

Český telekomunikační úřad

Zpráva o plnění povinností České pošty, s.p. v oblasti základních služeb za rok 2010

**Výsledky dohledu prováděného
Českým telekomunikačním úřadem**

květen 2011

OBSAH

1	Úvod.....	3
2	Plnění právních povinností.....	3
3	Zajištění dostupnosti služeb.....	9
3.1	Poštovní schránky	10
3.2	Provozovny	10
3.2.1	Otevírací doba	11
3.2.2	Čekací doby.....	11
3.3	Pošta PARTNER	11
3.4	Mobilní obslužná místa.....	12
3.5	Hodnocení Úřadu	13
4	Ceny základních služeb	14
4.1	Ceny vnitrostátních základních služeb	14
4.2	Ceny základních služeb do zahraničí	15
5	Dodání poštovních zásilek	15
5.1	Nedostatky při dodání.....	16
5.2	Příčiny nedostatků	16
5.3	Nový způsob dodávání	17
5.4	Hodnocení Úřadu	18
6	Rychlost poskytnutí požadované služby	18
6.1	Měření podle normy ČSN EN 13850+A1.....	19
6.2	Měření od vhozu do poštovní schránky do dodání	20
7	Listovní a poštovní tajemství.....	20
8	Poskytování informací a péče o zákazníka.....	21
8.1	Transparentnost a poskytování informací pro zákazníka	21
8.2	Reklamace.....	22
8.3	Hodnocení Úřadu	23
9	Shrnutí zjištěných nedostatků při poskytování služeb.....	24
10	Závěr.....	25

1 Úvod

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) podle § 37 odst. 3 písm. b) zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění zákona č. 95/2005 Sb. (dále jen „zákon o poštovních službách“), zveřejňuje souhrnnou zprávu o plnění povinností České pošty, s.p. (dále jen „Česká pošta“) v oblasti základních poštovních služeb.

Povinnost zveřejňovat každoroční zprávy o výsledcích dohledu vyplývá z právní úpravy Evropské unie – Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Směrnice“).

Podle zákona o poštovních službách je jedním z hlavních úkolů Úřadu dohlížet na to, aby držitel poštovní licence, jímž je na období 2009–2012 Česká pošta, poskytoval veřejnosti poštovní služby tak, aby byly co nejlépe uspokojeny oprávněné potřeby zákazníků v oblasti základních služeb.

Základními službami se rozumějí poštovní a zahraniční poštovní služby, na jejichž zajišťování dohlíží v zájmu veřejnosti Úřad. Jejich přesné vymezení bylo zveřejněno v Poštovním věstníku č. 13/2008 jako příloha k rozhodnutí o udělení poštovní licence.

Zpráva vychází z výsledků dohledu nad plněním povinností České pošty za rok 2010. Poznatky uvedené ve zprávě byly získány prováděním státní kontroly, při vyřizování podnětů zákazníků České pošty, případně i dalšími způsoby v souladu s ustanovením § 37 odst. 2 zákona o poštovních službách.

2 Plnění právních povinností

Primární právní povinností České pošty, jako držitele poštovní licence udělené v prosinci 2008 na roky 2009 až 2012, je podle § 33 zákona o poštovních službách poskytovat základní služby způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti, a to včetně soustavného poskytování informací o těchto službách a způsobu jejich užití. Požadavky na způsob, jakým mají být poskytovány základní služby a informace o nich, vychází ze Směrnice.

Na tuto obecnou právní povinnost pak navazuje velký počet dílčích právních povinností, jež se týkají jednotlivých detailů poskytovaných služeb. Tyto jsou uvedeny jednak v základních kvalitativních požadavcích, které obsahují nejrůznější veřejnoprávní povinnosti, jejichž dodržování je nezbytné v zájmu dosažení potřebné kvality, a jednak v poštovních podmínkách, které se stávají obsahem smlouvy uzavřené mezi odesílatelem a Českou poštou, obsahují tedy soukromoprávní povinnosti ve vztahu k odesílateli. Některé další právní povinnosti pak vyplývají přímo ze zákona o poštovních službách.

Následně pak Úřad dohlíží na to, zda jsou základní služby skutečně zajišťovány tak, jak z udělené poštovní licence vyplývá (§ 37 zákona o poštovních službách). Základním úkolem České pošty je zajistit na celém území České republiky všeobecnou dostupnost základních služeb. Tento úkol je plněn.

Sledování, jak Česká pošta dodržuje všechny uvedené právní povinnosti je s ohledem na celkový počet poskytnutých služeb a na značný počet různých právních povinností spojených s poskytováním základních služeb zpravidla prováděno formou namátkových kontrolních akcí. V roce 2010 bylo provedeno 8 takových kontrolních akcí, při všech byly zjištěny nedostatky různé míry závažnosti. Tři kontroly ještě nebyly úplně uzavřeny. Na základě kontrolních zjištění bude Úřad postupovat dále v rámci svých kompetencí, a to včetně případných sankcí (uložení pokuty), aby se minimalizovala rizika, že se podobná závada bude znovu opakovat.

Vedle toho se Úřad zabývá vyřizováním podnětů od zákazníků, kteří se na Úřad obrátili. V roce 2010 bylo vyřízeno 136 takových podnětů. Na základě podání zákazníků, jež se týkala základních služeb, následovalo v odůvodněných případech zahájení správního řízení s Českou poštou o porušení jejich právních povinností.

Oproti roku 2009 počet podání, se kterými se zákazníci České pošty na Úřad obrátili, v roce 2010 výrazně klesl, a to o 215 (což činí 61 %). Tento pokles lze vysvětlit užší spoluprací se samotnou Českou poštou a s ombudsmankou České pošty, které Úřad postupuje ta podání, ve kterých nebylo dosaženo uspokojivého výsledku řešení reklamace či stížnosti a které nespadají do kompetence Úřadu.

Součástí udělení poštovní licence je stanovení základních kvalitativních požadavků, jež konkretizují, jaké minimální požadavky musí Česká pošta splnit, aby bylo dosaženo kvality odpovídající oprávněným potřebám zákazníků. V průběhu roku 2010 došlo ke 2 změnám základních kvalitativních požadavků.

Rozhodnutí o stanovení základních kvalitativních požadavků v prvním případě souviselo s možností zavedení tzv. tarifních poštovních známek, na kterých je namísto jejich nominální hodnoty uvedeno, k úhradě jaké poštovní služby poštovní známka slouží. Zavedeny jsou písmenové známky A, E a Z.

Druhá navržená změna se týkala zrušení povinnosti České pošty nejméně jednou ročně předat všem fyzickým osobám, které se podle jejich poznatků zdržují v České republice a všem právnickým osobám, které podle jejich poznatků mají v České republice své sídlo, kancelář, provozovnu apod., písemnou informaci o užití základních služeb s tím, že všechny potřebné informace lze získat v dostatečné míře i jiným způsobem.

Úřad při udělení poštovní licence současně vyslovuje souhlas se zněním poštovních podmínek. Ty se poté, co odesílatel požádá o poskytnutí některé základní služby, stávají obsahem poštovní smlouvy uzavřené mezi ním a Českou poštou. V roce 2010 došlo k 8 změnám poštovních podmínek (z toho 2 změny nabyly účinnosti až k 1. 1. 2011).

K 1. 1. 2010 nabyly účinnosti 3 rozhodnutí, jimiž Úřad vyslovil takový souhlas v prosinci 2009. Změny se týkaly úpravy rozměrů poštovních zásilek, u kterých se již nebude vybírat příplatek za tzv. neskladné poštovní zásilky, a možnosti používání zvláštních obálek se zeleným pruhem podle požadavku Ministerstva spravedlnosti v souvislosti se změnou občanského soudního řádu. Třetí změna se týkala poštovních podmínek do zahraničí v souvislosti se změnou kurzu měnové jednotky Světové poštovní unie a změnou podmínek, za kterých zahraniční provozovatelé poskytují České poště svou součinnost.

Ke dni 16. 4. 2010 vyslovil Úřad souhlas se změnou poštovních podmínek v článku 32, která se týkala používání 3 typů zvláštních obálek se zeleným pruhem a jejich možnosti vkládání do domovní schránky adresáta.

Od 1. 5. a od 1. 7. 2010 nabyly účinnosti změny poštovních podmínek do zahraničí, jež se týkaly řady ustanovení vyplývajících z právních předpisů daných Světovou poštovní unií a z podmínek, za nichž zahraniční provozovatelé poskytují České poště svou součinnost.

Na návrh České pošty Úřad vyslovil ke dni 9. 10. 2010 souhlas se změnou poštovních podmínek spočívající v plném respektování rozhodnutí adresáta, že dodání jemu určených poštovních zásilek má být uskutečněno formou odnášky od pošty.

Dne 1. 11. 2010 nabyly účinnosti 2 změny. Jedna změna se týkala možnosti odmítnutí přijetí poukázané peněžní částky nejen samotným adresátem, ale nově i zmocněncem adresáta, zákonným zástupcem adresáta, zmocněncem zákonného zástupce adresáta nebo oprávněnou osobou. Další změna vyplývala z právních předpisů Světové poštovní unie a formální změnou byla aktualizace odkazů na články poštovních podmínek.

Poslední 2 souhlasy se změnou poštovních podmínek vyslovil Úřad v prosinci 2010, tyto změny nabyly účinnosti až ke dni 1. 1. 2011. Změny do poštovních podmínek byly zapracovány na základě připomínek Úřadu pro ochranu osobních údajů (v poštovní adrese může odesílatel pro bližší identifikaci adresáta použít identifikátor, např. datum narození, pouze v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů). Dalšími změnami se zjednodušilo určení neskladných poštovních zásilek a zúžil se počet případů, ve kterých je vybírán příplatek za neskladné poštovní zásilky, a došlo k úpravě poštovních podmínek do zahraničí v souvislosti se změnou kurzu měnové jednotky Světové poštovní unie.

Přehledná tabulka obsahuje informace o hlavní činnosti Úřadu v rámci dohledu.

Přehled hlavních činností v oblasti regulace poštovních služeb za rok 2010

Zaměření činnosti		Počet	Částka v Kč
1.	Regulační opatření		
	Rozhodnutí o vyslovení souhlasu s poštovními podmínkami	8	
	Rozhodnutí o stanovení základních kvalitativních požadavků	2	
2.	Dohled na dodržování povinností České pošty, s.p., v oblasti základních služeb		
	a) Kontrolní činnost z podnětu Úřadu		
	Kontrolní akce	8	
	Cenová kontrola	1	
	Kontrolované objekty	30	
	b) Vyřízená podání zákazníků celkem	136	
	Z toho vyřízená podání zákazníků týkající se základních služeb	124	
	v členění na dlouhé čekací doby	2	
	otevírací dobu pošt	9	
	změnu ukládací pošty	1	
	dodávání poštovních zásilek	93	
	vyřizování reklamací	2	
	porušení poštovního tajemství	7	
	poštovní zásilky do/ze zahraničí	5	
	poštovní poukázky	5	
	c) Pokuty uložené České poště, s.p.	28	4 032 000

Zdroj: Český telekomunikační úřad

V oblasti cenové regulace Úřad vykonal jednu cenovou kontrolu a vydal jedno cenové rozhodnutí podle zákona o cenách (viz dále kapitola 4.2), které nebylo do tabulky zahrnuto, jelikož údaje v ní obsažené vychází ze zákona o poštovních službách.

Úřad se při své činnosti zaměřuje pouze na základní služby, jež jsou regulovány a podléhají dohledu. Základní poštovní služby jsou nejdůležitějšími poštovními službami, jejichž řádné zajištění je věcí veřejného zájmu. Jedná se o následující služby:

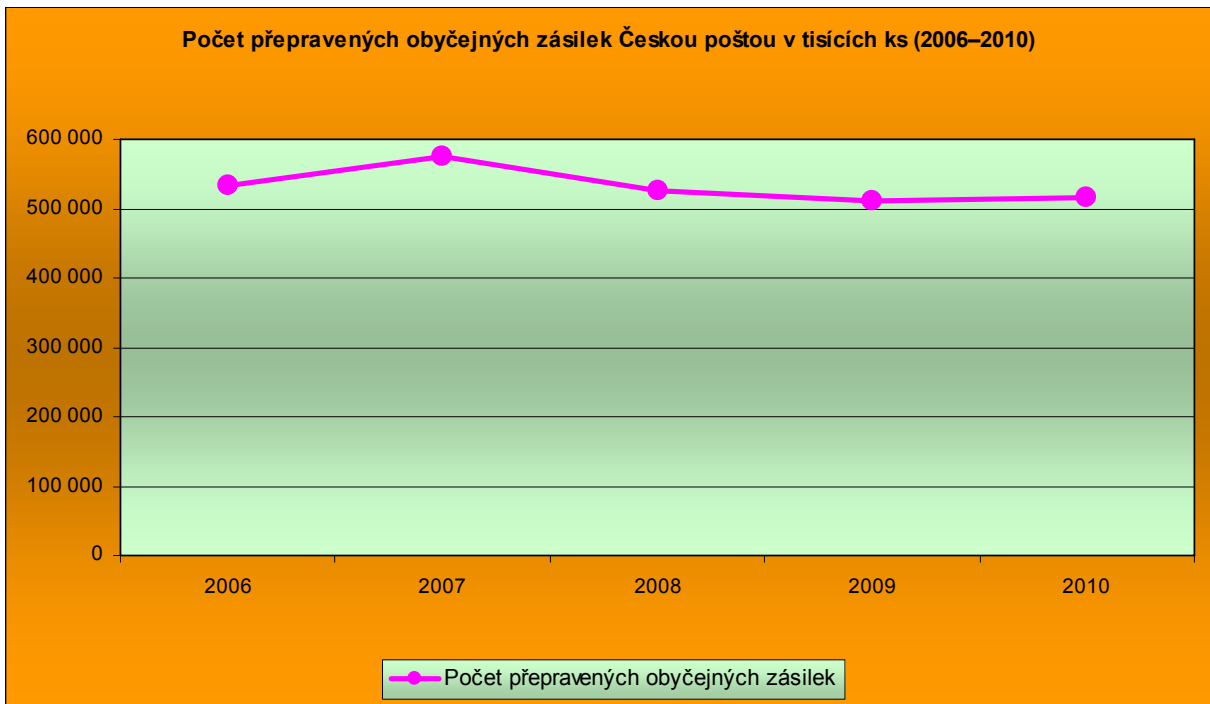
- a) obyčejné zásilky,
- b) doporučené zásilky,
- c) balíky,
- d) poštovní poukázky uhrazené v hotovosti a připsané na bankovní účet (poštovní poukázky A),
- e) poštovní poukázky uhrazené bezhotovostně a vyplacené v hotovosti (poštovní poukázky B),
- f) poštovní poukázky uhrazené v hotovosti a vyplacené v hotovosti (poštovní poukázky C).

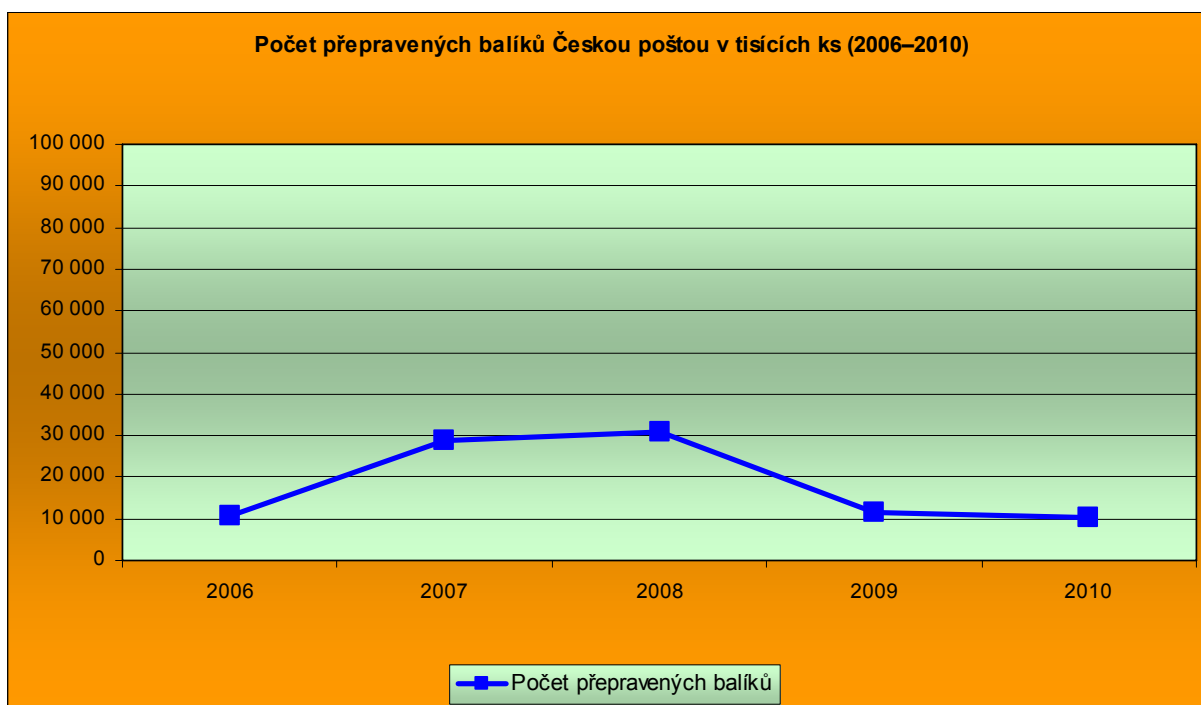
Vývoj rozsahu základních služeb poskytnutých Českou poštou Úřad pravidelně sleduje a může konstatovat, že v důsledku substituce písemných zpráv elektronickými a poukazování peněžních částek prostřednictvím bankovních operací klesá počet přepravených doporučených zásilek i počet přijatých poštovních poukázek.

V následující tabulce jsou uvedeny počty poskytnutých základních služeb za posledních pět let.

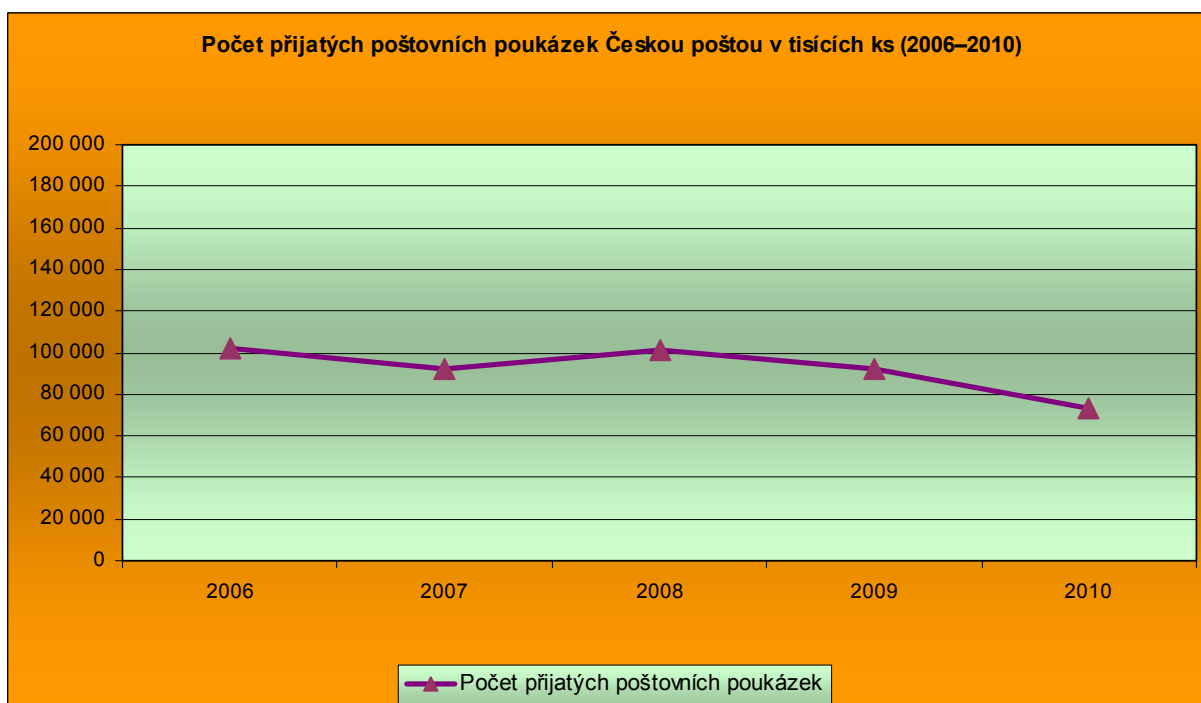
Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2006–2010 (v tisících ks)					
Ukazatel	2006	2007	2008	2009	2010
Počet přepravených obyčejných zásilek	534 200	575 200	526 900	513 200	515 494
Počet přepravených doporučených zásilek	108 000	117 500	114 200	110 000	101 641
Počet přepravených balíků	10 600	28 700	30 900	11 300	10 141
Počet přijatých poštovních poukázek	102 000	92 200	101 600	92 600	73 503

Zdroj: Česká pošta, s.p.





Jak je z tabulky a grafu patrné, v ukazateli počtu přepravených balíků došlo v průběhu sledovaného období ke dvěma výrazným skokům. Tento nerovnoměrný vývoj byl způsoben změnami v metodice sledování daného ukazatele Českou poštou. Výrazný pokles v roce 2009 oproti roku 2008 je způsoben rozdílným vymezením charakteru služby obchodní balík. Zatímco do roku 2008 byla služba obchodní balík považována za základní službu, a je tudíž do sledovaného ukazatele započítána, od roku 2009 již mezi základní služby nespadá.



Česká pošta se dlouhodobě připravuje na plné otevření trhu. V minulém roce spustila několik projektů (např. nahrazování tzv. „kamenných provozoven“ České pošty tzv. poštovními agenturami či výdejními místy, elektronické avizování poštovních zásilek nebo odpolední dodávání), které by měly jednak zvýšit efektivitu poskytování poštovních služeb a jednak zlepšit kvalitu poskytovaných služeb.

Česká pošta připravuje nahrazení některých stávajících provozoven České pošty poštovní agenturou nebo výdejním místem, kdy jsou poštovní služby zajišťovány jiným subjektem (např. obcí), který na základě mandátní smlouvy poskytuje jménem České pošty její služby. K 31. 12. 2010 Česká pošta eviduje 1 poštovní agenturu a zřídila 38 výdejních míst pro uložení poštovní zásilky. Česká pošta plánuje síť takovýchto provozoven smluvních partnerů podstatně rozšířit. Dokončení projektu předpokládá Česká pošta v roce 2017. Poštovními agenturami se podrobněji zabývá kapitola 3. 3.

Jde o jeden ze způsobů, jak snižovat náklady České pošty, současně však musí být zajištěna všeobecná dostupnost základních služeb. Ta by měla být garantována kombinací nabídky služeb poštovních agentur a mobilního obslužného místa. Úřad proto více zaměří svůj dohled tímto směrem, včetně zajištění služeb poskytovaných formou mobilního obslužného místa.

Změna dostupnosti základních služeb se týká zavedení tří kategorií pošt, jež budou rozděleny podle rozsahu poskytovaných poštovních služeb, přičemž každá z kategorií může být provozovnou České pošty nebo provozovnou jejího smluvního partnera. Zároveň bude uplatňována zásada, že v sídelním celku, kde nebude poštovní služba poskytována, bude poskytována v jeho bezprostředním okolí.

Pošta 1. kategorie bude poskytovat poštovní služby a informace v plném rozsahu tak, jak to vyžaduje platné znění základních kvalitativních požadavků.

Pošta 2. kategorie bude poskytovat poštovní služby v plném rozsahu tak, jak to vyžaduje platné znění základních kvalitativních požadavků. Omezení se bude týkat způsobu poskytování informací či rychlosti vyřizování žádostí adresátů.

Pošta 3. kategorie bude zřizována zpravidla za účelem dodávání uložených poštovních zásilek. Tato kategorie bude zavedena vždy s kombinací obsluhy formou mobilního obslužného místa, aby byla zajištěna celková dostupnost základního portfolia služeb.

3 Zajištění dostupnosti služeb

Prostřednictvím tzv. obslužných míst zajišťuje Česká pošta dostupnost základních poštovních služeb tak, aby byla zákazníkům (v tomto případě odesílatelům) dána možnost uzavřít smlouvu o poskytnutí služby. Dostupnost obslužných míst je upravena ustanoveními základních kvalitativních požadavků.

Obslužnými místy se rozumí poštovní schránky, pošty, poštovny, partnerské organizace a mobilní obslužná místa. Tato obslužná místa tvoří základní přístupové body poštovní sítě. Následující tabulka zachycuje vývoj základní struktury poštovní sítě za období posledních 5 let.

Přehled rozložení koncových bodů poštovní sítě	2006	2007	2008	2009	2010
Pošty	3 387	3 387	3 392	3 377	3 371
Poštovny	15	14	15	14	15
Pošty PARTNER a Výdejní místa	x	x	x	1	39
Poštovní schránky	24 006	23 881	23 746	23 220	22 560
Doručovací okrsky celkem	10 470	10 467	10 453	10 430	10 154
Doručovací okrsky motorizované (z toho)	2 794	2 905	2 942	2 918	2 928

Zdroj: Česká pošta

3.1 Poštovní schránky

V souvislosti s poštovními schránkami, které slouží k zajištění podání poštovních zásilek, nezjistil Úřad v průběhu roku 2010 žádné pochybení. Počet poštovních schránek v předchozím roce klesl o 2,84 % oproti roku 2009. Poštovní schránky jsou rušeny v oblastech, kde nejsou využívány a nově jsou poštovní schránky zřizovány v lokalitách, kde dříve nebyly, jako jsou např. nově vybudované sídlištní celky.

3.2 Provozovny

Podmínky pro zřízení obslužných míst stanovují základní kvalitativní požadavky. Pokud z objektivních příčin není v některých lokalitách zřízena provozovna České pošty, musí být zajištěna dostupnost poštovních služeb prostřednictvím partnerských organizací nebo mobilního obslužného místa v rámci tzv. motorizovaného doručování.

V roce 2010 zahájila Česká pošta restrukturalizaci pobočkové sítě. Cílem tohoto projektu je optimalizovat síť provozoven a přizpůsobit ji současnému geografickému rozložení obyvatelstva na území ČR. V souvislosti s tím dochází k uzavírání některých provozoven a jejich nahrazování jiným typem obsluhy, ať už partnerskými organizacemi nebo mobilními obslužnými místy, případně jejich kombinací.

V souvislosti s uzavíráním pošt zaznamenal Úřad řadu negativních ohlasů od obyvatel obcí, kde Česká pošta uzavřela nebo naplánovala uzavření provozovny. Na základě těchto podnětů byla provedena kontrola, zda Česká pošta při uzavírání svých provozoven postupuje v souladu se zákonem o poštovních službách.

V průběhu kontroly bylo sledováno několik hledisek, u kterých bylo zjišťováno, jak Česká pošta postupovala v průběhu dočasného uzavírání nebo rušení provozoven. Byla zjištěna řada pochybení, kterých se Česká pošta dopustila při dočasném uzavírání nebo rušení svých provozoven. Uzavření nebo zrušení provozovny proběhlo zcela bez pochybení pouze v několika málo případech. Ve 3 případech proběhlo dočasné uzavření nebo zrušení provozovny řádně. U nově určeného způsobu podání poštovních zásilek mohlo dojít pro některé zákazníky ke zhoršení časové dostupnosti možnosti podání. Toto zhoršení časové dostupnosti poštovních služeb může být vykompenzováno možností dohody s mobilním obslužným místem, které si zákazník může objednat až do domu. Celková dostupnost poštovních služeb zůstala zajištěna.

Nejvíce pochybení bylo zjištěno ve způsobu, jakým Česká pošta informovala veřejnost v dotčených lokalitách o uzavírání nebo rušení svých poboček. Bylo zjištěno pochybení jak ve formě informování, tak termínu, kdy byla informace veřejnosti předána, a dále v nedostatečném obsahu informací předávaných veřejnosti. V polovině případů Česká pošta informovala, že provozovnu uzavírá dočasně, ale neuvedla předpokládané období, po které bude daná pošta uzavřena, jak jí ukládají základní kvalitativní požadavky.

3.2.1 Otevírací doba

Otevírací doba u pošt je obecně veřejností vnímána jako faktor negativně ovlivňující její názor na služby České pošty. Stanovení otevírací doby je komplikované a je ovlivněno celou řadou aspektů. V loňském roce bylo zaznamenáno několik stížností na krátký rozsah otevírací doby pošty. Jednalo se o provozovny v malých obcích, kde není velká poptávka po podání poštovních zásilek a Česká pošta tak musí nalézt kompromis mezi efektivitou při využívání pracovní síly a mezi potřebami zákazníků.

Rozsah otevírací doby a s tím související časová dostupnost byla také předmětem kontroly. V jejím průběhu bylo zjištěno, že zavedením nového typu obsluhy prostřednictvím mobilního obslužného místa může docházet ke zhoršení časové dostupnosti poštovních služeb pro některé zákazníky, na což Úřad Českou poštu opakovaně upozornil. Dostupnost poštovních služeb obecně zůstala zachována.

3.2.2 Čekací doby

Obecně uznávanou zásadou je, že doba čekání na obsluhu u pošty by měla být co nejkratší a neměla by být neúměrně prodlužována. Delší doba čekání je zákazníky vnímána negativně, přestože jsou pro ni objektivní důvody, které Česká pošta nemůže ovlivnit (např. kolísání poptávky v čase).

U některých pošt, kde je zvýšená poptávka po poštovních službách, využívá Česká pošta od roku 2005 tzv. vyvolávací systémy. Tyto systémy sice nezaručují odstranění veškerých komplikací spojených s delší čekací dobou, na druhou stranu zvyšují zákaznický komfort. Tímto způsobem jsou odstraněny fronty před jednotlivými přepážkami, zákazníci mají přibližný náhled na dobu, po kterou budou čekat. Nejsou navíc omezeni vyřizováním požadavků jiných zákazníků, které trvá delší dobu. V takovém případě je obsluhována jiná přepážka, kde je aktuálně plynulejší provoz.

V roce 2010 obdržel Úřad 2 podání související s čekacími dobami. V těchto případech nebylo prokázáno pochybení České pošty.

3.3 Pošta PARTNER

Česká pošta v průběhu předchozího roku rozvíjela dlouhodobý projekt „pošta PARTNER“. V rámci tohoto projektu navazuje Česká pošta spolupráci s externími subjekty, které pak jejím jménem na základě mandátní smlouvy poskytují poštovní služby.

Podle rozsahu poskytovaných služeb jsou zřizovány tři typy partnerských organizací. Pošta PARTNER je rozsahem služeb totožná s klasickou provozovnou České pošty a nabízí plný sortiment služeb. V současné době existuje pouze jedna provozovna tohoto typu, a to Partner Boží Dar. Tato provozovna byla zřízena ve spolupráci s obcí Boží Dar již v roce 2009 v rámci pilotního projektu. Od té doby nebyla zřízena žádná další provozovna typu Partner.

V roce 2010 byla provedena kontrola provozovny Partner Boží Dar, jejímž předmětem bylo prověření, v jakém rozsahu jsou zde nabízeny služby a zda jsou dodržovány všechny povinnosti uložené České poště, jako držiteli poštovní licence. Bylo zjištěno několik pochybení, především v souvislosti s informováním veřejnosti o poštovních službách. Poznatky z této kontroly byly předány České poště. Úřad bude nadále v rámci svých kompetencí sledovat, zda byla v této oblasti činnosti České pošty zjednána náprava.

Dále jsou zřizována tzv. výdejní místa, která jsou rozdělena do dvou skupin. Výdejní místo I. má ze všech partnerských organizací nejvíce omezen rozsah poskytovaných služeb. Zajišťuje pouze výdej uložených listovních zásilek a balíků a příjem reklamací. Výdejních míst tohoto typu fungovalo v roce 2010 celkem 30.

Výdejní místo II. je rozsahem služeb řazeno mezi předchozí dvě varianty partnerských organizací. Primárním cílem je výdej uložených poštovních zásilek a příjem reklamací. Navíc nabízí omezený rozsah služeb podání listovních zásilek, balíků, poštovních poukázek a příjem plateb SIPO. V roce 2010 měla Česká pošta uzavřenu smlouvu na tento typ výdejního místa v 8 případech.

Komplementárně k výdejním místům jsou zřizována také mobilní obslužná místa (viz odstavce 3.4), která umožňují podání poštovních zásilek prostřednictvím motorizovaného doručovatele v případě, že podání neumožňuje výdejní místo.

Tento způsob zajištění dostupnosti služeb je při poklesu počtu vlastních obslužných míst vhodnou alternativou v případě, že smluvní partneři budou schopni plnit povinnosti uložené České poště. V průběhu roku 2010 jednal Úřad s Českou poštou o podmínkách, za kterých by měly tyto partnerské organizace fungovat. Tato jednání i nadále pokračují s cílem zajistit dostupnost poštovních služeb podle potřeb veřejnosti. Ukončení těchto jednání se předpokládá v průběhu roku 2011.

V důsledku negativního ohlasu veřejnosti a nekoordinovaného postupu České pošty vůči obcím, ve kterých Česká pošta má v úmyslu změnit systém obsluhy veřejnosti, vznikla pracovní skupina složená ze zástupců České pošty, Svazu měst a obcí ČR, Spolku pro obnovu venkova, Sdružení místních samospráv a Svazu českých a moravských spotřebních družstev. Tato skupina si klade za cíl výrazné zlepšení informovanosti veřejnosti o připravovaných změnách.

3.4 Mobilní obslužná místa

Dostupnost poštovních služeb v místech, kde je nejbližší pošta vzdálena více než 2 km a není dostupná pomocí veřejné dopravy, je zajištěna mobilními obslužnými místy prostřednictvím motorizovaných doručovatelů. Tato mobilní obslužná místa zajišťují především podání poštovních zásilek a příjem poukázaných peněžních částek.

Odesílatelé mohou mobilní obslužné místo zastihnout na stanovišti určeném Českou poštou nebo požádat telefonicky či písemně formou vzkazu vhozeného do poštovní schránky o jeho návštěvu v místě bydliště. Návštěva mobilního obslužného místa na požádání přímo v místě bydliště je výhodná především pro osoby s omezenou pohyblivostí, kterým se tak usnadní podání poštovních zásilek.

Podle základních kvalitativních požadavků má Česká pošta povinnost nejméně jednou ročně informovat fyzické a právnické osoby na dotčeném území, na kterém mobilní obslužné místo zajišťuje dostupnost podání poštovních zásilek, o tom, kdy a kde lze mobilní obslužné místo zastihnout a jak ho lze kontaktovat. Informace o mobilním obslužném místě je také povinná poskytnout na vyžádání kterékoliv pošta v okolí dotčeného území.

Služba je zajišťována tak, že zákazník má možnost každý pracovní den na určeném stanovišti v danou dobu podat prostřednictvím motorizovaného doručovatele poštovní zásilku nebo poukázat peněžní částku. Dle zjištění zákazníci tuto možnost podání využívají minimálně. Důvodem je zejména nedostatečná informovanost o této možnosti. Informace, které Česká pošta o mobilních obslužných místech poskytuje, jsou často neúplné nebo nepřesné.

V souvislosti s mobilními obslužnými místy byla provedena kontrola, při které byla prověřována možnost zastížení mobilního obslužného místa a možnost podání poštovních zásilek. Při kontrole nebylo mobilní obslužné místo zastíženo na určeném stanovišti v časovém rozmezí určeném Českou poštou. Za stejné pochybení byla již v minulosti České poště pravomocně udělena pokuta.

Bylo také zjištěno, že mobilní obslužná místa používají tzv. zatímní stvrzenky. Tyto stvrzenky jsou při podání předávány odesílatelům jako potvrzení převzetí poštovní zásilky Českou poštou, neobsahují ale všechny náležitosti, kterými Česká pošta stvrzuje podání poštovní zásilky. Tyto zatímní stvrzenky jsou odesílatelům nahrazeny podacím lístkem den následující po podání. Tím může dojít ke zpoždění při odeslání a odesílatel nemá v okamžiku podání poštovní zásilky potvrzení, že poštovní zásilku skutečně podal.

Za toto pochybení byla již v minulosti České poště pravomocně udělena pokuta, přesto se tento nedostatek nadále vyskytuje. Na základě jednání Úřadu navrhla Česká pošta řešení, jak by dlouhodobě se vyskytující nedostatek mohla odstranit. Realizace se očekává v průběhu roku 2011.

Jak bylo dále zjištěno v průběhu kontroly, není shoda mezi informacemi předávanými přímo zákazníkům České pošty s informacemi, které Česká pošta zveřejňuje prostřednictvím internetových stránek. V průběhu kontroly bylo zjišťováno, nakolik jsou úplné informace o nově zřizovaných mobilních obslužných místech a zda odpovídají informacím zveřejněným prostřednictvím internetu.

Bylo zjištěno, že v 60 % kontrolovaných případů byly poskytnuty neúplné nebo nepřesné informace o mobilním obslužném místě. Dne 4. 11. 2010 byly informace o nově zřízených mobilních místech porovnány s údaji na internetu. V 45 % případů nebyly informace o mobilním obslužném místě vůbec na internetu zveřejněny, v 25 % případů byly informace zavádějící nebo se neshodovaly s informacemi poskytnutými veřejnosti prostřednictvím informačních letáků.

Zjištění z provedené kontroly byla předána České poště k vyjádření a ke zjednání nápravy. Úřad bude mobilním obslužným místům věnovat pozornost, neboť získaly větší význam v souvislosti s výše uvedeným projektem „pošta PARTNER“.

3.5 Hodnocení Úřadu

Povinnosti, které jsou České poště uloženy v oblasti zajištění dostupnosti poštovních služeb, jsou v zásadě plněny. Nedostatky, které byly zjištěny v průběhu roku 2010, jsou vzhledem k celkovému objemu poskytnutých služeb a vzhledem k počtu provozoven řádově v desetinách procent. Příčiny vzniku nedostatků lze rozdělit do tří základních skupin.

První takovou skupinou jsou objektivní nepředvídatelné příčiny, které Česká pošta nemůže ovlivnit. V průběhu roku 2010 to byly například povodně na území Libereckého kraje, které zapříčinily uzavření dvou provozoven na delší období a několika dalších provozoven na kratší časový úsek. Obdobné důvody vedoucí k omezení dostupnosti poštovních služeb nelze vnímat jako porušení zákonné povinnosti České pošty. Česká pošta však v některých případech nepostupuje bez zbytečného prodlení a bez nedostatků k odstranění následků živelních pohrom.

Nedostatkem, který Česká pošta musí odstranit, je nevyhovující informovanost zákazníků. Internetové stránky České pošty byly v roce 2010 zvoleny jako nejlepší firemní web roku 2010 a jsou dostatečně přehledné. Nicméně osoby, které nevyužívají internet (33,6 % obyvatel ČR) nebo nejsou dostatečně počítačově gramotné (31,3 % obyvatel ČR), mají omezené možnosti, jak získat přehled o službách nabízených Českou poštou nebo o obslužných místech. I přes rostoucí návštěvnost internetových stránek musí Česká pošta zajistit informovanost veřejnosti i jinými vhodnými způsoby (letáky apod.) pro zákazníky, kteří možnost přístupu k internetu nemají nebo ho nevyužívají. To se týká i projektu „pošta PARTNER“, kde Česká pošta musí zlepšit komunikaci vůči veřejnosti.

Třetí oblastí, která je příčinou nedostatků kvality poštovních služeb, je lidský faktor, jehož selhání nelze zcela vyloučit. Může se jednat buď o pochybení provozních pracovníků zajišťujících samotný proces dodávání, nebo i kontrolních orgánů, které dohlíží na jejich činnost.

Všechny tři výše uvedené skupiny vzniku nedostatků snižují kvalitu služeb a jejich dostupnost.

Úřad v rámci své činnosti identifikuje příčiny jednotlivých pochybení a podle výsledků svých šetření jedná v rámci svých kompetencí za účelem zvýšení kvality poskytovaných služeb s Českou poštou.

4 Ceny základních služeb

Jedním z kritérií dostupnosti základních služeb je i jejich cenová dostupnost. Požadavek na to, aby uživatelům byly poskytovány základní služby za dostupné ceny na celém území státu, vyplývá i z práva Evropské unie. Regulaci podléhají ceny základních služeb a služeb, jež jsou s jejich poskytováním spojeny. Při stanovení cen se vychází z ekonomicky oprávněných nákladů spojených se zajišťováním těchto služeb s přihlédnutím k tomu, aby ceny byly všeobecně přijatelné.

Úřad stanoví České poště způsob, kterým má vést průběžnou evidenci svých nákladů spojených s provozováním jednotlivých služeb, na něž se vztahuje poštovní povinnost.

4.1 Ceny vnitrostátních základních služeb

Ceny vnitrostátních poštovních služeb stanoví Ministerstvo financí ČR. Ceny jsou stanoveny jako věcně usměrňované s tím, že u vybraných služeb jsou stanoveny maximální ceny.

Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2006–2010 (Kč)

	2006	2007	2008	2009	2010
Obyčejná zásilka do 50 g	7,50*)	7,50*)	10	10	10
Doporučená zásilka do 50 g	19*)	19*)	26	26	26
Obyčejná zásilka do 2 kg	30	30	38	43	43
Cenný balík do 2 kg	40	40	51	58	58
Dodejka	5	5	6	6	10**)

*) Do 20 g, hmotnostní limit 20 g byl zrušen 31. 12. 2007.

***) Ke změně ceny došlo k 1. 7. 2010.

4.2 Ceny základních služeb do zahraničí

Regulaci cen poštovních služeb do zahraničí vykonává podle zákona o poštovních službách Úřad. V roce 2010 vydal Úřad cenové rozhodnutí č. CR/P/07.2010-1, kterým došlo ke změně cen poštovních služeb do zahraničí. U nejnižších hmotnostních stupňů došlo ke zvýšení ceny, u vyšších hmotnostních stupňů došlo naopak k mírnému poklesu ceny.

Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2006 – 2010 (Kč)

	2006	2007	2008	2009	2010
Obyčejná zásilka do Evropy do 20 g	10	11	17	17	20*)
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 20 g – prioritní	12	12	18	18	21*)
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 20 g – ekonomická	10	11	17	17	20*)

*) Ke změně ceny došlo k 1. 9. 2010.

5 Dodání poštovních zásilek

Základním cílem poskytované poštovní služby je dodat poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku adresátovi, případně jinému oprávněnému příjemci podle platných poštovních podmínek, případně podle dalších dispozic odesílatele. Pro realizaci poštovní služby, tzn. od podání poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky do jejího dodání, je klíčové právě dodání. Kvalita poskytnuté služby je pak zákazníkem hodnocena především z pohledu rychlosti a spolehlivosti.

Dodávání poštovních zásilek Českou poštou bylo i v roce 2010 nejčastějším tématem, se kterým se na Úřad obraceli zákazníci ve svých podáních, podnětech a stížnostech.

Při prokázaném nesprávném postupu České pošty při dodávání poštovních zásilek bylo v roce 2010 rovněž postupováno ve smyslu zákona o poštovních službách, porušování povinností Českou poštou se stalo předmětem několika správních řízení o uložení pokuty.

5.1 Nedostatky při dodání

I přesto, že absolutní počet všech vyřízených podání zákazníků k Úřadu v roce 2010 (136) oproti roku předchozímu (351) poklesl téměř o 61 %, podíl podání zákazníků týkajících se způsobu dodávání poštovních zásilek je z celkového počtu podání nadále vysoký (75 %). Přetrvávají dvě hlavní příčiny nedostatků.

Závažným nedostatkem je skutečnost, kdy Česká pošta uloží poštovní zásilku u pošty bez toho, aniž by před tím u adresáta doma nebo v sídle jeho společnosti vykonala standardní pokus o dodání a v místě uvedeném v poštovní adrese zanechá pouze výzvu k vyzvednutí uložené poštovní zásilky. Takový postup je přitom v rozporu i se Směrnicí.

Druhý závažný nedostatek při dodávání poštovních zásilek bezprostředně souvisí s předáváním výzev o uložených poštovních zásilkách adresátům. Výzvy, zejména k uloženým balíkům, jsou adresátům často předávány listovními doručovateli se zpožděním následující pracovní den. Výjimkou nejsou případy, kdy výzva není adresátovi předána vůbec, adresát se tak o existenci uložené poštovní zásilky nedozví a ta je pak po uplynutí úložní doby vrácena odesílateli.

Nesprávným způsobem dodání poštovní zásilky je tak znehodnocena celá poštovní služba, kterou odesílatel zvolil a řádně uhradil, neboť nebyla poskytnuta v souladu s uzavřenou poštovní smlouvou, v souladu s platnými poštovními podmínkami, kde způsob dodání je jejich nedílnou součástí.

5.2 Příčiny nedostatků

Z výsledků šetření všech jednotlivých případů nespokojenosti zákazníků se způsobem dodávání poštovních zásilek Českou poštou vyplynulo několik téměř pravidelně se opakujících skutečností.

Vysoká koncentrace zákaznické poptávky a zvýšené objemy zpracovávaných poštovních zásilek v některých obdobích roku 2010 (Velikonoce, Vánoce, období čerpání dovolených) měly mnohdy negativní dopad na kvalitu dodávání. Požadovanou kvalitu často ovlivňuje dočasně nepříznivá personální situace, fluktuace na pozicích doručovatelů, zejména balíkových. Eliminovat tyto objektivní příčiny vyskytujících se nedostatků a nekvality se České poště ne vždy bezesbytku dařilo.

Otázka přístupu balíkových doručovatelů do domů adresátů s využíváním klíčů od těchto objektů je předmětem diskuze několik roků. Skutečnost, že Česká pošta nemá nebo nevyužívá klíče od vstupů do bytových domů v dostatečném rozsahu, je pak pravděpodobnou příčinou např. opožděného předávání výzev adresátům s následným zpožděním dodání poštovních zásilek (balíků). Možnou alternativou zajištění vstupu do objektů je označení zvonku některého z obyvatelů v příslušném domě po dohodě s Českou poštou, uvedený obyvatel umožní vstup doručovatele do domu. Nemá-li Česká pošta k dispozici klíče vůbec, je to překážka řádného dodávání, zejména balíků. V té souvislosti má Česká pošta povinnost na tuto situaci adresáty upozornit a nabídnout náhradní řešení.

Výsledky kontroly ukončené Úřadem v roce 2010 a zaměřené na dodávání poštovních zásilek balíkovými doručovateli potvrdily přetrvávání nežádoucího stavu. Úřad bude i nadále iniciovat v této oblasti jednání s Českou poštou s cílem racionálně odstranit částečnou bariéru bránící kvalitnímu dodávání poštovních zásilek, zejména při dodávání balíků.

Překážky v dodávání mohou být i jiného charakteru a jsou zpravidla na straně zákazníka – adresáta. Řádně neoznačená, nebo dokonce chybějící domovní schránka, neoznačené nebo nefunkční zvonky mohou evidentně bránit řádnému dodávání. Zde má Česká pošta rovněž trvale povinnost takový nežádoucí stav s dotčenými adresáty projednat, navrhnout řešení a zasadit se tak o odstranění překážky bránící kvalitnímu dodávání poštovních zásilek.

Extrémně nepříznivé klimatické podmínky v průběhu roku 2010 (zimní období, povodně) též ovlivnily úroveň kvality dodávání v některých lokalitách. I přesto, že překážky v dodávání bývají zpravidla dočasného charakteru, v krátkém čase pominou, Česká pošta v mnoha případech upustí od opakovaného dodání a zákazník si musí poštovní zásilku vyzvednout u pošty. Dochází tak k neodůvodněnému snížení zákaznického komfortu.

Na úroveň zákaznického komfortu byly tématicky zaměřeny dvě kontroly ukončené rovněž v hodnoceném roce. U vytipovaných poboček České pošty byly ověřovány na místě důvody, které brání tomu, aby u těchto pošt mohly být ukládány balíky po neúspěšném pokusu o jejich dodání. Českou poštou často jako důvod uváděné nedostatečné prostorové možnosti nebyly vždy zcela objektivní. Zjednodušeně lze konstatovat, že Česká pošta této záležitosti ne vždy a ne všude věnuje patřičnou pozornost. Druhá kontrola byla zaměřena na dobu, kdy má zákazník možnost vyzvednout si uloženou poštovní zásilku po neúspěšném pokusu o dodání u pošty. Nedostatky zjištěné v rámci kontrolní činnosti Úřadu již v roce 2006 vedly ke zpřísnění některých ustanovení základních kvalitativních požadavků k 1. 1. 2009. Jak však napovídají výsledky a závěry ukončené kontroly v r. 2010, nenastal v tomto ohledu na straně České pošty zásadní obrat k lepšímu.

5.3 Nový způsob dodávání

Podle ustanovení zákona o poštovních službách musí poštovní podmínky České pošty vždy odpovídat požadavkům úředního doručování písemností podle zvláštních právních předpisů. V ČR existují 3 právní předpisy, kterým musí nabídka služeb České pošty vyhovovat tak, aby si příslušný orgán zvolil takovou službu, která bude odpovídat doručování písemností podle občanského soudního řádu, daňového řádu a správního řádu. Dodávání takových poštovních zásilek není v našich zákonech sjednoceno.

Dne 1. 7. 2009 nabyt účinnosti zákon č. 7/2009 Sb., kterým se upravilo doručování podle občanského soudního řádu, daňového řádu a správního řádu.

Nejdůležitější změna, jež k 1. 7. 2009 nastala, se týkala možnosti vkládání uložených a nevyzvednutých poštovních zásilek do domovní schránky adresáta či na jiné vhodné místo (např. poštovní přihrádka). O tento úkon správní orgán požádá Českou poštu uvedením poznámky na obálce „Nevracet, vložit do schránky“. Další změna spočívala ve sjednání odlišné lhůty pro vyzvednutí poštovní zásilky. Namísto obvyklých 15 dnů správní orgán musí požádat o zkrácení úložní lhůty uvedením poznámky na obálku „Uložit jen 10 dnů“.

Na základě těchto změn Úřad vyslovil souhlas se změnou poštovních podmínek ke dni 1. 7. 2009 tak, aby poštovní podmínky byly plně v souladu s požadavky úředního doručování písemností. Na základě dohody s Ministerstvem spravedlnosti byl ke dni 1. 1. 2010 vysloven souhlas s další změnou poštovních podmínek spočívající v možnosti používání 3 typů zvláštních obálek se zeleným pruhem.

Správní a daňové orgány používají pro doručení písemností prostřednictvím České pošty obálku s modrým pruhem (doporučená zásilka do vlastních rukou adresáta, zmocněnce adresáta, zákonného zástupce adresáta nebo zmocněnce zákonného zástupce adresáta).

Soudy, notáři a soudní exekutoři a orgány činné v trestním řízení používají pro doručení písemnosti prostřednictvím České pošty obálku se zeleným pruhem. Existují 3 typy těchto obálek, které se navzájem liší tím, komu má být dodáno, zda je možné vložit poštovní zásilku do domovní schránky adresáta a zda se poštovní zásilka ukládá 10 dnů či neukládá vůbec. Tyto dispozice může odesílatel libovolně mezi sebou volit.

Po počátečních problémech při dodávání poštovních zásilek s těmito dispozicemi se v průběhu roku 2010 situace uklidnila a Úřad nezaznamenal žádné větší množství podání zákazníků, kteří by byli se zavedením nového způsobu dodávání nespokojeni. Přesto však některé nedostatky stále přetrvávají.

5.4 Hodnocení Úřadu

V průběhu roku Úřad prokázal v 7 případech v souvislosti s dodáváním poštovních zásilek porušení zákonných povinností ze strany České pošty a zahájil správní řízení o uložení pokuty.

I přesto, že se v roce 2010 na Úřad v otázce dodávání obrátil menší počet zákazníků než v roce 2009, nesignalizuje tento pokles zvýšenou kvalitou dodávání poštovních zásilek, zejména balíků, protože počet podání přijatých Úřadem není jednoznačným ukazatelem kvality služeb poskytovaných Českou poštou (viz kapitola 8.2 tabulka Přehled reklamací a podání zákazníků). Zde je nutno připomenout, že služba „zásilkový balík“ a služba „obchodní balík“ nepatří mezi základní poštovní služby, tudíž nespádají v rámci dohledu do kompetence Úřadu.

Uložení balíku bez předchozího pokusu o dodání, uložení balíku bez předání výzvy, opožděné předání výzvy, zpožděné dodání balíku, upuštění od opakovaného dodání – tyto skutečnosti byly a jsou nejčastěji kritizovány zákaznickou veřejností.

Na druhé straně však nelze opomenout snahu České pošty rozšiřovat a zkvalitňovat systém dodávání, zavádět nové moderní a zákaznický zajímavé služby. Tím bylo v roce 2010 např. zkušební večerní dodávání po 16. hodině v některých vybraných městech, avizování příchodu poštovních zásilek pomocí SMS zpráv, připravované dodávání ve stejný den podání, sobotní dodávání apod.

6 Rychlost poskytnutí požadované služby

Samozřejmým zájmem zákazníků je, aby všechny úkony, které jsou součástí poskytnutí poštovní služby, učinila Česká pošta co nejdříve. Základní kvalitativní požadavky proto obsahují jak obecnou právní povinnost České pošty poskytnout poštovní službu co možná nejrychleji, tak i konkrétní kvalitativní ukazatel pro kalendářní rok až do konce roku 2012.

Standardním způsobem posuzování rychlosti přepravy je měření přepravních dob obyčejných zásilek; měří se doba od výběru poštovní schránky do dodání. Měření se provádí podle normy EN 13850+A1 a je podle Směrnice povinné. Obyčejné zásilky jsou bezkonkurenčně nejvíce využívanou službou, zhruba 80 % poštovních zásilek je v České republice odesláno jako obyčejné zásilky. Proto je měření přepravních dob právě u těchto poštovních zásilek důležité.

6.1 Měření podle normy ČSN EN 13850+A1

Měření se provádí podle normy EN 13850+A1, která vychází z evropské normy EN 13850:2002+A1:2007 a 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 doby dodání adresátovi.

Obecně platí, že obyčejné zásilky vybrané z poštovní schránky by měly být dodány následující pracovní den (což je dále označováno jako kvalitativní ukazatel „D+1“). Připouští se však určitý malý podíl poštovních zásilek, které jsou vinou náhodných okolností dodány později.

Úřad při udělování poštovní licence stanovil na roky 2009–2012 v základních kvalitativních požadavcích nižší hodnoty, a to s ohledem na zjištění stavu přepravních dob a faktické nemožnosti vyhovět požadavkům normy ze strany České pošty v kratším časovém období. Pro rok 2010 byl stanoven ukazatel v hodnotě 92,5 % obyčejných zásilek dodaných v době D+1. Během následujících dvou let se pak požadovaná úroveň podle základních kvalitativních požadavků zpřísňuje až na 95 %.

Za posledních pět let dosáhla Česká pošta těchto výsledků:

Dodání v D+1 (%):

	2006	2007	2008	2009	2010
I. čtvrtletí	94,20	91,78	90,33	91,79	94,24
II. čtvrtletí	95,32	87,61	91,13	93,10	93,86
III. čtvrtletí	92,93	90,66	91,96	92,79	93,68
IV. čtvrtletí	93,73	86,86	89,43	90,65	91,49
Celý rok	94,06	89,15	90,64	92,09	93,19

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

	2006	2007	2008	2009	2010
I. čtvrtletí	5,80	8,22	9,67	8,21	5,76
II. čtvrtletí	4,68	12,39	8,87	6,90	6,14
III. čtvrtletí	7,07	9,34	8,04	7,21	6,32
IV. čtvrtletí	6,27	13,14	10,57	9,35	8,51
Celý rok	5,94	10,85	9,36	7,91	6,81

Zdroj: Česká pošta

Česká pošta splnila v roce 2010 Úřadem stanovenou normu 92,5 %, dosáhla výsledku 93,19 %. Úrovně 95 % by měla podle základních kvalitativních požadavků Česká pošta postupně docílit v roce 2012.

6.2 Měření od vhozu do poštovní schránky do dodání

Při sledování přepravních dob podle normy EN 13850+A1 se měří pouze doba od výběru poštovní schránky do doby dodání adresátovi. Pro zákazníky je však také důležitý údaj, za jak dlouho od okamžiku, kdy obyčejnou zásilku vhodí do poštovní schránky, bude dodána. Proto Úřad paralelně sleduje nad rámec povinného měření podle normy další ukazatel, a to za jak dlouho jsou dodány obyčejné zásilky vhozené do poštovní schránky v 16 hodin odpoledne. Přehled výsledků je uveden v následující tabulce.

Měření doby od vhozu do poštovní schránky do dodání

Rok	2006	2007	2008	2009	2010
D+1	54,59 %	58,42 %	65,14 %	76,26 %	80,37 %
D+2	42,02 %	37,27 %	31,06 %	21,74 %	18,09 %
D+3 a více	3,39 %	4,31 %	3,80 %	2,00 %	1,54 %

Zdroj: Český telekomunikační úřad

Pokud tedy odesílatel vhodil v průběhu roku 2010 svou obyčejnou zásilku do poštovní schránky v 16 hodin, mohl počítat s tím, že bude dodána už následující pracovní den, s pravděpodobností zhruba 80 %. Úřad konstatuje, že od roku 2007 zaznamenal při alternativním způsobu měření stále se zlepšující trend. Dodání poštovních zásilek v limitu D+1 se zlepšilo téměř o 22 procentních bodů, procento zpožděných poštovních zásilek o 3 a více dní má klesající tendenci. Z pohledu zákazníka tedy došlo k podstatnému zrychlení poskytnutí služby.

Příčinou rozdílu mezi oběma měřeními (měření doby od výběru poštovní schránky do dodání podle normy EN 13850+A1 a měření doby od vhození do poštovní schránky do dodání podle Úřadu) je to, že značná část poštovních zásilek vhozených v 16 hodin je vybrána až následující den.

7 Listovní a poštovní tajemství

Záležitosti týkající se ochrany listovního tajemství upravuje trestní zákoník jako porušení tajemství dopravovaných zpráv. Ochrana poštovního tajemství je stanovena zákonem o poštovních službách, který ukládá povinnost České poště a jejím pracovníkům zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se poskytované nebo poskytnuté poštovní služby, které se při své činnosti dozvěděli. Těmito skutečnostmi jsou jakékoliv údaje o poskytované poštovní službě, zejména kdo byl odesílatelem, adresátem, o jakou službu se jednalo nebo kdy byla poskytnuta. Výjimky z této povinnosti stanoví zákon pro přesně stanovené případy. Česká pošta a její pracovníci zároveň nesmějí ani umožnit, aby se se skutečnostmi chráněnými poštovním tajemstvím neoprávněně seznámila jiná osoba.

Ustanovení zákona o poštovních službách navazují i na právní úpravu Evropské unie, podle níž jsou členské státy povinny zajistit důvěrnost poštovního styku.

K porušení poštovního tajemství dochází vždy, když je poštovní zásilka vydána (případně poukázána peněžní částka vyplacena) nesprávnému příjemci. Další závažnou formou porušení poštovního tajemství jsou případy, kdy doručovatel nakládá s poštovními zásilkami takovým způsobem, že umožní jejich odcizení, nebo se jich zbaví tím, že je odloží na veřejném prostranství, případně je dodá do domovní schránky cizí osoby nebo je ponechá položené na domovních schránkách, takže se kdokoli může seznámit nejen s údaji o poskytnuté poštovní službě ale i s obsahem poštovní zásilky.

V této souvislosti Úřad zjistil, že v roce 2010 došlo k několika konkrétním případům, kdy nedodržením ustanovení příslušných předpisů a nevhodným chováním zaměstnanců České pošty došlo prokazatelně k porušení poštovního tajemství. Jednalo se například o jednotlivé případy vydání doporučených zásilek k dodání do vlastních rukou adresáta neoprávněné osobě anebo nedodání obyčejných zásilek do domovních schránek adresátů (jejich chybné vložení do domovních schránek cizích osob, případně jejich odložení na místě volně přístupném veřejnosti). Úřad však zjistil i závažnější pochybení, kdy byly odkládány tašky pro doručovatele s poštovními zásilkami na volně přístupných místech, přičemž došlo i k jejich odcizení. Za tyto případy uložil Úřad v roce 2010 České poště ve 2 správních řízeních pokuty v celkové výši 550 000 Kč.

8 Poskytování informací a péče o zákazníka

Na transparentnost a soustavné poskytování informací Českou poštou zákazníkům je kladen velký důraz nejen v zákoně o poštovních službách, ale i ve Směrnici. Všeobecná povinnost České pošty trvale poskytovat informace svým zákazníkům je konkretizována v základních kvalitativních požadavcích. K lepší informovanosti o poštovních službách, povinnostech poskytovatele a právech zákazníků přispívá i Úřad. Zejména vyřizováním podání zákazníků České pošty, odpověďmi na dotazy nejenom z oblasti základních služeb, doporučeními zákazníkům, jak v té či oné konkrétní situaci ve vztahu k České poště postupovat.

Úřad v roce 2010 zaregistroval v rámci kontrolní činnosti určité zlepšení v této oblasti, celkový stav však nelze dosud hodnotit jako ideální.

8.1 Transparentnost a poskytování informací pro zákazníka

Aby se zákazníci při používání základních služeb orientovali v nabídce a byli schopni si vybrat tu službu, která je pro ně nejvýhodnější, musí mít k dispozici komplexní a odpovídající informace. Jedná se zejména o informace o právních podmínkách při poskytování základních služeb, informace o užití základních služeb, o poštách apod. Důležité jsou rovněž informace o veškerých změnách, které se přímo či nepřímo v konečném důsledku dotknou zákazníka.

Právě nedostatečná informovanost zákazníka je však častou příčinou mnoha problémů, které by v opačném případě vzniknout ani nemusely a nemohou být v konečném důsledku hodnoceny jako neplnění zákonných povinností ze strany České pošty. Nedostatečná informovanost postihne přitom samotného zákazníka, který z neznalosti volí často málo vhodnou službu, nevyužije svých práv apod.

I v roce 2010 pokračovala Česká pošta v oblasti zveřejňování informací a informování zákaznické veřejnosti v zavedené praxi. Pravidelně aktualizuje, rozšiřuje a zkvalitňuje svoje webové stránky (www.cpost.cz), které jsou hlavním zdrojem širokého spektra informací o činnosti České pošty s možností dálkového přístupu, včetně informací o základních službách.

V rámci jednotného informačního systému České pošty v roce 2010, stejně jako v období předchozím, získávali zákazníci potřebné informace i prostřednictvím call centra, prostřednictvím bezplatné telefonní informační linky, ve velké míře jsou využívány k získávání informací kontaktní telefonní linky jednotlivých provozoven České pošty.

S výjimkou několika málo případů Úřad nezaznamenal v této oblasti nedostatky zásadního charakteru. Zpravidla se jednalo o přetížení komunikačních kanálů v období zvýšené zákaznické poptávky a nárůstu provozu (Velikonoce, Vánoce, období dovolených).

Obecně lze konstatovat, že mnohdy je na vině nespokojenosti zákazníka „lidský faktor“, tzn. vlastní zaměstnanec České pošty podávající informace, často nedostatečné, neúplné, ne zcela kvalifikované.

V rámci dohledu a kontrolní činnosti, zejména při vyřizování stížností, podání a podnětů zákazníků, Úřad opět v roce 2010 zaznamenal některé dílčí nesrovnalosti mezi údaji uváděnými v elektronickém systému sledování poštovních zásilek (Track&Trace) a skutečnostmi uváděnými v konkrétních případech jednotlivými zákazníky. Zde byla kritika často na místě a oprávněná.

Trvalou pozornost v rámci dohledu i v rámci kontrolní činnosti věnoval Úřad v roce 2010 opět problematice péče o zákazníka.

Na možnost využití bezbariérového přístupu osobám na invalidním vozíku nebo osobám s malými dětmi na kočárku včetně možnosti využít k náhradní obsluze těchto osob signálního zařízení u pošt nebyla Úřadu v roce 2010 podána žádná stížnost, podnět či podání. Rovněž v rámci kontrolní činnosti a dohledu neshledal Úřad v této oblasti nedostatky.

8.2 Reklamac

Pokud při poskytování základních služeb dojde k nějakému pochybení, je povinností České pošty umožnit zákazníkovi podat stížnost nebo standardní reklamaci poskytnuté služby. Předpisový rámec Evropské unie výslovně požaduje, aby byly stanoveny jednoduché a transparentní postupy, které zaručí spravedlivé a rychlé řešení případů. Obdobné právní povinnosti České pošty obsahují i poštovní podmínky a základní kvalitativní požadavky. Obecným požadavkem je, aby reklamacie byly vyřizovány objektivně, s potřebnou odbornou úrovní a co nejrychleji.

Dvě rozsáhlejší kontrolní akce Úřadu ukončené v roce 2010 byly zaměřeny právě na způsob vyřizování reklamací zákazníků Českou poštou, a to v obvodu dvou regionů České pošty. V poměrně velkém množství zkontrolovaných reklamačních spisů (260) bylo shledáno množství různých závad a nedostatků (36). I přesto, že počet závad a nedostatků v porovnání s výsledky obdobné kontrolní akce v roce 2008 poklesl, byl nadále vysoký. Lze však konstatovat, že ke zlepšení v této oblasti došlo.

Podle předpisů Evropské unie mají být v této zprávě zveřejněny počty reklamací týkající se základních služeb. O vývoji v této oblasti za období let 2007 až 2010 vypovídá následující tabulka:

Přehled reklamací a podání zákazníků (ks)	2007	2008	2009	2010
vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	67 328	75 638	72 563	76 165
z toho odůvodněné reklamace	12 067	17 651	10 352	12 653
vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	45 289	52 275	42 719	39 876
vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek	6 085	7 646	6 980	6 919
z toho odůvodněné reklamace	3 106	2 315	5 542	5 224
jiné reklamace a podání	7 436	7 673	8 016	7 636
z toho odůvodněné reklamace a podání	4 030	3 522	2 154	1 269

Zdroj: Česká pošta

V počtu vyřízených reklamací dodání poštovní zásilky bez dodejky došlo v roce 2010 k navýšení o 3 602 (5 %) proti předchozímu roku a současně se zvýšil počet odůvodněných reklamací, a to o 2 301 (22 %). Výrazný skok je z tabulky patrný mezi rokem 2008 a 2009. Jedním z důvodů tohoto vývoje je skutečnost, že oproti dřívějším obdobím přestala Česká pošta v roce 2009 do statistiky zahrnovat počty reklamací i u dalších služeb, které mezi základní služby dříve patřily. V případě vyřízených reklamací poštovních služeb s dodejkou došlo oproti roku 2009 k poklesu o 2 843 (7 %). V případě ostatních reklamací nedošlo k výrazným změnám.

8.3 Hodnocení Úřadu

Obecně je nutné konstatovat, že i přes určitý pokrok v oblasti informování zákazníků a péče o zákazníky přetrvávaly v roce 2010 některé nedostatky spojené s plněním zákonných povinností. Dokladem některých skutečností jsou výsledky několika ukončených kontrolních akcí Úřadu v průběhu roku 2010.

Na základě výsledků z výše uvedených kontrolních akcí lze konstatovat, že požadavek na poskytování základních služeb způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti, včetně soustavného poskytování informací o základních službách a způsobu jejich užití podle § 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách, nebyl Českou poštou plněn.

Instituce poštovního ombudsmana zřízená u České pošty v závěru roku 2009 a vlastní činnost poštovní ombudsmanky v průběhu roku 2010 přispěla v nemalé míře zejména ke zkvalitnění průběhu vyřizování reklamací zákazníků. Vzájemná součinnost a spolupráce mezi Úřadem a poštovní ombudsmankou byla přínosem především v těch případech, kdy bylo rozhodnuto ve prospěch zákazníků.

Z pohledu Úřadu se tato spolupráce pozitivně projevila zejména v těch případech, kdy Úřad v rámci vlastní činnosti neměl přímé kompetence v dané věci zasáhnout, rozhodnutí České pošty revidovat či změnit (rozhodnutí o výši náhrady škody, personální oblast, apod.).

9 Shrnutí zjištěných nedostatků při poskytování služeb

Již v předchozích zprávách o plnění povinností České pošty v oblasti základních služeb bylo konstatováno, že přetrvávají některé nedostatky, jež zásadním způsobem ovlivňují spokojenost zákazníků s kvalitou poskytovaných služeb.

V průběhu roku 2010 Úřad kontroloval, zda došlo k nápravě některých nedostatků, které byly zjištěny v předchozích obdobích. Tyto následné kontroly byly zaměřeny zejména na nedostatky, při nichž se nesprávný postup či nevyhovující stav vyskytuje soustavně. Výsledky kontrol prokázaly, že k požadované nápravě ze strany České pošty nedošlo. I přes prokázané pochybení České pošty je však nutné uvést, že se v některých případech může jednat o objektivní příčiny pochybení, které nemohla Česká pošta odstranit.

Kromě cíleně zaměřených kontrol vedl Úřad intenzivní jednání o plánovaných projektech, jež se Česká pošta rozhodla zavést v důsledku příprav na plné otevření trhu ke dni 1. 1. 2013. V diskuzích se Úřad zaměřil na to, jak při zavádění poštovních agentur, avizování poštovních zásilek zprávou SMS či E-mailem a večerním dodáváním balíků nejlépe zajistit dostupnost a spolehlivost služeb. Způsoby poskytování základních služeb jsou nedostatečné, proto Úřad společně s Českou poštou projednává změny, jež by měly vést ke zlepšení v poskytování služeb.

Nedostatky, které jsou nejčastějším předmětem stížností zákazníků a objevují se opakovaně, lze shrnout do následujícího přehledu:

1. Velice závažným a přetrvávajícím nedostatkem je ukládání poštovních zásilek bez toho, že by byl učiněn povinný pokus o její dodání do adresátova domu. Tato závada je přímým porušením Směrnice (viz kapitola 5.1).
2. V roce 2010 bylo zjištěno několik případů, kdy došlo k porušení poštovního tajemství (viz kapitola 7).
3. Zákazníci jsou stále nespokojeni s otevírací dobou pošt. Rozhodně by uvítali delší otevírací dobu zejména v pozdních odpoledních hodinách. Novou možností zlepšení v tomto směru by mohlo být zavedení poštovních agentur nebo v menších lokalitách kombinace mobilních obslužných míst a výdejních míst, jež v mnohých případech zajišťují delší časovou dostupnost při vyzvedávání uložených poštovních zásilek. V tomto směru Úřad očekává pozitivní vývoj (viz kapitola 3.2.1).
4. Nedostatky v informovanosti zákazníků o možnosti využití mobilních obslužných míst a neznalost pracovníků České pošty této oblasti. V souvislosti s činností motorizovaných doručovatelů je nutné uvést i problém potvrzování převzetí poštovních zásilek a poštovních poukázek pomocí tzv. „zatímní stvrzenky“, namísto podacího lístku. Tato problematika se aktuálně řeší, nevyhovující stav by měl být napraven do konce roku 2011. Je zde nutno zlepšit informovanost zákazníků při on-line sledování poštovních zásilek pomocí internetu. Mnohdy informace uvedené na webových stránkách neodpovídají skutečnosti či jsou v rozporu s informacemi v předaných výzvách. V souvislosti s využitím mobilních obslužných míst při zavádění poštovních agentur je třeba zdůraznit, aby Česká pošta s veřejností lépe komunikovala, zvláště při zavádění pilotních projektů. V mnohých případech je důvodem nespokojenosti zákazníků neznalost nebo získání nesprávných informací (viz kapitola 3.4).

Úřad konstatuje, že se nedostatky objevují takřka výhradně u základních služeb týkajících se poštovních zásilek. U poštovních poukázek jsou zjišťovány jen ojediněle.

Mnoho případů nespokojenosti zákazníků je zapříčiněno selháním lidského faktoru, což nelze považovat za systémové selhání. Těmi mohou být v praxi např. nedostatečné znalosti správných postupů vyplývající z nedostatečného školení personálu, nevhodná organizace práce, nedostatek personálu, selhání vnitřních kontrolních mechanismů České pošty apod.

10 Závěr

Závěrem lze konstatovat, že se ani v roce 2010 České poště nepodařilo odstranit některé závažné nedostatky při poskytování základních poštovních služeb, a to ani přes uložení pokuty v prokázaných případech pochybení.

V roce 2010 došlo k výraznému poklesu počtu oprávněných stížností, s nimiž se na Český telekomunikační úřad obrátili zákazníci, z 325 v roce 2009 na 124 oprávněných stížností (což představuje pokles o téměř 62 %). Nejedná se však o jednoznačný ukazatel zlepšení spokojenosti zákazníků. Celá řada stížností se týká případů, v nichž byl jeden a tentýž zákazník postižen více závadami.

Při předání stížnosti na Úřad očekává zákazník zpravidla přímý zásah Úřadu a nápravu stavu. Možnosti Úřadu jsou však omezené kompetencemi uvedenými v zákoně o poštovních službách a z časového hlediska postupy, kterými je vázán. Pokud může Úřad vůči České poště zasáhnout, nelze očekávat okamžité výsledky.

Úřad informuje zákazníky v rámci vyřízení jejich podání, aby využívali možnost reklamovat své závady přímo u České pošty, a to z důvodu rychlejšího vyřízení problému. Pokud reklamující nebude s vyřízením své reklamace spokojen, může se obrátit jak na ombudsmana České pošty, tak není ani vyloučena možnost podání k Úřadu, který v rámci svých kompetencí daných zákonem o poštovních službách u České pošty může zasáhnout.

V roce 2010 Úřad zahájil celkem 8 kontrolních akcí. V případech, kdy došlo k prokazatelnému porušení právních povinností ze strany České pošty, zahájil Úřad správní řízení. Některé z kontrol nejsou dosud uzavřeny, jejich výsledky byly předány České poště k vyjádření.

Za porušování právních povinností bylo České poště v průběhu roku 2010 pravomocně uloženo 28 pokut v celkové výši 4 032 000 Kč. V průběhu roku 2010 bylo zahájeno dalších 8 správních řízení o uložení pokuty, ta však do konce roku 2010 nebyla pravomocně ukončena.

Praha 13. května 2011



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