dosáhnout jen v některých případech. Od své dosavadní preference ranní a dopolední otevírací doby Česká pošta dosud neustoupila.

V 8 případech šlo o příliš brzké uzavření pošty odpoledne; typické je uzavření pošty ještě před příjezdem autobusu, který přiváží domů osoby zaměstnané přes den mimo obec. Část podnětů k těmto případům vzešla od místních starostů.

Z podnětu jednoho zákazníka se Český telekomunikační úřad zabýval možností využití služeb menších pošt přes poledne. Během kontroly provedené po namátkově zvolených dvou trasách v délce 49 km (vedla kolem 9 pošt) a 48 km (vedla kolem 8 pošt) jeho pracovníci zjišťovali, v jaké situaci se ocitne zákazník, který by chtěl v době 11-13 hodin využít služeb některé z venkovských pošt.

Bylo zjištěno, že většina pošt na této trase je v té době uzavřena. Například v období 12,30-13,00 hod. je ze všech 17 pošt otevřena pouze jediná, v období 12,00 -12,30 hod. není otevřena dokonce ani jedna ze 17 pošt.

Nepříjemná situace byla zjištěna v regionu Východní Čechy, kde jsou téměř dvě třetiny pošt v úterý odpoledne uzavřeny. Jde o stav, který se v žádném jiném regionu v rámci celé České republiky nevyskytuje. K nápravě nepřistoupila Česká pošta dokonce ani poté, co s ní bylo zahájeno řízení o uložení pokuty (zatím nebylo pravomocně skončeno).

Český telekomunikační úřad se dále zabýval 2 případy, v nichž nebyl zákazník obslužen z důvodu nepředvídaných technických problémů. Přitom však obsluze bez použití technických zařízení dočasně vyřazených z provozu nic nebránilo. Ve třetím případě bylo zjištěno, že v sobotu se u dané pošty pouze vydávají uložené poštovní zásilky. Podat u této pošty své poštovní zásilky možné není; proč tomu tak je, nebylo uspokojivě vysvětleno.

\*\*\*\*\*

Český telekomunikační úřad se dále podrobně zabýval problémy, které mají zákazníci u pošt s tzv. vyvolávacím systémem (zákazník si při příchodu musí

vyzvednout pořadové číslo, na elektronickém panelu je pak vyzván, aby přistoupil k přepážce).

Bylo zjištěno, že situace u 16 kontrolovaných pošt s vyvolávacím systémem byla vesměs nevyhovující. Zákazníci měli velké problémy s orientací na panelu používaném při vydání pořadového čísla (komplikovaný výběr vhodného tlačítka v závislosti na tom, o jakou službu mají zájem).

V důsledku toho nefunguje vyvolávací systém optimálním způsobem - dochází ke zdržování, zákazníci si s používáním systému nevědí rady, ztrácejí spoustu času rozhodováním, které z tlačítek by měli použít. A protože je předem dáno, že si s tímto úkolem často dobře neporadí, musejí být poté, co se dostaví k nesprávné přepážce, predisponováni k přepážce jiné. Obdobná situace nastává i tehdy, pokud zákazník vhodné tlačítko vůbec nenalezne.

Označování tlačítek je naprosto nejednotné; i ten zákazník, který se u jedné pošty začne po čase orientovat, se u jiné pošty, kde je označování většinou zcela odlišné, ocitne znovu v problémech.

Pro jeden a tentýž okruh poskytovaných služeb se u různých pošt používá celá řada různých označení. Mnohá označení navíc nemohou být pro zákazníky srozumitelná, objevují se i zcela nesprávná či zavádějící označení. Celá řada označení na tlačítkách schází, není proto jasné, zda k přepážce je či není možno přistoupit bez pořadového čísla.

Nejednotnost panuje i v tom, zda údaje o poskytovaných službách jsou či nejsou označeny také přepážky - u poloviny kontrolovaných pošt tomu tak je, u druhé poloviny nikoliv. V těch případech, kdy jsou přepážky rovněž označeny, se však popisky na tlačítkách a na přepážkách většinou podstatně liší.

Aby vyvolávací systém správně fungoval, aby se mohlo využít jeho výhod a aby nezpůsobil naopak nežádoucí zpoždování a komplikace v obsluze, je nezbytné, aby byl vytvořen jednotný systém označování. Ten musí být navíc promyšlen tak, aby byl pro zákazníky co nejsrozumitelnější.

\*\*\*\*\*

V průběhu roku 2008 přistoupila Česká pošta k postupnému rušení zhruba 30 malých provozoven označovaných jako „poštovní střediska“.

Ve II. pololetí roku 2008 Česká pošta oznámila další záměr na redukci dosavadní sítě obslužných míst. Zrušeno mělo být celkem 178 venkovských pošt. Česká pošta přitom argumentovala tím, že jejich provoz je ztrátový; podle ní činí ztráta 32 mil. Kč ročně.

Takový argument je však není podle názoru ČTÚ zcela správný. Veškeré náklady, které Česká pošta na zajištění základních služeb vynakládá, a to včetně přiměřeného zisku, jsou jí totiž uhrazeny v cenách placených zákazníky. To výslovně garantuje zákon o poštovních službách. Za této situace proto o hustotě sítě pošt primárně rozhodují potřeby zákazníků; také to stanoví zákon o poštovních službách.

Plán České pošty na zrušení 178 pošt vyvolal protesty veřejnosti v dotčených místech. Na Český telekomunikační úřad se v té souvislosti obrátilo celkem 14 starostů dotčených obcí.

Česká pošta tento záměr nakonec přehodnotila a vzala zpět.

\*\*\*\*\*

Strategie České pošty založená na zrušení více než 5 % dosavadních pošt předpokládala, že nově bude obsluha místních zákazníků zajišťována pomocí tzv. motorizovaných doručovatelů. Jde o pracovníky České pošty, kteří jsou vybaveni automobilem a jako svou hlavní činnost zajišťují v daných místech dodávání poštovních zásilek. Mohou však také přijímat odesílané poštovní zásilky.

Český telekomunikační úřad provedl několik kontrolních akcí, při nichž kontrolující v roli zákazníků zjišťovali, jak v praxi podání prostřednictvím motorizovaného doručovatele probíhá. Kontrolující se zaměřili na následující témata:

- a) dostupnost informací o tom, kdy a kde lze motorizovaného doručovatele zastihnout,
- b) zda se ho v této době a na tomto místě skutečně podaří zastihnout,
- c) jakým způsobem z hlediska komfortu zákazníků podání probíhá.

Pokud jde o informace podle písmene a), dotazy kontrolujících se týkaly možnosti podání v 8 různých obcích, které se nacházejí v okolí příslušné pošty. Z 5 pošt, u nichž se kontrolující pokoušeli tyto informace získat, byla správná a úplná informace poskytnuta jen u jediné. Kontrolujícím pracovníci České pošty dokonce sdělili, že v 6 z těchto 8 obcí podání možné vůbec není; že v těchto místech ve skutečnosti lze podávat u motorizovaného doručovatele, to bylo před nimi zamčeno.

Za stejné nedostatky zjištěné v minulosti byla přitom České poště už třikrát uložena pokuta.

Informace tohoto druhu lze zjistit také na webových stránkách České pošty. Stanoviště motorizovaného doručovatele v dané obci je však uvedeno pod označením pošty, pod kterou motorizovaný doručovatel organizačně spadá. Která pošta to je, to ovšem zákazníci nevědí; tohoto zdroje informací proto fakticky nemohou využívat.

Při kontrole podle písmene b) ověřovali kontrolující ve 3 obcích, zda se jim skutečně podaří zastihnout motorizovaného doručovatele. Na stanoveném místě ve stanovenou dobu čekali na jeho příjezd; přestože tam přijeli již o něco dříve a čekali nejméně půl hodiny po jeho plánovaném příjezdu, ani v jednom případě motorizovaný doručovatel do tohoto místa nepřijel. Ani v jednom případě nebylo tedy možno jeho služeb při podání využít.

Při kontrole podle písmene c) bylo u 3 různých motorizovaných doručovatelů zjišťováno, jakým způsobem probíhá podání poštovních zásilek. Ve všech případech bylo zjištěno, že podací lístek není odesílateli vydán ihned, ale až dodatečně (při další cestě motorizovaného doručovatele do tohoto místa, tedy nejdříve následující pracovní den). Tento nesprávný postup zhoršuje komfort zákazníků. Při podání

u běžných pošt je totiž podací lístek vydáván ihned; není přitom žádný důvod, aby stejně nepostupovali i motorizovaní doručovatelé.

Tato nesprávná praxe přetrvává již z minulosti. Přestože České poště byla za tento nedostatek již dvakrát pravomocně uložena pokuta, k nápravě dosud nedošlo.

### 3. POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

Na to, aby Česká pošta soustavně poskytovala svým zákazníkům informace o základních službách a nejvhodnějším způsobu jejich užití, je kladen velký důraz jak v zákoně o poštovních službách, tak ve Směrnici ES. Aby si zákazníci při používání základních služeb počínali optimálním způsobem, aby byli schopni vybrat si z různých možností, jež se jim nabízejí na výběr právě tu, která je pro ně nejvýhodnější, musejí mít k dispozici odpovídající informace.

Podle poznatků Českého telekomunikačního úřadu však veřejnost zůstává i nadále ze značné části neinformována o tom, jak kvalifikovaně používat základní služby. Velmi mnoho problémů vzniká právě proto, že zákazníci nejsou dostatečně informováni - z neznalosti zvolí pro ně málo vhodnou službu, z neznalosti nevyužijí služeb, na něž mají právo.

Vážným problémem je skutečnost, že i ze strany provozních pracovníků České pošty jsou v některých případech zákazníkům poskytovány nesprávné informace.

Ve snaze napomoci zvýšení informovanosti uživatelů připravil Český telekomunikační úřad souhrn rad zákazníkům České pošty. Ten je umístěn na jeho webové stránce ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)) pod názvem „Jak správně používat poštovní služby“.

O této možnosti však mnoho zákazníků neví. Spoléhají se proto na ne vždy kvalitní informace poskytované Českou poštou, s níž jsou, na rozdíl od Českého telekomunikačního úřadu, v pravidelném styku.

Podle poznatků ČTÚ např. zákazníci dlouhodobě nevědí, že od r. 2000 mají adresáti právo na dodávání až do domu (kromě zcela výjimečných případů). Od našeho vstupu do Evropské unie v r. 2004 pak takové právo adresátů vyplývá navíc i ze Směrnice ES.

Až do r. 2000 adresáti takové právo neměli; mnoho z nich si tak muselo docházet pro své poštovní zásilky do tzv. dodávacích schrán (schrány zřízené Českou poštou někde na cestě mezi místní poštou a adresátovým domem). Tato praxe je však velmi nevýhodná pro zákazníky.

Česká pošta informovala veřejnost o právu na dodávání až do domu v r. 2006; tato informace však nebyla pro daný účel dostatečná. Český telekomunikační úřad již tři roky požaduje, aby Česká pošta o této věci informovala veřejnost odpovídajícím způsobem.

Podle názoru ČTÚ byly neodpovídající informace poskytnuty např. i při plánovaném zrušení 178 pošt (podrobněji viz kapitola 2. týkající se obsluhy veřejnosti

u pošt). V souvislosti s údajnou „ztrátovostí“ venkovských pošt se dokonce objevily požadavky České pošty, aby na úhradu této, ve skutečnosti neexistující ztráty přispívaly dotčené obce.

\*\*\*\*\*

Na počátku roku 2008 byla zjištěna celá řada případů, v nichž byly na poštovních schránkách umístěny již neplatné informace o cenách do nich vhažovaných obyčejných zásilek (tyto ceny se k 1.1.2008 zvýšily). Následně pak byla České poště již pravomocně uložena pokuta ve výši 100 000 Kč. I tak Český telekomunikační úřad ještě v prosinci 2008 kontrolou zjistil poštovní schránku, na níž byly stále ještě uvedeny informace o dávno již neplatných cenách z r. 2007.

Při jedné kontrolní akci ověřovali pracovníci Českého telekomunikačního úřadu v roli zákazníků, zda jim Česká pošta na požádání předloží ceník s cenami platnými v r. 2007 (ještě před jejich zvýšením k 1.1.2008). Takovou právní povinnost má Česká pošta proto, že znalost dříve platných cen může být pro zákazníky důležitá (například tehdy, pokud se jim má v minulosti uhrazená cena v důsledku neposkytnuté nebo nekvalitně poskytnuté služby vrátit). Ani u jedné z 10 pošt, u nichž se pokoušeli tyto informace získat, jim však ceník předložen nebyl.

U 3 pošt bylo zjištěno, že zákazníkům využívajícím služeb těchto pošt jsou poskytovány nejasné nebo nesrozumitelné informace týkající se způsobu, jakým jsou u této pošty zákazníci obsluhováni.

Jednomu zákazníkovi nedokázala Česká pošta vysvětlit, jak má upravit svou poštovní zásilku, aby ji mohl u České pošty podat. Nejprve se ji pokoušel podat u jedné pošty, ta mu však sdělila, že poštovní zásilku s ohledem na její hmotnost musí podat u jiné, větší pošty. Jenže když k této poště přijel, bylo mu řečeno, že ji nepřijmou ani tam.

U dvou poštovních zásilek mezinárodního styku se čeští zákazníci domáhali u České pošty výplaty náhrady vzniklé škody. V obou případech však bylo nezbytné, aby takový požadavek uplatnil zahraniční zákazník u příslušné zahraniční pošty. Česká pošta však nebyla schopna českým zákazníkům ve vzájemné korespondenci tuto zásadní informaci sdělit a vysvětlit důvody, pro které tomu tak je. Nakonec tak musel učinit až Český telekomunikační úřad poté, co se na něj obrátili se stížností na Českou poštu.

\*\*\*\*\*

Velmi důležitá pro veřejnost je informace, jak vlastně mají psát svou adresu osoby, které mají jinou běžnou adresu a jinou poštovní adresu. Jde například o adresáty, kteří si nechají zasílat své poštovní zásilky nikoliv do jejich bydliště či sídla, ale do poštovní přihrádky zřízené u pošty.

Tyto osoby musejí na svých dopisních papírech, na svých webových stránkách apod. uvádět obě adresy - nevědí totiž předem, zda je někdo přijde navštívit do jejich bydliště či sídla (zda tedy využije běžnou adresu), anebo zda se na ně obrátí pomocí poštovní zásilky (zda tedy využije poštovní adresu).



Návod, jak psát obecnou adresu (zahrnující jak běžnou, tak poštovní adresu), však Česká pošta přes opakované výzvy Českého telekomunikačního úřadu veřejnosti neposkytla.

Již od r. 2004 je České poště opakovaně vytýkáno, že dosud nespĺnila povinnost vydat přehled zahraničních služeb, který je nezbytný k tomu, aby se zákazníci v této složité oblasti dobře orientovali. Vydání přehledu je poměrně jednoduché, protože všechny potřebné informace Česká pošta má k dispozici. Přehled však nebyl vydán ani v r. 2008; proto byla české poště uložena pravomocná pokuta.

## 4. PÉČE O ZÁKAZNÍKY

Zákazníci si podle zjištění ČTÚ stěžují na problémy s kontaktem na Českou poštu, jestliže potřebují získat nějaké informace, jestliže potřebují dát České poště nějaké instrukce ohledně způsobu dodání, apod.

Nejčastější stížnosti tohoto druhu zaznamenal Český telekomunikační úřad v případě adresátů, kteří chtějí požádat, aby jim již uložena poštovní zásilka byla dodána do jejich domu (tzv. žádost o opakované dodání). Na telefonním čísle, které se k tomu účelu uvádí ve výzvě k vyzvednutí uložené poštovní zásilky, se totiž nikdo nehlásil. Český telekomunikační úřad byl opakovaně upozorněn i na špatnou dostupnost přetížené bezplatné informační telefonní linky.

Alternativní možnost, jak uplatnit žádost o opakované dodání - elektronicky prostřednictvím webových stránek České pošty - je znehodnocena tím, že musí být z nejasných důvodů uplatněna 3 pracovní dny předem.

Celá řada zákazníků upozorňuje na neodpovídající informace uváděné v on-line sledování přepravy poštovních zásilek. Tyto poznatky získal při své činnosti i sám Český telekomunikační úřad.

Ilustrativní ukázkou celé řady závad tohoto druhu je případ jedné společnosti, která naléhavě očekávala příchod balíku s velmi důležitým obsahem. Za celý den se adresátovi nepodařilo dovolat k poště, aby zjistil, zda již balík došel. Z on-line sledování poštovních zásilek následující den zjistil, že balík byl už u této pošty uložen, přestože se Česká pošta nepokusila o jeho dodání do sídla společnosti. Když se zástupce společnosti dostavil k poště, aby si balík vyzvedl, balík nebyl v počítačové evidenci nalezen. Jak se později ukázalo, došlo k tomu vinou poškození předávané diskety s nahranými údaji o ukládaných poštovních zásilkách; na nahrání těchto údajů do počítače ručně přes klávesnici prý pracovníci České pošty neměli čas. Balík byl nalezen až po delší době; protože zástupce společnosti nemohl tak dlouho čekat, musel k této poště přijít ještě jednou.

\*\*\*\*\*

V průběhu roku 2008 se Česká pošta rozhodla, že postupně ukončí platnost dosud vydaných tzv. průkazů příjemce (jde o průkazky, které používají při vydávání poštovních zásilek zmocněnci adresáta, rodiče nezletilých adresátů či pracovníci

právnických osob k tomu, aby prokázali, že jsou oprávněni převzít za adresáta poštovní zásilky). Česká pošta současně rozhodla, že takový průkaz bude mít napříště jen časově omezenou platnost.

Takový postup je ovšem v zásadním rozporu jak s právem, tak s potřebami zákazníků. Odvolat platnost průkazu může jen sám adresát; jestliže tak neučiní, Česká pošta je povinna jeho přání stran osoby, která bude za něj vyzvedávat poštovní zásilky, nadále plnit. Požadavek, aby adresáti jednou za čas docházeli k České poště a tam si zařizovali nový průkaz, je projevem nedomyšlené byrokracie, nerespektování práva a nedobrého vztahu k zákazníkům.

Český telekomunikační úřad proto přiměl Českou poštu k tomu, aby od této akce upustila. V informačních materiálech vydávaných Českou poštou se však přesto nadále uvádí, že průkazy příjemce mají platnost jen 3 roky.

\*\*\*\*\*

Na Český telekomunikační úřad se obrátil zákazník, který byl v nemocnici upoután na lůžko. V důsledku toho byl zbaven možnosti přijímat důležité úřední písemnosti určené do jeho vlastních rukou.

V takových situacích je sice zaveden zvláštní způsob dodávání založený na spolupráci České pošty s nemocnicí, Česká pošta však tvrdila, že příslušná nemocnice potřebnou spolupráci odmítá. Poté, co se na nemocnici obrátil sám Český telekomunikační úřad, se však ukázalo, že se věci mají jinak. Nemocnice byla připravena v zájmu svých pacientů s Českou poštou spolupracovat, ta ji však o spolupráci vůbec nepožádala. Teprve po tomto zprostředkování přistoupila Česká pošta k tomu, že začala poštovní zásilky pacientům do nemocnice dodávat.

V minulých letech věnoval Český telekomunikační úřad velké úsilí tomu, aby přiměl Českou poštu splnit požadavek na zajištění obsluhy osob na vozíku pro invalidy i u pošt, které nemají bezbariérový přístup. Přestože k vyřešení situace postačuje zřízení signálního zařízení u vchodu, jímž může osoba na vozíku pro invalidy přivolat obsluhu, Česká pošta tuto povinnost, jež jí byla uložena už v r. 2005, ve značném rozsahu neplnila.

Situace se zlepšila až poté, co byla České poště v r. 2006 uložena pokuta ve výši 800 000 Kč. I nadále však zůstávaly pošty, u nichž stále ještě nebylo signální zařízení zřízeno. V r. 2007 a 2008 proto následovaly 2 další pokuty v úhrnné výši 70 000 Kč.

I tak však byly v r. 2008 zjištěny 3 pošty, u nichž je sice signální zařízení zřízeno, neplní však svůj účel. U dvou pošt je natolik skryté, že je ten, kdo není místní, nenajde. U třetí pošty bylo zřízeno na takovém místě, že se k němu osoba na vozíku pro invalidy nemůže dostat.

Přes tři roky se Český telekomunikační úřad snažil přimět Českou poštu, aby signálním zařízením opatřila i poštu Praha 012 na Pražském hradě. K nápravě nepřiměly Českou poštu ani dvě opakovaně uložené pokuty.

Pošta na Pražském hradě byla tímto signálním zařízením vybavena až koncem roku 2008; stalo se tak jen díky dlouhodobému úsilí Českého telekomunikačního úřadu.

## 5. POŠTOVNÍ TAJEMSTVÍ

Zákon o poštovních službách vyžaduje, aby Česká pošta a její pracovníci dodržovali tzv. poštovní tajemství. To se vztahuje na všechny údaje o poštovní službě - na údaje o tom, kdo byl odesílatel a adresát, o jakou službu šlo, kdy byla poskytnuta, jaký byl obsah poštovní zásilky apod. S výjimkou přesně stanovených případů musejí být chráněné údaje utajovány. Česká pošta nesmí dát cizí osobě dokonce ani pouhou možnost, aby se s chráněnými údaji seznámila.

Ustanovení zákona týkající se poštovního tajemství navazují na právní úpravu ES, podle níž musí být zajištěna důvěrnost poštovního styku.

K porušení poštovního tajemství dochází vždy, když je poštovní zásilka vydána či poukázána peněžní částka vyplacena nesprávnému příjemci (viz takové případy uvedené v kapitole 7. týkající se dodání).

Ještě závažnější z hlediska porušení poštovního tajemství jsou případy, kdy je obyčejná zásilka namísto jejího vložení do domovní schránky adresáta ponechána někde na volném prostranství, kde se s chráněnými údaji může seznámit celá řada různých osob (viz takové případy uvedené rovněž v kapitole 7. týkající se dodání).

Přímého porušení poštovního tajemství se dopustili pracovníci řídicí složky, kteří zamítli požadavek na náhradu vzniklé škody s odkazem na informace sdělované odesílatelům adresátovi v dopise vloženém do poškozeného balíku.

Od roku 2004 je České poště vytýkáno rozsáhlé porušování poštovního tajemství v důsledku používání nevyhovujících tzv. dodacích dokladů (jde o doklady, v nichž příjemce stvrzuje převzetí poštovní zásilky). Dodací doklady jsou totiž společné pro více adresátů; v důsledku toho se s údaji chráněnými poštovním tajemstvím mohou neprávem seznámit jiné osoby.

V r. 2006 byla České poště za tento nedostatek uložena pokuta v maximální možné výši 2 mil. Kč (dosud není pravomocná).

Teprve pak Česká pošta nahradila původní společné doklady individuálními doklady, které nejsou předkládány nikomu jinému než příjemci. Stalo se tak však jen v případě vydávání poštovních zásilek uložených u pošty; urychlené zavedení individuálních dodacích dokladů i při dodávání doručovatelem bylo tehdy pouze příslibem.

Individuální doklady pro dodávání doručovatelem však dodnes zavedeny nebyly. V průběhu roku 2008 bylo proto zahájeno nové řízení o uložení pokuty. Rozhodnutí o udělení další pokuty rovněž ve výši 2 mil. Kč však dosud nenabýlo právní moci, protože Česká pošta proti němu podala rozklad.

## **6. PODÁNÍ (ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SLUŽBY)**

Na nesprávnou praxi při podávání u motorizovaného doručovatele (stvrzený podací lístek není odesílateli vydán ihned, ale až dodatečně) bylo upozorněno již v kapitole 2. týkající se obsluhy u pošt.

Obdobná nesprávná praxe se však vyskytuje i při podávání formou tzv. svozných jízd (poštovní zásilky vyzvedne pracovník České pošty po dohodě přímo u odesílatele, automobilem je pak odveze k příslušné poště). I v tomto případě jsou stvrzené podací doklady vráceny odesílateli až dodatečně, takže odesílatel po nějakou dobu nemá k dispozici řádný doklad o podání svých poštovních zásilek.

\*\*\*\*\*

Velmi závažné jsou případy, v nichž Česká pošta neposkytla zákazníkovi požadovanou službu. Tím se totiž dostává do rozporu se svou zákonnou povinností zajistit všeobecnou dostupnost základních služeb.

Jednomu ze zákazníků odmítli pracovníci České pošty přijmout dvě poštovní poukázky s odvoláním na údajně nepřijatelný způsob, jakým napsal číslici „0“ (odesílatel ji přeškrtnul tak, jak se někdy používá k odlišení této číslice od písmene „O“). Přeškrtnutí nuly přitom nemělo žádný vliv na čitelnost a jednoznačnost údaje o poukazované částce; tím spíše proto, že se částka uvádí navíc i slovy.

Český telekomunikační úřad za protiprávní jednání České pošty uložil pokutu. Jedna z pošt odmítla přijmout několik doporučených zásilek podávaných jistou společností působící na trhu přepravních služeb s odůvodněním, že jde o konkurenta České pošty. Za tento správní delikt byla České poště pravomocně uložena pokuta ve výši 25 000 Kč.

Jedna odesílatelka se u Českého telekomunikačního úřadu domáhala zásahu kvůli důležité poštovní poukázce, která nebyla vyplacena adresátovi. Přesto však byla její reklamace označena za neodůvodněnou. Teprve z iniciativy Českého telekomunikačního úřadu byl případ řádně vyšetřen - ukázalo se, že tato poštovní poukázka byla sice od odesílatelky přijata, příslušná pracovníce si však poukázané peníze ponechala a přijatou poštovní poukázku v záznamech stornovala.

## **7. DODÁNÍ (REALIZACE POŽADOVANÉ SLUŽBY)**

Účelem poštovní služby je dodat poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku adresátovi, případně jinému oprávněnému příjemci. Způsob, jakým Česká pošta při dodání postupuje, je tedy klíčový pro celou poštovní službu. Dodání rozhoduje o tom, zda a jak budou uspokojeny potřeby zákazníků; jakékoliv nedostatky při dodání požadovanou službu znehodnocují.

Jak již bylo v úvodu vysvětleno, o závadách při dodání se Český telekomunikační úřad dozvídá v zásadě jen tehdy, pokud se na něj obrátí postižený zákazník. Dále uvedený přehled případů, jimiž se Český telekomunikační úřad zabýval, je tedy ilustrací nedostatků, k nimž v praxi podle poznatků Českého telekomunikačního úřadu dochází.

\*\*\*\*\*

Podle zjištění Českého telekomunikačního úřadu není v mnoha případech věnována dostatečná pozornost kontrole identifikačních údajů při vydávání poštovních zásilek a vypisování dodacích dokladů.

Dodací doklady (doklady, v nichž příjemce potvrzuje převzetí poštovní zásilky) jsou totiž velmi důležitým právním dokumentem. Vzdor tomu jsou však v některých případech sepisovány ručně. Zákonitě jsou proto v některých případech pro jiné osoby než samotného doručovatele prakticky nečitelné. Nečitelnost dokladů může mít přitom celou řadu negativních právních důsledků, zejména pak pro odesílatele (adresát převzetí poštovní zásilky záměrně popře apod.).

Český telekomunikační úřad na tento problém Českou poštu upozornil; současně navrhl, konkrétní řešení tak, že i dodací doklady používané doručovateli budou pořizovány pomocí tiskárny počítače. Tento nedostatek však nebyl dosud odstraněn. V posledních dvou letech se objevilo celkem 5 různých způsobů, jakými se mohou poštovní zásilky dostat do cizích rukou (zpravidla jde o úmyslné jednání, poštovních zásilek se zmocní podvodník). Česká pošta však dosud nepřijala účinná opatření, jež její zákazníky před takovými riziky ochrání. Český telekomunikační úřad proto České poště ke dni 1. 1. 2009 stanovil odpovídající postup.

V průběhu roku se na celé řadě případů ukázalo, že není dostatečným způsobem vyřešeno dodávání adresátům, kteří bydlí v ubytovně, kterým je poštovní zásilka zaslána do zaměstnání apod. I v těchto případech adresáta zpravidla nelze zastihnout, dodat mu zásilku lze jen prostřednictvím této instituce.

Protože ani v těchto případech nevyvinula Česká pošta žádnou iniciativu k vyřešení problémů, odpovídající opatření musel České poště ke dni 1.1.2009 stanovit Český telekomunikační úřad.

V jednom případě existoval spor o to, kdo je oprávněn přejímat poštovní zásilky jménem určité společnosti. Ukázalo se, že Česká pošta vydává poštovní zásilky tomu, kdo k tomu oprávněn není. Přestože Česká pošta byla na tuto skutečnost opakovaně upozorňována, s oprávněným zástupcem společnosti odmítala být i jen jednat. Nápravy bylo dosaženo až poté, co do věci zasáhl Český telekomunikační úřad.

\*\*\*\*\*

Stejně jako v předchozích letech, i letos si několik zákazníků stěžovalo na příliš krátkou dobu, po kterou jsou připraveny k vyzvednutí balíky s rychlou přepravou (dodání následující pracovní den). Namísto obvyklých 15 dnů, které mohou být na žádost adresáta prodlouženy až na jeden měsíc, jsou tyto balíky připraveny

k vyzvednutí pouze týden. V důsledku toho jsou pak balíky, o které má adresát zájem, zbytečně vráceny zpět odesílatelům.

\*\*\*\*\*

Pokud řádnému dodávání brání nějaké překážky (neoznačené schránky, zvonky, doručovatel nemá zajištěn přístup do domu aj.), Česká pošta je povinná projednat takové problémy se všemi dotčenými adresáty, a to včetně doporučení, jak je mohou vyřešit.

Stejně jako v dřívější době, i v roce 2008 bylo zjištěno, že Česká pošta taková upozornění adresátům nepředává. O překážkách bránících řádnému dodávání se tak adresát dozví až poté, co si na nedostatky v dodávání stěžuje. Existence překážek však Českou poštu neomlouvá. Její povinností je upozornit na ně adresáty předem tak, aby je mohli odstranit ještě před tím, než kvůli nim vznikne problém.

Standardním způsobem, jak zajistit přístup doručovatele do nájemního domu, je předání klíče od vchodu. V řadě větších míst se na dodávání podílí několik různých doručovatelů, k dispozici však mívají pouze jeden klíč. V takovém případě jsou pak řádně dodávány jen některé poštovní zásilky (obyčejné a doporučené), které dodává tzv. listovní doručovatel. Jiné poštovní zásilky (balíky), které dodává tzv. balíkový doručovatel, řádně dodávat nelze. Jestliže balíkový doručovatel adresáta zastihne pomocí zvonku doma, komplikace nevznikají; jestliže však adresát v době dodávání doma není, balíkový doručovatel mu nemůže vložit do schránky výzvu k vyzvednutí balíku u pošty - do domu se totiž nedostane.

Předání výzvy dodatečně (prostřednictvím listovního doručovatele, který klíč má) znamená vždy zpoždění; adresát se o uložení balíku dozví nejméně o jeden pracovní den později. A protože ne vždy patří balíkový a listovní doručovatel pod tutéž poštu, výzvy se musejí složitě předávat z jednoho místa na druhé. To pak v praxi způsobuje, že jsou dodány ještě později, anebo že se ztratí a předány nejsou vůbec.

Toho, že nemají klíč od domu, balíkoví doručovatelé navíc zneužívají tím, že se o dodávání na dané adrese vůbec nepokusí. Jestliže se nemohou dostat do domu, aby tam zanechali výzvu, v podstatě jim nelze prokázat, že u tohoto domu ve skutečnosti ani nebyli. Pokud by klíče od domu měli, byla by situace jiná - jestliže by museli oni sami vložit výzvu do adresátovy domovní schránky, museli by k tomuto domu skutečně dojít.

Český telekomunikační úřad se v minulosti pokoušel donutit Českou poštu, aby si v případě dodávání prostřednictvím více doručovatelů opatřila více klíčů. Ke kampani, v níž měli být adresáti o předání dalšího klíče požádáni, však přistoupila Česká pošta až poté, co jí byla uložena vysoká pokuta. Za této situace proto Český telekomunikační úřad proto stanovil, že pokud České poště nepředá další exempláře klíče někdo z adresátů v domě, s účinností od 1. 1. 2009 si musí jejich duplikáty pořídit sama.

\*\*\*\*\*

Český telekomunikační úřad se zabýval 6 případy, v nichž měly výzvy k vyzvednutí poštovní zásilky či poukázané peněžní částky u pošty různé nedostatky (nesprávná otevírací doba příslušné pošty, chybné či neúplné instrukce pro vyzvednutí).

Na Český telekomunikační úřad se zákazníci obrátili proto, že jim v důsledku těchto závad vznikly problémy (v době, kdy si adresát pro poštovní zásilku přišel, byla pošta uzavřena, apod.).

Český telekomunikační úřad se dále zabýval 2 náhodně zjištěnými případy, v nichž nebylo adresátovi správní písemnosti předáno poučení o právních důsledcích spojených s doručením této písemnosti. V důsledku toho se tak doručení správní písemnosti stalo neúčinným, což narušilo průběh správního řízení.

\*\*\*\*\*

Český telekomunikační úřad se dále zabýval dvěma případy, v nichž Česká pošta uvedla nesprávný nebo neúplný důvod vrácení poštovní zásilky. Informace vysvětlující, proč poštovní zásilka nemohla být dodána, je přitom pro odesílatele velmi důležitá; zejména pak v případě, že odesílatelem je správní orgán (jak tomu v jednom případě bylo).

\*\*\*\*\*

Vzhledem k tomu, že Český telekomunikační úřad jako správní úřad využívá služeb České pošty velmi často, může četnost některých závad sledovat i z pozice zákazníka. To je přínosné zejména u dodejek, o které žádá u většiny svých poštovních zásilek.

U dodejek vrácených Českému telekomunikačnímu úřadu za jediný den tak bylo zjištěno 18 závad: v 17 případech scházel údaj o dni, ve kterém byla doporučená zásilka dodána, v 1 dodejce byl uveden zjevně nesprávný den dodání (v době vrácení dodejky zatím jen budoucí datum).

Z 50 dodejek od současně odeslaných 50 doporučených zásilek pro téhož adresáta se Českému telekomunikačnímu úřadu jako odesílateli nevrátila ani jediná.

Ze 148 dodejek k doporučeným zásilkám adresovaným generálnímu ředitelství České pošty, s.p. se ani jedna nevrátila následující pracovní den po dodání (jak by tomu správně mělo být). Jen 35,13 % dodejek se vrátilo alespoň za dva pracovní dny po dodání (D+2); 11,49 % dodejek se vrátilo v termínu D+3; 17,57 % v termínu D+4; 20,95 % v termínu D+5 (tj. za týden); 14,86 % pak dokonce za více než týden od dodání.

Protože obsahem doporučených zásilek byly vesměs správní písemnosti, Česká pošta těmito nedostatky vážně narušila průběh správního řízení vedeného Českým telekomunikačním úřadem. Absurdní to bylo zejména v případech výše uvedených 148 správních písemností, v nichž byla účastníkem správního řízení sama Česká pošta. Tato řízení se týkala z velké části nedostatků, jichž se Česká pošta dopustila jako provozovatel poštovních služeb; jejich průběh však Česká pošta jako provozovatel poštovních služeb narušila dalšími nedostatky ve své činnosti.

\*\*\*\*\*

Již ve Zprávě o výsledcích dohledu za rok 2007 upozornil Český telekomunikační úřad na nesprávný způsob dodávání. Přestože povinností doručovatele je donést poštovní zásilku až do adresátova bytu (je-li přístupný), doručovatelé zazvoní na zvonek u vchodu do domu a adresáta požádají, aby si pro poštovní zásilku došel před dům. Stávají se dokonce případy, že než adresát ke vchodu dojde, doručovatel je již pryč.

Český telekomunikační úřad proto s účinností od 1. 1. 2009 upřesnil povinnosti České pošty tak, aby o povinnosti dodávat až do bytu nemohlo být sebemenších pochyb.

\*\*\*\*\*

I nadále Česká pošta opomíjí povinnost učinit v případě, že adresáta nezastihne, pokus o tzv. náhradní dodání (dodání sousedovi). Jen pro úplnost je třeba dodat, že adresát má právo takový způsob dodání zakázat; jiní adresáti (zejména na venkově, kde se lidé znají mnohem více než ve městech) však náhradní dodání naopak vyžadují.

\*\*\*\*\*

Jednou ze základních povinností České pošty je dodávat každý pracovní den. Z hlediska právní úpravy ES jde o minimalistický požadavek; v některých zemích se dodává 6 dní v týdnu.

Vzdor tomu však bylo zjištěno, že v jedné obci poblíž Prahy se po 3 týdny dodávalo jen 2 pracovní dny v týdnu.

Ještě větší problémy při dodávání nastaly v jiné obci poblíž Prahy. Části adresátů se nedodávalo denně; některým adresátům bylo dokonce nabídnuto, aby si raději zřídili poštovní přihrádku s tím, že si budou poštovní zásilky sami odnášet od pošty.

\*\*\*\*\*

Z případů, s nimiž se na Český telekomunikační úřad obrátili zákazníci, vyplývá, že vážným problémem jsou chyby při zapisování údajů do počítačových databází používaných Českou poštou. Jde například o možnost alternativního vyhledávání podle různých údajů - jestliže je jeden údaj zapsán nesprávně, poštovní zásilku lze nalézt podle jiného.

Drobné nepřesnosti v zápisu jména adresáta či jména ulice tak způsobily, že se nepodařilo adresátovi předat výzvu k vyzvednutí u pošty, nebo že se nepodařilo vyhledat poštovní zásilku uloženou u pošty.

I bez těchto nástrojů však mohli pracovníci České pošty předejít případu, v němž byl balík vrácen zpět odesílatelce, protože adresát odmítl uhradit dobírku. Česká pošta však od adresáta vyžadovala úhradu dobírkové částky neoprávněně, nic takového odesílatelka od adresáta nepožadovala. Údaj o dobírce byl vložen do počítače naprostým omylem. Přestože rozhodující je vždy to, co uvedl na balík



odesílatel, pracovníci České pošty se řídili nesmyslnými údaji z počítače. Vinou toho pak požadovanou službu (dodat adresátovi bez vybrání dobírky) znemožnili.

\*\*\*\*\*

I když se na Český telekomunikační úřad obrací jen zlomek zákazníků postižených nějakou závadou, Český telekomunikační úřad se zabýval značným počtem případů, v nichž Česká pošta nerespektovala požadavky adresáta na zvláštní způsob dodání.

Dva případy se např. týkaly požadavku na ukládání poštovních zásilek u jiné než obvyklé pošty. V jednom případě pracovníci České pošty poštovní zásilku, již se žádost týkala, nenalezli, ve druhém dokonce příslušná pošta nesprávně tvrdila, že taková žádost přípustná není.

V 7 případech došlo k nesrovnalostem v souvislosti se žádostí adresáta o dosílání na novou adresu. Některé poštovní zásilky byly namísto dosílky nesprávně vráceny zpět odesílateli jako nedoručitelné, jiné byly doslány opožděně, další byly vloženy do již nepoužívané domovní schránky v původním bydlišti, jedna poštovní zásilka byla nesprávně dodána bývalé manželce adresáta.

Další poštovní zásilka byla vrácena zpět odesílateli jako nedoručitelná, protože novou adresu uvedla Česká pošta na poštovní zásilku v neúplné podobě. V důsledku toho byl adresát vyřazen z evidence nezaměstnaných, což mu způsobilo vážné problémy.

Ve čtyřech případech 4 zákazníci upozornili na případy, v nichž požádali o tzv. odnášku (namísto dodání do místa určeného v poštovní adrese se poštovní zásilka uloží u pošty, kde si ji adresát sám vyzvedne). Bez ohledu na to jim však byly poštovní zásilky nadále dodávány do jejich bydliště. V jednom z případů žádal přitom adresát o odnášku proto, že mu v jeho bydlišti byla poškozována domovní schránka; své poštovní zásilky nesprávně dodané do schránky proto našel pohozené na zemi v domě.

Zatímco v uvedených případech Česká pošta nezajistila odnášku, ač o ni adresát žádal, v dalších 3 případech Česká pošta naopak ukládala poštovní zásilky u pošty. Adresát si však přál jejich dodávání do jeho domu. V jednom z případů k tomu došlo tak, že adresátka sice o odnášku žádala, ale až od pozdějšího data (až bude v zahraničí); tato závada postihla celkem 11 poštovních zásilek. V dalších dvou případech Česká pošta zaměnila jméno adresáta s podobným jménem jiného adresáta, který na rozdíl od něj o odnášku skutečně požádal. Všechny tyto případy jsou velmi závažné - adresát, který neví, že jeho poštovní zásilky jsou nesprávně ukládány u pošty, netuší, že by si je měl u pošty vyzvednout. V případě odnášky se totiž výzva k vyzvednutí adresátovi nepředává.

V jednom případě dodala Česká pošta poštovní zásilku manželce adresáta, ač ten takový způsob dodání zakázal.

Jak často se podobné závady v praxi vyskytují, o tom nejlépe svědčí kumulace tří různých závad u téhož zákazníka. Ten se z daného místa odstěhoval a požádal o dosílku do nového bydliště. Jedna z jeho poštovních zásilek však byla uložena

a adresát byl na původní, nyní již jen bývalé adrese vyzván, aby si ji vyzvedl; to se samozřejmě nestalo. Druhá poštovní zásilka byla dokonce vrácena zpět jako nedoručitelná. Třetí poštovní zásilka pro jeho dceru, která na původní adrese nadále bydlí, byla rovněž vrácena zpět odesílateli jako nedoručitelná; Česká pošta totiž zaměnila její příjmení s jmenovcem, který se, na rozdíl od ní, skutečně z dané adresy odstěhoval.

Společným znakem téměř všech těchto závad je absence evidence, která by zajistila, že veškeré žádosti o zvláštní způsob dodání budou k dispozici doručovatelům. Dosavadní systém evidence těchto zvláštních požadavků je chaotický a nezaručuje, že se doručovatelé všechny potřebné informace skutečně dozvědí.

\*\*\*\*\*

Závažným nedostatkem je ukládání poštovních zásilek bez toho, že by Česká pošta nejprve vykonala pokus o dodání v adresátově bytě či sídle. Že takový pokus vykonán být musí, to přitom vyplývá nejen z české právní úpravy, ale dokonce i přímo ze Směrnice ES. Jde tedy o standard, který musí být zajištěn ve všech zemích EU. Přesto je však u České pošty běžné, že zákazník, který byl v době dodávání doma, nebo který dokonce poštovní zásilku doma očekával, nalezne ve své domovní schránce výzvu, aby si poštovní zásilku vyzvedl u pošty.

Zákazníci se se stížnostmi na uložení bez pokusu o dodání v místě uvedeném v poštovní adrese obrátili na Český telekomunikační úřad celkem 79x, závada se přitom vyskytla u 160 poštovních zásilek. Z toho v 8 případech se taková závada opakovala u téhož adresáta mnohokrát (5-8x).

U pošty Říčany bylo u jediného doručovatele během jediného dne zjištěno 84 balíků, které byly uloženy bez pokusu o dodání v adresátově domě či sídle.

U pošty Kralupy nad Vltavou bylo takových balíků uloženo během dvou dnů celkem 50.

U pošty v Aši bylo během 3 měsíců uloženo bez pokusu o dodání v adresátově bytě či sídle celkem 1206 balíků.

K ukládání bez pokusu o dodání v adresátově domě či sídle docházelo i u několika pošt na Kladensku. Totéž se podle informací České pošty dělo i v Brně.

Ve svých vyjádřeních Česká pošta přiznává, že hlavní příčinou tohoto protiprávního jednání je nedostatek personálu. Cena, kterou odesílatel za požadovanou službu uhradil, zahrnuje i povinný pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese. Pokud Česká pošta takový pokus nevykoná, zásadním způsobem poškozují zákazníky - neposkytne jim totiž úkony, za něž dostala zapláceno.

\*\*\*\*\*

Ještě závažnější jsou případy, v nichž adresátovi nebyla předána výzva k vyzvednutí uložené poštovní zásilky. Pak totiž vzniká značné riziko, že si adresát poštovní zásilku vůbec nevyzvedne.

Na Český telekomunikační úřad se s takovou stížností obrátilo 23 postižených zákazníků, závada se týkala celkem 36 poštovních zásilek. Jednoho z nich postihla tato závada dokonce 9x.

\*\*\*\*\*

Postup, kdy je poštovní zásilka namísto řádného dodání do adresátova domu či sídla uložena u pošty, kam si pro ni musí adresát sám přijít, se projevuje i v dalších případech.

Například v důsledku rekonstrukce Americké třídy v Plzni se zkomplikovalo dodávání adresátům bydlícím v této části města. Řádné dodávání by si vyžadovalo, aby doručovatelé zaparkovali svůj automobil opodál a zbytek došli pěšky. Namísto toho však Česká pošta dodávání do těchto domů dočasně zastavila.

Na Český telekomunikační úřad se obrátili tři zákazníci, kterým Česká pošta trvale odmítá dodávat do jejich bydliště. Takový postup je přípustný jen zcela výjimečně (jde-li o vzdálenou samotu, místo, do něhož nevede vhodná cesta apod.).

Ani v jednom případě však o takové výjimečné případy nešlo. V jednom z uvedených případů šlo například o dům na okraji vesnice a poblíž silnice.

Ve všech případech bylo po zásahu Českého telekomunikačního úřadu dosaženo nápravy.

Český telekomunikační úřad zaznamenal 8 případů, v nichž byly jedna či více poštovních zásilek neprávem vráceny odesílateli vinou jiné závady.

V jednom z nich byla upomínka o zaplacení elektřiny vrácena odesílateli (dodavatel elektřiny) zpět s odůvodněním, že se adresátka odstěhovala. Adresátka si však v domě ponechala domovní schránku tak, aby mohla i nadále přebírat své, do tohoto místa adresované poštovní zásilky. Nesprávný postup České pošty, která namísto řádného dodání do domovní schránky poštovní zásilku vrátila zpět, měl pro adresátku fatální důsledek - dodavatel energie, který se mylně domníval, že se adresátka záměrně vyhýbá splacení dlužné částky, elektřinu z objektu odpojil.

V jiném případě požádal adresát o uložení dvou doporučených zásilek ze zahraničí u jiné ukládací pošty. Namísto přepravy k nové ukládací poště byly však doporučené zásilky vráceny zpět do zahraničí. Jen jednu z nich se shodou okolností podařilo zadržet těsně před odesláním do zahraničí, takže nakonec byla adresátovi dodána.

Dvakrát po sobě byla neprávem vrácena odesílateli tatáž obyčejná zásilka; v obou případech se tak stalo vinou neznalosti pracovníků České pošty. Ti totiž nezaregistrovali, že právě u této poštovní zásilky se ke dni 1. 1. 2008 původní cena snížila. Přestože novou cenu odesílatel řádně uhradil, neznalí pracovníci České pošty považovali poštovní zásilku za nedostatečně vyplacenou.

Nejprve byla obyčejná zásilka vrácena odesílateli již od podací pošty. Poté, co závadu reklamoval, byla tatáž obyčejná zásilka s omluvou odeslána znovu. Tentokrát došla až k dodací poště. I ta však považovala obyčejnou zásilku za nedostatečně vyplacenou, a proto požadovala od adresáta, aby uhradil doplatné.

Protože ten je plným právem uhradit odmítl, poštovní zásilka byla znovu vrácena zpět odesílateli.

V jiném případě odmítl jeden muž uhradit požadovanou dobírku v domnění, že jde o balík adresovaný jemu; žádný balík na dobírku si totiž neobjednal. Doručovatel mu však neřekl, že jde o balík adresovaný jeho manželce; ta přitom takový balík očekávala. Poté, co se adresátka o celé věci dozvěděla, chtěla si balík vyzvednout u pošty. Ukázalo se však, že se u této pošty balík již nenachází; ihned po návratu doručovatele byl zcela nesprávně vrácen zpět odesílateli.

V dalším případě byl balík vrácen zpět odesílatelce, protože adresát odmítl uhradit požadovanou dobírku. Nic takového si totiž s odesílatelkou nedohodl. Ukázalo se však, že odesílatelka o vybrání dobírky vůbec nežádala.

\*\*\*\*\*

V celkem 5 podáních si adresáti stěžovali na podivný způsob dodávání obyčejných zásilek. V těchto případech šlo současně o flagrantní porušení poštovního tajemství (podrobněji viz kapitola 5. týkající se poštovního tajemství).

Ve třech případech šlo o obyčejné zásilky větších rozměrů; ty mají být dodány buď do bytu, anebo uloženy u pošty, kde si je adresát vyzvedne. Namísto toho však doručovatelé položili obyčejnou zásilku na zem před dveře bytu či na domovní schránky, anebo obyčejné zásilky opakovaně přehazovali přes plot na adresátův pozemek.

Ve dvou případech bylo celkem 7 obyčejných zásilek nalezeno na domovních schránkách dokonce v úplně jiném domě než v tom, ve kterém jejich adresáti bydlí.

\*\*\*\*\*

Českému telekomunikačnímu úřadu došlo celkem 11 podání, jež se týkala vhazování obyčejných zásilek, výzev k vyzvednutí nebo tzv. výplatních dokladů (sloužících pro výplatu poukázaných peněžních částek u pošty) do cizích domovních schránek.

Příčiny těchto závad byly různé. Například v jednom případě byly výzvy k vyzvednutí vhazovány do domovní schránky, která byla sice dříve označena jménem adresáta, dnes však již není, protože se adresát odstěhoval. V dalším případě byly do domovní schránky vhazovány obyčejné zásilky pro adresáta, který má sice shodné příjmení, ale ne křestní jméno; domovní schránka je přitom označena celými jmény jejich uživatelů (včetně křestních jmen). V jiném případě byly do domovní schránky vhazovány obyčejné zásilky pro adresátku, která má téměř shodné příjmení, měly však být dodány na jiné adrese.

Dva případy svědčí o nesprávném postupu při doručování, kdy doručovatelé obyčejné zásilek vhodí do libovolné domovní schránky. V jednom případě byly tak do cizí domovní schránky dlouhodobě vhazovány obyčejné zásilky adresované cizinci, který se na této adrese nikdy nezdržoval. V dalším případě našel správce domu v neoznačených a dlouhodobě nepoužívaných domovních schránkách celkem 23 obyčejných zásilek určených adresátům, kteří se v tomto domě už dlouho

nezdržují; tyto obyčejné zásilky byly do nepoužívaných domovních schránek vhažovány po dobu předchozích 5 let.

Ve dvou případech adresáti uvedli, že na tyto závady vícekrát upozorňovali Českou poštu; jeden z nich na tyto závady opakovaně upozorňoval Českou poštu dokonce po dobu 4 let. Přestože jim byla opakovaně přislíbena náprava, nedostatky nadále pokračovaly.

Vkládání obyčejných zásilek, výzev k vyzvednutí a výplatních dokladů do cizích domovních schránek může mít přitom vážné důsledky. V jednom případě došlo k tomu, že nepravá adresátka obyčejnou zásilku omylem otevřela. V jiném případě byly do cizích domovních schránek vkládány dokonce výplatní doklady týkající se netrpělivě očekávaných sociálních dávek.

V dalším případě např. způsobilo vkládání cizích obyčejných zásilek jedné ženě vážné problémy. Odesílatelem těchto obyčejných zásilek byla totiž společnost, které adresátka dlužila určitou částku. Vinou České pošty se však nedozvěděla, že se adresátka na dané adrese ve skutečnosti nezdržuje. Touto společností odesílané poštovní zásilky se jí totiž nevracely jako nedoručitelné. Ženu téměř shodného příjmení, do jejíž domovní schránky na jiné adrese byly obyčejné zásilky nesprávně vhažovány, tak společnost považovala za dlužnici, dluh začala vymáhat od ní.

\*\*\*\*\*

V jednom případě vložil doručovatel doporučenou zásilku, která má být adresátovi dodána proti jeho podpisu, do jeho domovní schránky. S odesílatelem sjednaný způsob dodání tak nebyl dodržen.

V dalším případě neměl doručovatel balík vůbec zaznamenaný ve svých dokladech. Adresátka tak musela podepsat převzetí na čistém papíru, jinak by jí nebyl vydán. Tím se ovšem adresátka vystavila riziku možného zneužití jejího podpisu.

Zcela náhodně zjistil Český telekomunikační úřad případ, v němž doručovatel zanechal balík před vchodem do rodinného domu adresátky. Následnou kontrolou dodacích dokladů bylo zjištěno, že doručovatel převzetí balíku podepsal za adresátku sám.

\*\*\*\*\*

Velmi závažné jsou případy, v nichž jsou doporučené zásilky zasílané do vlastních rukou adresáta dodány někomu jinému. Této službě přitom odesílatelé využívají právě proto, že řádné dodání je pro ně mimořádně důležité.

Český telekomunikační úřad se zabýval 8 takovými případy. Všechny tyto závady měly závažné právní důsledky.

Ve dvou případech byly doporučené zásilky určené fyzické osobě nesprávně dodány právnické osobě sídlící na téže adrese. V jednom z nich přislíbila Česká pošta po stížnosti odesílatele nápravu; ten odeslal druhou doporučenou zásilku, ta však byla znovu dodána stejným nesprávným způsobem.

V dalších 4 případech byla doporučená zásilka s modrým pruhem (která smí být vydána jen adresátovi, anebo jeho zmocněnci) dodána rodinným příslušníkům, kteří nebyli zmocněncem adresáta. V dalším případě byla doporučená zásilka do vlastních rukou adresáta vydána úplně jinému adresátovi na úplně jiné adrese.

V posledním případě byla doporučená zásilka do vlastních rukou adresáta neprávem vydána jeho manželce zcela vědomě. Podle pokynů doručovatele podepsala manželka převzetí doporučené zásilky v dodacích dokladech a na dodejce jménem svého manžela.

V 7 případech Česká pošta narušila průběh správního řízení; správní písemnost totiž nebyla řádně doručena. V jednom z nich se inspektorát práce podvkrát marně pokoušel zahájit řízení o uložení pokuty za porušování pracovněprávních předpisů; dvakrát po sobě byla však správní písemnost nesprávně doručena nikoliv fyzické osobě, jež se deliktního jednání dopustila, ale právnické osobě, jejímž byl adresát jednatelem.

Nejzávažnější byl případ, v němž zaměstnavatel zasílal v doporučené zásilce do vlastních rukou výpověď. Protože ta byla dodána manželce adresáta, výpověď se stala neplatnou. V důsledku toho pak zaměstnavateli vznikla povinnost uhradit zaměstnanci téměř 500 tisíc Kč.

\*\*\*\*\*

Ve 3 případech bylo zjištěno, že pracovníci České pošty ponechali tašky, v nichž přenášejí doručovatelé dodávané poštovní zásilky, bez dozoru na volném prostranství.

V prvním případě pracovník České pošty tyto tašky rozvážel do tzv. odkládacích schrán na trase pochůzky doručovatele (doručovatel si z těchto uzamčených schrán v průběhu pochůzky tašky vyzvedne). Protože se do odkládací schránky všechny tašky nevešly, jednu z nich položil volně na zem před schránu. Tam ji našla jedna z kolemjdoucích a o svém nálezů uvědomila policii. Ta pak tašku předala České poště.

V dalších dvou případech doručovatelky ponechaly své tašky před vchodem do domu. Než se z domu vrátily, tašky někdo odcizil.

V jednom případě obsahovala taška nejméně 75 poštovních zásilek. Ty byly až téměř za rok nalezeny v okolí pohozené na poli; některé z nich pachatel otevřel, z jiných část odcizil.

Ve druhém případě obsahovala taška mimo jiné 119 obyčejných a 7 doporučených zásilek. Po téměř 3 měsících je našel muž, který byl v místě, kde byly pohozeny, na procházce.

\*\*\*\*\*

K mimořádnému případu došlo v Břeclavi. Na tamním nádraží bylo dne 14. 3. 2008 zcela náhodně (v boční šachtě nepoužívaného tunelu, který byl rozbourán při stavební rekonstrukci nádraží) nalezeno ukrytých 71 poštovních pytlů a

2 poštovní přepravky. Ty obsahovaly celkem 39 081 odcizených poštovních zásilek ze zahraničí, které byly odeslány do České republiky v průběhu let 2000-2007.

Pachatel celkem 3 129 poštovních zásilek násilně otevřel. Jak se později ukázalo, z některých odcizil část obsahu.

28 145 poštovních zásilek Česká pošta poté, co je dezinfikovala a v rámci možností opravila, dodatečně dodala adresátům.

Celkem 10 936 nalezených poštovních zásilek bylo však v natolik špatném stavu, že už ani nebylo možné dodat je adresátům.

Pachatelem této dlouhodobé trestné činnosti byl dlouholetý pracovník tamní pošty, jež se nachází v prostorách nádraží. Skutečnost, že jeho rozsáhlé manipulace s poštovními zásilkami zůstávaly po řadu let neodhaleny, svědčí o naprostém selhání kontrolních mechanismů u České pošty. Za tento případ uložil Český telekomunikační úřad České poště pokutu v maximální možné výši 2 mil. Kč (je již pravomocná).

## **8. RYCHLOST POSKYTNUTÍ POŽADOVANÉ SLUŽBY**

Měření přepravních dob obyčejných zásilek se považuje za nejdůležitější kritérium kvality poskytovaných služeb; také proto je podle Směrnice ES povinné. Jde totiž v podstatě o jediný případ, kdy lze kvalitu poskytovaných služeb (byť jenom z hlediska rychlosti přepravy) zcela objektivně změřit. Obyčejné zásilky jsou bezkonkurenčně nejvíce využívanou službou; zhruba 80 % poštovních zásilek je v České republice odesláno jako obyčejné zásilky.

Měření se provádí podle normy EN 13850, která velmi podrobně upravuje metodiku měření tak, aby výsledky byly objektivní a měly potřebnou vypovídací hodnotu. Při tomto měření se sleduje doba přepravy, tedy doba od výběru poštovní schránky do dodání adresátovi.

Obecně platí, že obyčejné zásilky vybrané z poštovní schránky by měly být dodány následující pracovní den (což je dále označováno jako „D+1“). Připouští se však určitý malý podíl zásilek, které jsou vinou nějakých náhodných okolností dodány později. Měření přepravních dob pak slouží ke sledování, zda těchto zpožděných zásilek není příliš mnoho; podle toho se pak hodnotí, jaká je z hlediska rychlosti přepravy kvalita.

Výsledky tohoto měření zásadně závisejí na velikosti příslušné země. Má-li být totiž obyčejná zásilka vybraná ze schránky přepravena přes noc na místo dodání, rozhodující roli hraje vzdálenost, na jakou se přepravuje.

Za poslední čtyři roky dosáhla Česká pošta těchto výsledků:

Dodání v D+1 (%):

	2005	2006	2007	2008
I. čtvrtletí	95,04	94,20	91,78	90,33
II. čtvrtletí	96,76	95,32	87,61	91,13
III. čtvrtletí	96,67	92,93	90,66	91,96
IV. čtvrtletí	95,83	93,73	86,86	89,43
<b>Celý rok</b>	<b>96,01</b>	<b>94,06</b>	<b>89,15</b>	<b>90,64</b>

Zpožděné zásilky - dodání v D+2 a více (%):

	2005	2006	2007	2008
I. čtvrtletí	4,96	5,80	8,22	9,67
II. čtvrtletí	3,24	4,68	12,39	8,87
III. čtvrtletí	3,33	7,07	9,34	8,04
IV. čtvrtletí	4,17	6,27	13,14	10,57
<b>Celý rok</b>	<b>3,99</b>	<b>5,94</b>	<b>10,85</b>	<b>9,36</b>

Pro rok 2008 stanovil Český telekomunikační úřad České poště limit pro dodání v D+1 v úrovni 90%.

Z hlediska srovnatelných evropských zemí je však Český telekomunikační úřad názoru, lze za dobrý výsledek je třeba napříště považovat přinejmenším 95 % zásilek dodaných v D+1 (tj. maximálně 5 % zpožděných zásilek).

Z výsledků dosažených Českou poštou vyplývá, že na této úrovni (95%) byly přepravní doby pouze v r. 2005, kdy byla hranice dobré kvality dokonce o více než 1 % překročena. Již v r. 2006 se však přepravní doby začaly zhoršovat, v letech 2007 a 2008 se pak zhoršily ještě více. Výsledky v r. 2008 byly sice o něco lepší než v r. 2007. Skutečností však zůstává, že výsledky za rok 2007 byly zásadně negativně ovlivněny mimořádnou událostí (kolaps přepravního centra v Brně - viz výsledky za II. čtvrtletí 2007).

Až dosud byly finanční sankce ukládány České poště jen v případě, že kvalita z hlediska rychlosti přepravy poklesla pod stanovený limit 90 %, tj. přes 10 % zpožděných zásilek, tento limit Česká pošta v roce 2008 splnila. Český telekomunikační úřad však v zájmu zvýšení kvality služby začal počínaje rokem 2009 tento ukazatel postupně zvyšovat. Pro rok 2009 platí, že min. požadovaný limit je stanoven na 91 %; během dalších tří let bude pak tato hranice posunuta až na 95 %.

\*\*\*\*\*

Při sledování přepravních dob podle normy EN 13850 se měří pouze doba od výběru poštovní schránky do okamžiku dodání adresátovi. Pro zákazníky je však důležitější jiný údaj - za jak dlouho od okamžiku, kdy obyčejnou zásilku vhodí do poštovní schránky, bude dodána.



Proto Úřad paralelně sleduje i další ukazatel - za jak dlouho jsou dodány obyčejné zásilky vhozené do poštovní schránky v 16,00 hodin odpoledne.

Z výsledků vyplývá, že v r. 2008 bylo

65,14 % obyčejných zásilek dodáno nejbližší pracovní den (D+1),

31,06 % obyčejných zásilek dodáno druhý nejbližší pracovní den (D+2),

3,80 % obyčejných zásilek dodáno za delší dobu (D+3 a více).

Pokud tedy odesílatel vhodí svou obyčejnou zásilku do poštovní schránky v 16 hodin, může počítat, že bude dodána už následující pracovní den, s pravděpodobností pouhých zhruba 65 %.

Příčinou tak výrazného rozdílu mezi oběma měřeními (měření doby od výběru poštovní schránky do dodání podle normy EN 13850 a měření doby od vhození do poštovní schránky do dodání podle Českého telekomunikačního úřadu) je to, že značná část poštovních zásilek vhozených v 16 hodin (kolem 28 %) je vybrána až následující den. Při měření podle normy EN 13850 se sice takové poštovní zásilky považují za dodané už následující pracovní den, jejich skutečná doba z pohledu zákazníka je však o jeden pracovní den delší.

Vybírání poštovních schránek příliš brzy (dříve než v 16,00 hodin, často dokonce už dopoledne) je z hlediska zákazníků nežádoucí - jejich poštovní zásilky vhozené do poštovní schránky v průběhu dne zůstanou ležet v poštovní schránce přes noc, svou přepravu započnou až následující pracovní den. Dodány proto mohou být nejdříve až za dva pracovní dny.

Brzkému vybírání poštovních schránek se sice nelze zcela vyhnout (zejména ve venkovských oblastech), v zájmu zákazníků se však od České pošty požaduje, aby podíl poštovních schránek vybíraných dříve než v 16 hodin byl co možná nejmenší. Výrazný rozdíl mezi výsledky obou měření (zhruba 91 % při měření přepravních dob od výběru do dodání, zhruba 65 % při měření přepravních dob od vhození do dodání) ukazuje, že tento úkol není zcela plněn.

Tato skutečnost byla potvrzena namátkovou kontrolou. Ze 7 poštovních schránek v jedné části Prahy se 6 poštovních schránek vybírá už dopoledne (v době od 9,30 do 11,00 hodin). Aby přeprava poštovní zásilky, kterou zákazník vhodí do schránky v průběhu dne, započala již tento den, musí s ní dojít k jediné místní schránce, která je vybírána až odpoledne. To přitom může znamenat až 2 km dlouhou cestu.

\*\*\*\*\*

Český telekomunikační úřad se zabýval i dobou dodání u těch balíčků, u nichž se Česká pošta zavázala dodat je následující pracovní den (v D+1). Pro srovnání jsou uvedeny i výsledky za předchozí tři léta.

Podíl balíků dodaných v D+1 (%):

Rok	2005	2006	2007	2008
	96,44	95,31	89,06	93,48

Podíl zpožděných balíků - dodání v D+2 a více (%):

Rok	2005	2006	2007	2008
	3,56	4,69	10,94	6,52

Podíl zpožděných balíků (6,52 %) je vyšší, než je hranice dobré kvality nejlevnějších obyčejných zásilek, u nichž žádná závazná doba dodání sjednána není (5 %).

\*\*\*\*\*

Český telekomunikační úřad se zabýval celkem 8 podněty týkajícími se mimořádně dlouhých přepravních dob u obyčejných zásilek. Ty by, jak již bylo uvedeno, měly být téměř vždy dodány následující pracovní den.

Většina těchto případů se týkala neúnosně dlouhých přepravních dob v období před Vánocemi. Tak například obyčejné zásilky s vánočním přáním odeslané 16. nebo 17.12. došly adresátům až po Vánocích, v jednom případě dokonce až po Novém roce. Česká pošta toto zpoždění vysvětluje zvýšeným počtem obyčejných zásilek v tomto období, to však pro ni nemůže být omluvou.

To, že se počty odesílaných obyčejných zásilek před Vánocemi zvyšují, je každoroční jev. Česká pošta se proto musí na zvýšený zájem o její služby odpovídajícím způsobem připravit. Že to je možné, to dokazují výsledky za rok 2005, kdy byly ve IV. čtvrtletí přepravní doby na stejné úrovni jako ve zbytku roku. Naproti tomu v r. 2007 a 2008 se výsledky ve IV. čtvrtletí zhoršily.

Český telekomunikační úřad se dále zabýval 7 podněty týkajícími se neúměrně dlouhých přepravních dob (týden nebo ještě déle) u balíků, u nichž není sjednána závazná doba dodání. Jak Česká pošta přiznala, jedním z důvodů tak velkého zpoždění je to, že se při přepravě a dodávání dává přednost balíkům se závaznou dobou dodání. Snaha České pošty dodržet výslovně sjednaný závazek dodat balíky následující pracovní den však nesmí vést k tomu, že jiné balíky, u nichž závazná doba dodání sjednána není, budou dodávány namísto běžných 2 pracovních dnů za mnohem delší dobu.

I když není u obyčejných zásilek či balíků sjednána závazná přepravní doba, neznamená to, že dodány mohou být za libovolně dlouhou dobu. I u těchto služeb totiž platí obecná zásada, že dodání nesmí být neodůvodněně zpožděno. Tento úkol uložený v základních kvalitativních požadavcích však není Českou poštou v potřebné míře respektován. Svědčí o tom mimo jiné i její reakce na tyto případy, v nichž se zdůrazňuje, že pozdní dodání poštovních zásilek, u nichž nebyla sjednána závazná doba dodání, není žádnou závadou. Takové nesprávné pojetí Česká pošta dokonce opakovaně prezentovala i v médiích.

\*\*\*\*\*

Český telekomunikační úřad se zabýval 20 stížnostmi na nedodržení sjednané závazné doby dodání následující pracovní den (D+1). Jedna ze stížností se týkala hned 7 takových balíků od téhož odesílatele. V jiné stížnosti odesílatel (společnost zasílající adresátům zboží) uvedl, že adresát si u této společnosti objednal vánoční dárek. I když byl balík s dárkem odeslán s velkým časovým předstihem, přičemž dodán měl být už následující pracovní den, adresátovi došel až po Vánocích. V ten okamžik však už pro něho dárek ztratil smysl, a proto balík odmítl převzít. Odesílateli tak vznikla škoda (ušlý zisk za neprodané zboží); škodu mu však Česká pošta s odvoláním na podmínky, za nichž tyto služby nabízí, odmítla uhradit.

Jak z předchozího textu vyplývá, zpožděných balíků se sjednanou dobou dodání D+1 je ve skutečnosti nesrovnatelně více - přes 1 milion ročně. Ojedinelé stížnosti, které byly u Českého telekomunikačního úřadu uplatněny, tedy nevyplývají vůbec nic o tom, jak často k této závadě v praxi dochází.

## 9. REKLAMACE

Pokud při poskytování základních služeb dojde k nějaké závadě, je nezbytné, aby Česká pošta alespoň co nejrychleji a seriózně vyřídila následnou reklamaci. Právní úprava Evropské unie výslovně požaduje, aby byly stanoveny jednoduché a transparentní postupy, které zaručí spravedlivé a rychlé řešení takových situací. Obdobné právní povinnosti ukládá České poště i česká právní úprava (reklamace musejí být vyřizovány objektivně, s potřebnou odbornou úrovní a co nejrychleji).

Podle Směrnice ES mají být v této zprávě zveřejněny počty reklamací týkajících se základních služeb nebo dodržování kvalitativních požadavků.

Vyřizování reklamací upravuje norma EN 14012. V té se ovšem výslovně upozorňuje, že by bylo zavádějící usuzovat z počtu reklamací na četnost skutečného výskytu závad. Reklamována je totiž vždy jen část závad, které se vyskytly.

V r. 2008 vyřídila Česká pošta 17 651 (v r. 2007 12 067) reklamací týkajících se ztrát, které označila za odůvodněné. Z tohoto údaje vyplývá, že v r. 2008 připadá 1 reklamovaná ztráta na 8 220 doporučených zásilek a balíků (v r. 2006 to byla 1 reklamovaná ztráta na 12 222 těchto poštovních zásilek, v r. 2007 1 reklamovaná ztráta na 12 113 poštovních zásilek).

Zdrojem informací o tom, jak často ke ztrátám dochází, je měření přepravních dob podle normy EN 13850, při němž se kromě jiného zjišťuje, kolik kontrolních zásilek nedošlo adresátům.

Z výsledků měření vyplývá, že v r. 2008 připadá 1 ztracená poštovní zásilka na 1 401 odeslaných obyčejných zásilek (v r. 2006 to byla 1 ztráta na 1 668 obyčejných zásilek, v r. 2007 1 ztráta na 1 878 obyčejných zásilek).

V r. 2008 se tedy skutečná četnost ztrát, jakož i četnost reklamovaných ztrát oproti předchozím dvěma letům zřetelně zvýšily.

V r. 2008 vyřídila Česká pošta 52 275 (v r. 2007 45 289) reklamací u poštovních služeb s dodejkou. U těchto reklamací nelze jednoznačně prokázat, že Česká pošta dodejku odesílateli nevrátila, proto jejich důvodnost nelze hodnotit.

V r. 2008 vyřídila Česká pošta 2 315 (v r. 2007 3 106) reklamací týkajících se poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky, které označila za odůvodněné. I zde platí, že ne každá závada tohoto druhu je reklamována; oprávněnost těchto reklamací navíc není posuzována nějakým nezávislým, objektivním orgánem. Vyskytuje se velmi mnoho reklamací, které Česká pošta neuznala; zda tomu bylo či nebylo právem, to nebylo ověřováno.

V r. 2008 vyřídila Česká pošta 3 522 (v r. 2007 4 030) dalších reklamací týkajících se plnění uzavřené smlouvy nebo dodržování kvalitativních požadavků, které označila za odůvodněné.

U těchto reklamací platí, že reklamována je zpravidla jen velmi malá část vzniklých závad. Do počtu evidovaných reklamací navíc nejsou zahrnovány reklamace, které zákazníci uplatnili ústně a které byly vyřízeny touto formou.

\*\*\*\*\*

Na Český telekomunikační úřad se se stížností na způsob, jakým si Česká pošta počíná při reklamačním řízení, písemně obrátilo celkem 20 zákazníků. Řada dalších zákazníků uplatnila své námítky proti jednání České pošty telefonicky.

Hlavním zdrojem poznatků o reklamačním řízení však byla kontrola reklamačního řízení, při níž byly u jedné regionální složky zkoumány případy, v nichž zákazník požadoval náhradu vzniklé škody. Při této kontrole bylo prověřeno celkem 276 případů; z toho v 57 případech (20,65 %) byla zjištěna jedna či více závad.

\*\*\*\*\*

V praxi se vyskytují i případy, v nichž Česká pošta odmítá přijmout reklamaci. Nejčastěji se tak děje s odvoláním na to, že k závadě došlo u jiné pošty. Takový postup je však v zásadním rozporu s právem zákazníků uplatnit jakoukoliv reklamaci u kterékoliv pošty.

Vyskytly se i případy, v nichž Česká pošta odmítala zabývat se reklamací poškozeného balíku uplatněnou až po dodání s odvoláním na to, že nebyly splněny některé požadavky týkající se prokazování, zda k závadě došlo před, anebo až po dodání. Takový postup je však nesprávný, přešetřena musí být jakákoliv reklamace. Pokud snad vzniknou důvodné pochybnosti, zda ke škodě došlo skutečně ještě před dodáním, neznamena to, že se Česká pošta nemusí reklamací svého zákazníka zabývat.

\*\*\*\*\*

Při kontrole bylo zjištěno celkem 22 případů, v nichž nebyla reklamace vyřízena včas (až na výjimky činí lhůta pro vyřízení reklamace 15 kalendářních dní).

Kontrolou bylo zjištěno celkem 18 případů, v nichž byla cena za službu neuskutečněnou v důsledku ztráty poštovní zásilky vrácena opožděně (má být vrácena ihned, jakmile se zjistí, že došlo ke ztrátě).

Kontrolou byly dále zjištěny 3 případy, v nichž byla náhrada škody vyplacena opožděně (lhůta činí jeden týden od okamžiku, kdy bylo ukončeno přešetřování oprávněnosti reklamace).

Další případ zpoždění při výplatě náhrady škody byl zjištěn z podnětu postiženého zákazníka. Česká pošta vázala výplatu náhrady škody za mezinárodní službu na to, že její zahraniční partner vysloví souhlas se svou spoluúčastí na odškodnění. K takovému postupu však není žádný důvod - jak se obě zúčastněné pošty budou finančně podílet na odškodnění zákazníka, to je výhradně jejich věc. Ve vztahu k zákazníkovi je podstatné pouze to, že má na náhradu škody nesporné právo.

Následně Český telekomunikační úřad zjistil, že tato nesprávná praxe je všeobecná, že takovým nesprávným způsobem postupuje Česká pošta i v jiných případech. Po dalších jednáních se nakonec podařilo přimět Českou poštu, aby tuto praxi změnila a aby napříště náhradu škody vyplácela zákazníkům bez zbytečného prodlení.

\*\*\*\*\*

Zjištěno bylo mnoho případů, v nichž Česká pošta nevrátí zákazníkovi zaplacenou cenu, přestože služba není poskytnuta, anebo je různými závadami znehodnocena tak, že pro zákazníka ztratila smysl.

Kontrolou reklamačního řízení byl zjištěn 1 případ, v němž došlo ke ztrátě, Česká pošta však nevrátila cenu zaplacenou za neuskutečněnou službu.

Český telekomunikační úřad zjistil dále 4 případy, v nichž došlo při dodávání poštovních zásilek obsahujících správnou písemnost k takovým závadám, že doručení bylo neúčinné. Ve 3 případech byla doporučená zásilka určena do vlastních rukou dodána jiné, neoprávněné osobě. V 1 případě nebylo adresátovi předáno poučení o právních důsledcích spojených s tím, že si uloženou doporučenou zásilku nevyzvedne; pak ale správní orgán nemohl uplatnit tzv. fikci doručení a musel doporučenou zásilku odeslat adresátovi znovu.

Ve všech těchto 4 případech vrátila Česká pošta cenu zaplacenou za takovou službu až na zásah Českého telekomunikačního úřadu; sama od sebe (tak, jak je její povinností) cenu zákazníkovi nevrátila. V jednom případě trvalo vrácení ceny dokonce přes půl roku, přičemž Český telekomunikační úřad musel Českou poštu vyzvat k vrácení ceny dokonce dvakrát.

Kontrolou reklamačního řízení bylo zjištěno 12 případů, v nichž Česká pošta nevrátila cenu zaplacenou za zcela znehodnocenou službu. Takový nesprávný postup dokonce generální ředitelství České pošty při projednávání výsledků kontroly obhajovalo.

Jednalo se o případy, v nichž byla sice poštovní zásilka adresátovi dodána, rozhodující část obsahu však byla poškozena anebo scházela. Účelem poštovní

služby, za niž odesílatel zaplatil sjednanou cenu, je ovšem dodat celý obsah. Jestliže se tak vinou České pošty nestane, pak musí zaplacenou cenu vrátit.

\*\*\*\*\*

Vážnou závadou jsou zjištění, jež se týkají povinného vracení části ceny zaplacené za balíky se závaznou dobou dodání v D+1. Pokud není balík dodán následující pracovní den, Česká pošta je povinna vrátit odesílateli rozdíl mezi cenou za balík s dobou dodání v D+1 a za balík bez závazné doby dodání. Jde fakticky o vrácení jakéhosi zvláštního příplatku za rychlé dodání, k němuž nedošlo.

Obdobně to platí i u tzv. pilných cenných balíků, u nichž je sjednána závazná doba dodání v D+2.

Kontrolou bylo zjištěno, že ze 22 případů, v nichž zpoždění nebylo reklamováno, nebyla příslušná část ceny odesílateli vrácena ani jednou.

Kontrolou bylo dále zjištěno, že ze 1 319 případů, v nichž zpoždění bylo reklamováno, nebyla příslušná část ceny vrácena odesílateli ve 152 případech (11,52 %).

Jestliže sjednaná závazná přepravní doba není dodržena, je to samo o sobě prohřeškem. Ve výše uvedených 174 případech však k této primární závadě přistoupila další, sekundární závada - Česká pošta postiženým zákazníkům dokonce ani nevrátila zvláštní příplatek zaplacený za rychlé dodání, které nezajistila.

Česká pošta si tedy v mnoha případech ponechává příplatek za rychlé dodání, i když svůj závazek stran zvýšené kvality nesplní. Sama od sebe tento příplatek nevrátila v kontrolovaných případech ani jednou, nevrátila ho však dokonce ani u každého devátého balíku, u něhož zpoždění reklamováno bylo.

\*\*\*\*\*

Český telekomunikační úřad zjistil případy, kdy nebylo respektováno právo na náhradu škody za závady způsobené Českou poštou. Soudní vymáhání je pro běžné zákazníky komplikované a zdouhavé, navíc částky, o které se jedná, jsou relativně nízké.

Takový stav je ovšem v rozporu s právní úpravou ES, podle níž musí být zajištěno, že se zákazníkovi dostane rychlého a spravedlivého odškodnění, aniž by se musel obracet na soud.

V té souvislosti je třeba dodat, že ve většině případů jde o poměrně malé částky (zdaleka ne vždy dosahují hranice 1000 Kč). Řádné odškodnění zákazníků za vzniklou újmu je tedy pro Českou poštu z finančního hlediska absolutně bezvýznamné. Přesto však vede Česká pošta se svými zákazníky četné spory o úhradu těchto minimálních částek.

\*\*\*\*\*

V některých případech vznikne zákazníkovi vinou České pošty škoda, ta však podle zákona o poštovních službách nemá právní povinnost ji uhradit. Typickým příkladem je ušlý zisk, který se u poštovních služeb (na rozdíl od běžné právní úpravy) hradit nemusí.

Existují další případy, v nichž je z právního hlediska sporné, zda zákazník má nebo nemá na náhradu škody právo. Jde například o případ, v němž zákazníkovi vznikne škoda v důsledku nesprávné informace, kterou poskytla Česká pošta někomu jinému. Typickým příkladem jsou nesprávné informace poskytnuté soudu či správnímu orgánu, v jejichž důsledku soud neprávem rozhodne v neprospěch adresáta zasílané soudní či správní písemnosti. Jiným příkladem z praxe je odpojení elektřiny, k němuž přistoupí její dodavatel v důsledku nesprávné informace týkající se adresáta.

\*\*\*\*\*

Český telekomunikační úřad při kontrole reklamačního řízení dále zjistil celkem 6 případů, v nichž Česká pošta náhradu škody zákazníkovi poskytla, nikoliv však v odpovídající výši.

S dalšími 4 takovými případy se na Český telekomunikační úřad obrátili sami zákazníci. Ve všech těchto případech byla po jeho zásahu zjednána náprava.

Příčinou těchto případů je jednak obecná tendence zaplatit zákazníkům co možná nejmenší částku, jednak malá znalost právních principů, jež v této oblasti platí. To se týká nejen regionálních složek České pošty, ale i generálního ředitelství, které nesprávný postup podřízených složek vesměs obhajovalo. Vyskytl se dokonce případ, v němž regionální složka náhradu škody v odpovídající výši vyplatit chtěla, generální ředitelství to však zakázalo.

\*\*\*\*\*

Český telekomunikační úřad se dále zabýval 4 případy, v nichž Česká pošta poškozenému zákazníkovi neposkytla dokonce vůbec žádnou náhradu škody. Ve všech případech byla náprava zjednána až po zásahu Českého telekomunikačního úřadu.

V jednom z těchto případů se ztratila doporučená zásilka, v níž odesílatel zasílal stravenky v celkové hodnotě 1 360 Kč. Přestože odpovědnost za ztrátu doporučené zásilky je omezena částkou 500 Kč, Česká pošta odmítla vyplatit byť i jen tuto částečnou náhradu škody.

V dalším případě se ztratil balík s udanou cenou 10 000 Kč, který obsahoval diamanty. Přestože policejní vyšetřování prokázalo, že balík odcizil některý z pracovníků České pošty, generální ředitelství České pošty odmítlo vyplatit náhradu škody s odůvodněním, že z hlediska odesílatele by šlo o „bezdůvodné obohacení“. Výplaty odškodnění docílil Český telekomunikační úřad až po více než půlročním úsilí, a to až poté, co pohrozil uložením vysoké pokuty.

## 10. Kontrola nedostatků zjištěných v předchozích obdobích

V průběhu roku 2008 bylo kontrolováno, zda došlo k nápravě některých nedostatků, které byly zjištěny v předchozích obdobích. Tato následná kontrola byla zaměřena na systémové nedostatky, tedy na takové případy, při nichž se nesprávný postup či nevyhovující stav vyskytuje soustavně.

Již v předchozí zprávě o výsledcích dohledu za rok 2007 bylo zmíněno 6 případů, v nichž bylo opakovanou kontrolou zjištěno, že v průběhu roku 2007 k nápravě nedošlo. Situace však zůstává nezměněna, k nápravě nedošlo ani v průběhu roku 2008. Jedná se o následující případy:

V roce 2006 bylo zjištěno, že při podání u motorizovaného doručovatele nejsou v potřebné míře k dispozici informace o tom, kdy a kde lze motorizovaného doručovatele zastihnout a jak ho lze kontaktovat. Kontrolou v roce 2007 bylo zjištěno, že se nevyhovující stav nezměnil. Dalšími dvěma kontrolami v r. 2008 bylo zjištěno, že nedostatky přetrvávají i v průběhu roku 2008. Tento stav se nezměnil ani poté, co České poště byly pravomocně uloženy již dvě pokuty v úhrnné výši 70 000 Kč.

V roce 2006 bylo zjištěno, že při podání u motorizovaného doručovatele nejsou odesílatelům vydávány řádné podací stvrzenky. Kontrolou v roce 2007 bylo zjištěno, že se nevyhovující stav nezměnil. Další kontrolou v roce 2008 bylo zjištěno, že nedostatky přetrvávají i v průběhu roku 2008. Tento stav se nezměnil ani poté, co České poště byly pravomocně uloženy již dvě pokuty v úhrnné výši 60 000 Kč.

V roce 2006 bylo náhodně zjištěno, že u jedné z pošt je vybírána cena za pronájem poštovní přihrádky, ač taková přihrádka vůbec neexistuje. Následnou kontrolou v roce 2007, která se již zaměřila na všechny takové případy, bylo zjištěno, že se tento stav vyskytuje nadále, a to u 64 zákazníků. Stejný stav trval i ke konci roku 2008; nezměnil se ani po zahájení správního řízení o uložení pokuty (dosud nebylo pravomocně skončeno).

V roce 2006 bylo kontrolou zjištěno, že při dodávání do tzv. dodávacích schrán není od adresáta vyžadováno, aby převzetí doporučené zásilky potvrdil svým podpisem tak, jak tomu podle smlouvy sjednané s odesílatelem musí být. Následnou kontrolou bylo zjištěno, že nesprávná praxe v průběhu roku 2007 nadále pokračovala. Tato praxe pokračovala v nezměněné podobě i v roce 2008, nezměnila se ani poté, co byla České poště pravomocně uložena pokuta ve výši 400 000 Kč.

Již od roku 2004 je České poště opakovaně vytýkáno, že při dodávání doručovateli porušuje poštovní tajemství používáním společných dodacích dokladů. Náprava je přitom poměrně jednoduchá (postačuje zavést individuální dodací doklady tak, jak je tomu při dodávání u pošty). Kontrolou v r. 2007 bylo zjištěno, že k nápravě tohoto nedostatku nedošlo. Stejný stav trval i ke konci roku 2008. Za tento nedostatek byla České poště již jednou uložena pokuta v maximální možné výši 2 000 000 Kč. Tento stav se nezměnil ani po zahájení dalšího správního řízení o uložení pokuty (dosud nebylo pravomocně skončeno).



Koncem roku 2004 bylo kontrolou dodávání právnickým osobám zjištěno, že Česká pošta vydává poštovní zásilky a poukázané peněžní částky, aniž by potřebným způsobem ověřila, zda osoby, které je jménem právnické osoby od České pošty přejímají, jsou k tomu skutečně oprávněny. Kontrolou v roce 2007 bylo zjištěno, že k nápravě tohoto nedostatku nedošlo. Stejný stav trval i ke konci roku 2008.

\*\*\*\*\*

Opakovanou kontrolou v roce 2008 bylo zjištěno mnoho dalších případů, v nichž nebyl protiprávní stav zjištěný v dřívějších obdobích dosud odstraněn. Jsou uvedeny v předchozím textu; na tomto místě se proto připomínají jen ty nejzávažnější.

Již od r. 2004 je České poště opakovaně vytýkáno, že dosud nesplnila povinnost vydat přehled zahraničních služeb, který je nezbytný k tomu, aby se zákazníci v této složité oblasti dobře orientovali. Vydání přehledu je poměrně jednoduché, protože všechny potřebné informace má Česká pošta k dispozici. Přehled však nebyl vydán ani v r. 2008. Tento stav se nezměnil ani poté, co byla České poště pravomocně uložena pokuta ve výši 300 000 Kč.

V roce 2007 bylo zjištěno, že v regionu Východní Čechy jsou téměř dvě třetiny pošt v úterý odpoledne uzavřeny. Tento stav se nezměnil ani ke konci roku 2008; k nápravě nepřistoupila Česká pošta ani poté, co s ní bylo zahájeno řízení o uložení pokuty (zatím nebylo pravomocně skončeno).

## 11. ZÁVĚR

V roce 2008 došlo k nárůstu počtu oprávněných stížností, s nimiž se na Český telekomunikační úřad obrátili zákazníci - oproti 183 podnětům v roce 2006 a 273 v roce 2007 jich v roce 2008 bylo už 491. V té souvislosti je třeba uvést, že roste i závažnost nedostatků, na něž zákazníci upozorňují. Hned celá řada stížností se týká případů, v nichž byl jeden a tentýž zákazník postižen celou řadou závad.

Za pět let, po které se dohled provádí (2004 až 2008), bylo uskutečněno celkem 116 kontrol (z toho v roce 2008 jich bylo 23). Při všech těchto kontrolách byly zjištěny nedostatky mající povahu správních deliktů. Ani při jedné kontrole tedy nebylo možno konstatovat, že Česká pošta v kontrolované oblasti plní všechny své právní povinnosti.

Za porušování právních povinností bylo České poště v průběhu roku 2008 pravomocně uloženo 37 pokut v celkové výši 2 186 000 Kč. V průběhu roku 2008 bylo zahájeno dalších 56 správních řízení o uložení pokuty, ta však do konce roku 2008 nebyla pravomocně ukončena.

Jak z celého předchozího textu, obzvláště pak z kapitoly 10, věnované opakovaným nedostatkům vyplývá, že se tytéž nedostatky se u nově poskytovaných služeb opakují, a to většinou v ještě větším rozsahu. Ty nedostatky, které mají povahu trvalého protiprávního stavu, pak přetrvávají beze změny i nadále.

Velká většina nedostatků je zjišťována na základě svědectví postiženého adresáta; v dokladech je totiž zaznamenáno jen velmi málo podrobností o tom, jak služba probíhala. V poslední době Česká pošta stále častěji popírá závady s odvoláním na to, že provozní pracovník svou závadu nepřiznává. Například ze 105 podání týkajících se uložení bez pokusu o dodání v adresátově domě či sídle Česká pošta závadu „neuznala“ ve 26 případech.

Podle poznatků z dohledové činnosti Českého telekomunikačního úřadu je zřejmé, že v těch případech, kdy se podaří skutečný počet závad zjistit či alespoň kvalifikovaně odhadnout, se vesměs potvrzuje, že reklamována (ať už u České pošty, anebo u Českého telekomunikačního úřadu) je jen malá část skutečně vzniklých závad.

Přestože podle zákona o poštovních službách musí být základní služby podřízeny potřebám zákazníků, Česká pošta v mnoha situacích uplatňuje podle zjištění Českého telekomunikačního úřadu takové postupy, které nevyhovují potřebám zákazníků. Takové jednání je v rozporu se zákonem o poštovních službách. Nejzávažnější závadou, kterou Český telekomunikační úřad zjistil v rámci své dohledové činnosti v roce 2008 (stejně jako v letech minulých), je rozšířené ukládání poštovních zásilek bez pokusu o dodání v místě určeném v poštovní adrese. Jak již bylo vysvětleno, Česká pošta tím významně poškozují své zákazníky - ačkoliv v ceně bylo uhrazeno dodání až do adresátova bydliště či sídla, Česká pošta tuto klíčovou součást sjednané služby neposkytne.

Takový postup je v přímém rozporu i s právní úpravou ES, která dodání až do adresátova bydliště či sídla považuje za součást stanovené minimální kvality při poskytování poštovních služeb.

Praha 29. října 2009



PhDr. Pavel Dvořák, CSc.  
předseda Rady  
Českého telekomunikačního Úřadu