

Český telekomunikační úřad

**Souhrnná zpráva o plnění povinností
uložených držiteli poštovní licence
České poště, s.p. za rok 2012**

květen 2013

OBSAH

1	Úvod	3
2	Právní podmínky a legislativní změny	3
3	Dohled na poskytování základních služeb	4
3.1	Změny základních kvalitativních požadavků a poštovních podmínek	4
3.2	Kontroly dodržování právních povinností.....	5
4	Zajištění dostupnosti služeb	9
4.1	Provozovny	10
4.1.1	Otevírací doba a dočasné uzavírání pošt.....	10
4.1.2	Čekací doby, vyvolávací systémy	10
4.2	Změny ve způsobu zajištění dostupnosti poštovních služeb	11
4.3	Mobilní obslužná místa	12
4.4	Hodnocení Úřadu	13
5	Ceny základních služeb.....	14
5.1	Ceny vnitrostátních základních služeb	14
5.2	Ceny základních služeb do zahraničí	15
6	Dodání poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek	15
6.1	Nedostatky při dodání.....	15
6.2	Příčiny nedostatků	16
6.3	Hodnocení Úřadu	17
7	Rychlost poskytnutí požadované služby.....	18
7.1	Měření podle normy ČSN EN 13850+A1.....	18
8	Listovní a poštovní tajemství	19
9	Poskytování informací a péče o zákazníka	20
9.1	Transparentnost a poskytování informací pro zákazníka	20
9.2	Vyřizování podnětů a reklamací	21
9.3	Hodnocení Úřadu	22
10	Shrnutí zjištěných nedostatků při poskytování základních služeb	23
11	Závěr	24

1 Úvod

Podle § 37 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, vykonává Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) státní správu v oblasti poštovních služeb. V rámci výkonu státní správy vydává Úřad podle § 37 odst. 3 písm. b) zákona o poštovních službách roční souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence za rok 2012.

Povinnost zveřejňovat každoroční zprávy o výsledcích dohledu vyplývá rovněž ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby, ve znění směrnice 2002/39/ES a směrnice 2008/6/ES (dále jen „Směrnice“).

Držitelem poštovní licence byla v období od 1. 1. 2009 do 31. 12. 2012 Česká pošta, s.p. (dále jen „Česká pošta“), a to na základě rozhodnutí Úřadu o udělení poštovní licence ze dne 5. 12. 2008, jež bylo zveřejněno v Poštovním věstníku č. 13/2008. V příloze k rozhodnutí o udělení poštovní licence byly vymezeny základní služby, kterými se pro období 2009 až 2012 rozuměly níže uvedené poštovní a zahraniční poštovní služby.

Základní služby jsou považovány za věc veřejného zájmu a jsou jimi:

- 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).

Jedním z hlavních úkolů Úřadu je dohlížet na to, aby držitel poštovní licence poskytoval veřejnosti základní služby tak, aby byly co nejlépe uspokojeny oprávněné potřeby zákazníků. Tato zpráva je hodnocením činnosti České pošty v oblasti poskytování základních služeb za rok 2012. Úřad provedl vyhodnocení plnění jejích povinností podle právní úpravy platné do 31. 12. 2012.

Zpráva vychází z výsledků dohledu prováděného Úřadem nad plněním povinností České pošty v hodnoceném období. Poznatky uvedené ve zprávě byly získány ze státní kontroly, při vyřizování podání zákazníků České pošty, případně i dalšími způsoby v souladu s § 37 odst. 2 zákona o poštovních službách.

2 Právní podmínky a legislativní změny

Základní právní povinností České pošty 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.

Na tuto obecnou právní povinnost navazovaly do 31. 12. 2012 další dílčí povinnosti, jež se týkaly jednotlivých detailů poskytovaných služeb. Tyto byly uvedeny především v základních kvalitativních požadavcích stanovených Úřadem, které obsahovaly veřejnoprávní povinnosti, jejichž dodržování je nezbytné v zájmu dosažení potřebné kvality. Další povinnosti pak byly upraveny v poštovních podmínkách vydávaných Českou poštou se souhlasem Úřadu, které se stávají obsahem smlouvy uzavřené mezi odesílatelem a Českou poštou a obsahují soukromoprávní povinnosti ve vztahu k odesílateli. Další právní povinnosti pro poskytování základních služeb vyplývají přímo ze zákona o poštovních službách.

V průběhu roku 2012 byla zákonem č. 221/2012 Sb., do českého právního řádu implementována tzv. třetí poštovní směrnice (Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/6/ES ze dne 20. února 2008). Touto významnou novelizací zákona o poštovních službách byl dokončen proces liberalizace poštovního trhu v České republice. Tato novela zákona o poštovních službách rovněž přinesla významné změny právní úpravy v poskytování základních služeb. Její účinnost nastala až od 1. 1. 2013, a proto přímo neovlivnila hodnocení plnění povinností České pošty v oblasti základních služeb za období roku 2012.

Úřad v hodnoceném období dohlížel 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 byl plněn.

3 Dohled na poskytování základních služeb

Úřad se v průběhu roku 2012 v rámci dohledu na poskytování základních služeb v hodnoceném období zaměřil především na kontrolu plnění jednoho z hlavních úkolů České pošty vyplývajících z jí udělené poštovní licence, kterým je zajištění všeobecné dostupnosti základních služeb na celém území České republiky, za stejných podmínek, v potřebné kvalitě a za dostupné ceny.

K zajištění dostupnosti základních služeb Úřad v průběhu hodnoceného období stanovoval konkrétní úpravy základních kvalitativních požadavků, jejichž dodržování bylo pro Českou poštu povinné. Základní kvalitativní požadavky definovaly zejména povinnosti pravidelného dodávání poštovních zásilek 5x v týdnu podle uzavřené poštovní smlouvy, přizpůsobení otevíracích dob pošt potřebám zákazníků, vyřizování reklamací, požadavky týkající se obsluhy zdravotně postižených zákazníků apod. Úřad v průběhu roku 2012 rovněž rozhodoval o souhlasu se změnami poštovních podmínek, podle kterých Česká pošta nabízela jednotlivé základní služby.

3.1 Změny základních kvalitativních požadavků a poštovních podmínek

Oproti roku 2011, kdy Úřad vydal 6 rozhodnutí o změně základních kvalitativních požadavků a kdy Česká pošta požádala Úřad o vyslovení souhlasu se změnou poštovních podmínek ve 13 případech, nedošlo v roce 2012 k úpravám těchto předpisů v takovém rozsahu.

V roce 2012 Úřad rozhodl o změně základních kvalitativních požadavků v jednom případě, kdy stanovil lhůtu, ve které musí Česká pošta předat Úřadu výsledky měření přepravních dob. Důvodem změny byly neodůvodněně dlouhé lhůty, které uplynuly od skončení měření rychlosti dodání poštovních zásilek do předání výsledků Úřadu tak, aby mohl být proveden jejich nezávislý audit (podrobně viz kapitola 7). V předchozích obdobích nebylo nutné tuto lhůtu stanovovat. Změna základních kvalitativních požadavků nabyla účinnosti dne 1. 7. 2012, přičemž Úřad stanovil lhůtu 45 dnů na předání podkladů pro audit. Tato lhůta je podle názoru Úřadu dostačující pro vyhodnocení výsledků měření a jejich předání Úřadu.

Česká pošta v průběhu roku 2012 požádala o vyslovení souhlasu se změnou poštovních podmínek v 5 případech. Ve 2 případech byly důvodem změny zákonných úprav, které měly vliv na přípustný obsah poštovních zásilek a na způsob jejich vydávání adresátům, resp. jiným oprávněným osobám. Dne 1. 4. 2012 došlo ke změně poštovních podmínek, jejímž důvodem bylo nabytí účinnosti zákona č. 350/2011 Sb., o chemických látkách a chemických směsích a o změně některých zákonů (chemický zákon). Provedené změny poštovních podmínek byly reakcí na tento zákon, přičemž došlo ke změně ustanovení, která upravovala přípustný obsah poštovních zásilek. Ke stejnému dni došlo k další změně poštovních podmínek, která byla reakcí na změnu zákona č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů. Od 1. 1. 2012 je možné vydat občanský průkaz i osobě mladší 15 let, přičemž tato osoba ale nemusí být způsobilá k některým právním úkonům. Od 1. 4. 2012 Česká pošta dodá poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku osobě, která prokáže věk nejméně 15 let.

Příčinou dalších 3 změn poštovních podmínek byly změny podmínek, za nichž zahraniční provozovatelé poskytují České poště svou součinnost. Na základě těchto změn upravila Česká pošta poštovní podmínky do zahraničí tak, aby odpovídaly předpisům v cílové zemi.

3.2 Kontroly dodržování právních povinností

S ohledem na charakter služeb poskytovaných Českou poštou a široký rozsah právních povinností České pošty při poskytování poštovních služeb se dohled Úřadu opíral především o zjištění ze státních kontrol a z informací pisatelů zasílajících Úřadu svá podání. Z toho důvodu probíhal dohled nad dodržováním právních povinností České pošty zejména formou namátkových kontrolních akcí. V roce 2012 proběhly 4 takové kontrolní akce.

První kontrola byla zaměřena na dostupnost poštovních služeb v obcích, kde došlo k dočasnému uzavření nebo zrušení pošty. Česká pošta byla upozorněna na nedostatečnou informovanost veřejnosti při změnách v poštovní síti a na systematické nedostatky v předávání informací. Bližší zjištění z této kontrolní akce jsou uvedena v kapitole 4.2, která se zabývá změnami v dostupnosti poštovních služeb.

V roce 2011 představila Česká pošta pilotní projekt odpoledního dodávání balíků. Tento projekt byl uveden do plného provozu počátkem roku 2012. Jeho cílem bylo zvýšení úspěšnosti dodávání. Protože Úřad zaznamenal stále se zvyšující počet stížností na nečinění pokusu o dodání, zaměřil druhou kontrolní akci i na dodávání balíků v odpoledních hodinách. Při kontrole Úřad nezjistil žádná pochybení, za která by bylo možno zahájit s Českou poštou správní řízení o správním deliktu.

Na základě zjištění Úřadu z veřejně dostupných informací a upozornění zákazníků Úřad provedl i další (třetí) státní kontrolu, která se týkala konkrétní provozovny Depo Říčany u Prahy 70. Nově zřizovaná Depa vznikají jako centralizované jednotky v rámci logistické sítě České pošty, které zajišťují dodávání v rámci svého atrakčního obvodu, včetně zpracování poštovních zásilek od smluvních podavatelů. Jedná se o specializovaná technologická pracoviště, kam nemá běžně veřejnost přístup. Do logistického centra Depo Říčany u Prahy 70 převedla Česká pošta již v průběhu roku 2011 dodávání poštovních zásilek pro velkou část okresu Praha-východ. V souvislosti s touto rozsáhlou organizační změnou v poštovní síti došlo i k personálním změnám, které se týkaly zejména provozních pracovníků. Česká pošta byla nucena přijmout nové zaměstnance, jejichž zaškolování probíhalo souběžně se zaváděním změn v dodávání poštovních zásilek. Při souběhu těchto dvou výrazných provozních změn docházelo ke zvýšené chybovosti, a s tím souvisejícím zvýšením počtu stížností zákazníků. K postupné stabilizaci neuspokojivé situace s dodáváním poštovních zásilek v lokalitách zajišťovaných poštou Depo Říčany u Prahy 70 docházelo až v 2. pololetí roku 2012, kdy Úřad zaznamenal klesající trend v počtu stížností na tuto provozovnu.

Čtvrtá kontrolní akce byla zaměřena na prověření, zda Česká pošta nezvýhodňuje některé zájemce o poštovní služby, zejména pak některé hromadné podavatele, diskriminačním způsobem. Na základě zjištění v rámci této kontroly Úřad zahájil správní řízení o uložení pokuty, které dosud nebylo pravomocně ukončeno.

Jednou z hlavních činností Úřadu je vedle provádění státních kontrol vyřizování podání zákazníků České pošty, kteří se obracejí na Úřad se žádostmi o prošetření dodávání konkrétních poštovních zásilek nebo s popisem konkrétních nedostatků při poskytování poštovních služeb.

Absolutní počet všech vyřizovaných podání zákazníků Úřadem v roce 2012 (383) oproti roku předchozímu (271) vzrostl o více než 41 %. Na celkovém počtu se přitom v hodnoceném období již nepodílely případy související s vycíláním a dodáváním poštovních zásilek ze zahraničí, jejichž počet v minulém roce ovlivnil obsah stížností značnou měrou. Podíl podání zákazníků týkajících se způsobu dodávání poštovních zásilek (188) na celkovém počtu podání byl za toto hodnocené období poměrně vysoký (49 %). Protože i v roce 2011 byl zaznamenán výrazný nárůst podání oproti roku 2010 (o 99 %), je zřejmé, že zákazníci projevují zvýšený zájem o kvalitu jim poskytovaných služeb a obracejí se v důsledku větší informovanosti na Úřad. Toto statistické vyjádření nezahrnuje případy nedostatků a nižší úrovně kvality související s dodáváním Balíků Do ruky, s nimiž se zákazníci na Úřad obrátili, neboť tato služba nepatří ani nadále mezi základní služby. Jednalo se o 107 stížností na způsob dodání Balíků Do ruky, k jejichž řešení neměl Úřad kompetence. Tyto případy byly předány České poště k přímému vyřízení a podle údajů získaných od České pošty byly oprávněné.

Jedno podání v roce 2012 se týkalo nepřehlednosti cen za podání balíků v ceníku České pošty z hlediska příplatku za nepravoúhlý či nadrozměrný tvar poštovní zásilky označovaný jako Neskladné, které se připočítává k základní ceně při překročení stanovených rozměrů balíku. Na základě upozornění Úřadu Česká pošta ceník upravila tak, aby informace o účtování příplatku za Neskladné byly srozumitelné a jednoznačné.

Následující tabulka obsahuje v přehledné formě výše uvedené informace s podrobným členěním podání zákazníků podle typu problematiky.

Přehled hlavních činností v oblasti regulace poštovních služeb za rok 2012

Zaměření činnosti		Počet	Částka v Kč
1.	Regulační opatření		
	Rozhodnutí o vyslovení souhlasu s poštovními podmínkami	5	
	Rozhodnutí o stanovení základních kvalitativních požadavků	1	
2.	Dohled na dodržování povinností České pošty v oblasti základních služeb		
	a) Kontrolní činnost z podnětu Úřadu		
	Kontrolní akce	4	
	Kontrolované objekty	8	
	b) Vyřízená podání zákazníků celkem	383	
	Z toho vyřízená podání zákazníků týkající se základních služeb poskytnutých Českou poštou	250	
	v členění na dlouhé čekací doby	3	
	otevírací dobu pošt	6	
	změnu ukládací pošty	1	
	dodávání poštovních zásilek	188	
	nespokojenost s vyřizováním reklamací	26	
	porušení poštovního tajemství	2	
	poštovní zásilky do/ze zahraničí	17	
	poštovní poukázky	7	
	c) Pokuty uložené České poště	20	485 000

Zdroj: Český telekomunikační úřad

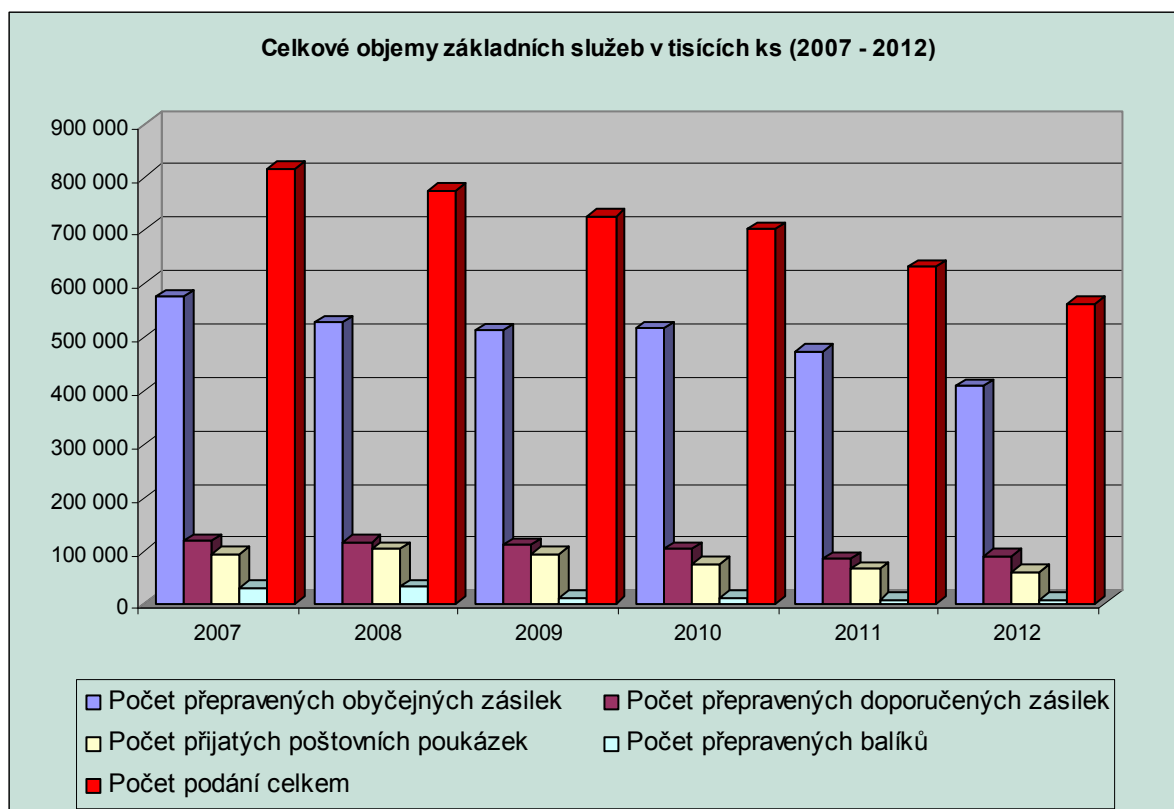
V oblasti cenové regulace Úřad ukončil v roce 2012 správní řízení s Českou poštou ve věci nedodržení úředně stanovených maximálních cen. Česká pošta se dopustila správního deliktu porušením cenových předpisů podle § 16 odst. 1 písm. b) zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, tím, že nabízela doplňkovou službu do zahraničí „Dodání do vlastních rukou adresáta“ za vyšší cenu 6 Kč namísto stanovené maximální ceny 4 Kč. Proti prvnímu rozhodnutí o pokutě ze dne 31. 5. 2011 podala Česká pošta rozklad a odvolací orgán II. stupně vrátil věc k novému projednání. V novém projednání Úřad vyměřil České poště pokutu za porušení cenových předpisů ve výši 696 468 Kč. Rozhodnutí bylo vydáno 27. 4. 2012. Česká pošta ve stanovené lhůtě pokutu uhradila dne 13. 6. 2012.

Úkony dohledu, které Úřad provedl v roce 2012, byly zaměřeny výhradně na základní služby, k jejichž regulaci byl Úřad zmocněn zákonem o poštovních službách. Rozsah základních služeb poskytnutých Českou poštou Úřad pravidelně monitoruje. Následující tabulky a grafy shrnují poznatky, z nichž je zřejmé, že v posledních šesti letech došlo k úbytku přepravených poštovních zásilek. K tomu dochází zejména v důsledku přesunu komunikace k elektronickým médiím, jako jsou e-maily, nebo SMS zprávy.

Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2007–2012 (v tisících ks)

Ukazatel	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Počet přepravených obyčejných zásilek	575 184	526 858	511 254	515 494	472 366	406 599
Počet přepravených doporučených zásilek	117 450	114 232	110 001	101 641	84 036	88 418
Počet přepravených balíků	28 739	30 855	11 339	10 141	8 381	6 988
Počet přijatých poštovních poukázek	92 184	101 559	92 587	73 503	65 426	59 722
Počet podání celkem	813 557	773 504	725 181	700 779	630 209	561 727

Zdroj: Česká pošta



Vývoj ukazatelů v tabulce odráží dlouhodobě klesající trend v počtech podaných poštovních zásilek a přijatých poštovních poukázek. Jednotlivá vychýlení, a to oběma směry v konkrétních letech, potvrzují velkou senzitivitu poštovního trhu k vnějším vlivům.

Přestože by z tabulky bylo možné dovozovat, že dochází i k úbytku počtu přepravených balíků, není tomu tak. S rozvojem internetového obchodování dochází fakticky ke zvyšování počtu přepravených balíků. Česká pošta ale velkopodavatelům nabízí jiné poštovní služby než základní, jako např. Balík Do ruky. Službu Balík Do ruky a jí obdobné služby, které do základních nejsou zařazeny, Úřad nesleduje. Z toho důvodu nejsou objemy poštovních zásilek přepravených v režimu těchto služeb zahrnuty ani v tabulce ani zobrazeny v grafu. Tím je způsoben klesající trend v počtu přepravených balíků, které byly odesílateli podány v režimu základní služby.

Výrazné snížení počtu přepravených doporučených zásilek mezi lety 2010 a 2011 je možné přičíst narůstajícímu využívání datových schránek, zejména státními úřady a podnikatelskými subjekty. Oproti roku 2011 došlo v roce 2012 k jakési korekci předchozího poklesu, tedy k navýšení počtu přepravených doporučených zásilek (přibližně o 5 %).

4 Zajištění dostupnosti služeb

Veřejnost požaduje, aby poštovní služby byly dostupné v maximální možné míře, neboť jsou obecně považovány za součást běžného občanského života. Dostupnost poštovních služeb je vnímána především jako dostupnost tzv. obslužných míst. Z toho důvodu občané i firmy požadují, aby obslužná místa byla dostupná v co nejmenší vzdálenosti od místa jejich bydliště či sídla firmy. Úřad stanovil kritéria dostupnosti základních služeb základními kvalitativními požadavky obecně tak, aby je bylo možné aplikovat na celém území České republiky. Úkolem České pošty pak bylo zajistit dostupnost základních služeb tak, aby tato kritéria byla splněna.

Dostupnost základních služeb na území České republiky zajišťuje držitel poštovní licence Česká pošta provozováním již výše uvedených obslužných míst. Jejich prostřednictvím mají zákazníci možnost uzavřít poštovní smlouvu, popř. požádat o další služby související s poštovními zásilkami a poukázanými peněžními částkami, jako např. o vydání uložené poštovní zásilky apod.

Obslužnými místy se rozumí nejenom pošty, poštovny a provozovny smluvního partnera, ale i poštovní schránky nebo mobilní obslužná místa (viz následující tabulka). Tato obslužná místa pak vytvářejí poštovní síť a její základní přístupové body. Základní kvalitativní požadavky, ve znění účinném do 31. 12. 2012, stanovovaly, jakým způsobem musí Česká pošta rozmístit tyto body své poštovní sítě, aby byla zajištěna dostupnost poštovních služeb v požadované kvalitě.

V rámci změn své poštovní sítě Česká pošta v roce 2012 některé své provozovny zrušila, na druhé straně několik nových pošt otevřela. Jednalo se zvláště o pošty nově zřízené v místech s vyšší koncentrací lidí, především v nákupních centrech. V rámci optimalizace své sítě se Česká pošta rozhodla zajišťovat poštovní služby i jiným způsobem, než prostřednictvím „kamenné“ pošty. Rozvíjí proto zajištění poštovních služeb pomocí mobilního obslužného místa, anebo prostřednictvím třetí osoby (pošty Partner, výdejní místa). Následující tabulka zachycuje vývoj základní struktury poštovní sítě za období posledních 7 let.

Přehled rozložení koncových bodů poštovní sítě	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Pošty	3 387	3 387	3 392	3 377	3 371	3 338	3 306
Poštovny	15	14	15	14	15	14	14
Pošty Partner a výdejní místa	x	x	x	1	39	56	83
Poštovní schránky	24 006	23 881	23 746	23 220	22 560	22 474	22 349
Doručovací okrsky celkem	10 470	10 467	10 453	10 430	10 154	9 480	8 691
Doručovací okrsky motorizované (z toho)	2 794	2 905	2 942	2 918	2 928	3 083	3 275

Zdroj: Česká pošta

K zajištění dostupnosti prostřednictvím poštovních schránek neobdržel Úřad v průběhu roku 2012 žádné podání, ani nezjistil žádné pochybení, jež by souviselo s podáním poštovních zásilek tímto způsobem. Jak je zřejmé z výše uvedené tabulky, počet poštovních schránek v roce 2012 byl nižší v porovnání např. s jejich počtem v roce 2006. V porovnání s počtem poštovních schránek v roce 2010 nebo 2011 lze konstatovat, že jejich počet v posledních letech spíše stagnuje.

4.1 Provozovny

Podle základních kvalitativních požadavků byla dostupnost poštovních služeb zajištěna zřízením pošty v každém sídelním celku, přičemž z kterékoliv části sídelního celku nesměla docházková vzdálenost k poště přesáhnout 2 km, nebyla-li pošta dostupná pomocí veřejné dopravy. Tato podmínka nemusela být splněna, pokud byla dostupnost poštovních služeb zajištěna jiným způsobem, např. prostřednictvím smluvního partnera nebo mobilního obslužného místa. Základní kvalitativní požadavky nestanovily žádný konkrétní požadavek na časovou dostupnost obslužných míst.

4.1.1 Otevírací doba a dočasné uzavírání pošt

Úřad z veřejných zdrojů, ale i z podání, jež obdržel, získával poznatky, že veřejnost vnímá negativně omezování otevíracích dob pošt, stejně jako jejich dočasné uzavírání nebo rušení. K tomu docházelo zvláště v řídce obydlených oblastech, kde není výrazná poptávka po poštovních službách.

Základní kvalitativní požadavky, ve znění účinném do 31. 12. 2012, nestanovily konkrétní otevírací dobu jednotlivých provozoven. Otevírací doba tak byla posuzována podle ustanovení § 33 odst. 1 zákona o poštovních službách, podle kterého musí být poštovní povinnost plněna způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti. Úřad se tedy věnoval problematice otevíracích dob zejména v případech, kdy zjistil nespokojenost veřejnosti v případě konkrétní provozovny, a to ať již na základě obdrženého podání, nebo na základě veřejně dostupných informací.

V průběhu roku 2012 obdržel Úřad 5 podání týkajících se právě omezování otevírací doby, případně dočasného uzavírání nebo rovnou rušení pošt. Počet těchto podání v porovnání s celkovým počtem podání je zanedbatelný. Úřad nicméně věnoval této problematice zvýšenou pozornost, neboť při vyhodnocení dopadů je zapotřebí zohlednit i počet osob postižených jednáním České pošty. Tato podání zpravidla ve formě peticí zasílali Úřadu zejména starostové obcí, kteří zastupovali obyvatele své obce a často i obyvatele okolních obcí, kteří mohli být dotčeni připravovanými změnami v poštovní síti.

V souvislosti se zkracováním otevírací doby nezjistil Úřad pochybení, na jehož základě by bylo možné zahájit s Českou poštou správní řízení. Kompetence Úřadu neumožňovaly zabránit uzavření konkrétní provozovny České pošty, poznatky získané při vyřizování těchto podání byly ovšem podkladem pro tvorbu prováděcích právních předpisů k novelizovanému zákonu o poštovních službách.

4.1.2 Čekací doby, vyvolávací systémy

Další oblastí hodnocení je délka čekání na obsluhu. Ta by neměla být neúměrně a bezdůvodně prodlužována, neboť je zákazníkovi vnímána značně negativně, a to i v případech, kdy jsou pro delší čekání na obsluhu objektivní důvody nezávislé na pracovnících dané pošty (např. kolísání poptávky v čase).

Úřad v rámci úkonů dohledu a v průběhu své kontrolní činnosti zjistil, že k dlouhému čekání dochází především u pošt, které jsou otevřeny v místech s vysokou koncentrací poptávky, jako jsou nákupní centra. U těchto pošt jsou ve většině případů nainstalovány vyvolávací systémy, které mají předcházet dlouhému čekání ve frontách. Na obsluhu je ale i přesto zapotřebí vyčkat delší dobu, neboť Česká pošta do některých takto zřízených pošt soustředila poskytování poštovních služeb pro obyvatele, jimž dříve poštovní služby nabízelo pošt více. Příkladem je pošta Praha 93 v nákupním centru Fénix v Praze Vysočanech. Do této své provozovny Česká pošta zkoncentrovala poptávku, již dříve uspokojovaly 3 jiné pošty. Úřad nicméně neobdržel žádný podnět týkající se těchto nově zřízených provozoven.

V roce 2012 obdržel Úřad 3 podání týkající se dlouhých čekacích dob. V jednom případě bylo zjištěno, že k dlouhému čekání na obsluhu dochází vlivem nevhodně nastaveného vyvolávacího systému, který upřednostňoval některé nepoštovní služby. Tento nedostatek Česká pošta následně odstranila. V ostatních případech nebylo zjištěno pochybení České pošty. K dlouhému čekání docházelo zejména vlivem kolísající poptávky v čase a v případech, kdy některý ze zákazníků vnesl požadavek vyžadující delší dobu obsluhy. Jednalo se zejména o požadavky na nepoštovní služby, jako např. Czech POINT.

4.2 Změny ve způsobu zajištění dostupnosti poštovních služeb

I v roce 2012 probíhala restrukturalizace poštovní sítě, kterou Česká pošta zahájila v rámci projektu „Pošta Partner“ v roce 2009. Jak je zřejmé z tabulky v úvodu této kapitoly, Česká pošta v roce 2012 v porovnání s rokem 2011 zrušila 32 svých provozoven. V těchto místech pak zřídila 27 nových obslužných míst provozovaných třetí osobou. Tímto způsobem Česká pošta optimalizuje své náklady, kdy uzavírá pošty v místech s minimální poptávkou. V obcích, kde dochází k uzavření „kamenné“ provozovny, se snaží Česká pošta uzavřít smluvní vztah s třetí osobou (obecní úřad, místní podnikatel apod.).

Poskytování poštovních služeb v rámci projektu „Pošta Partner“ probíhá prostřednictvím provozoven smluvních partnerů České pošty. Třetími osobami jsou tímto způsobem nabízeny poštovní služby prostřednictvím obslužných míst označených jako pošta Partner, nebo výdejní místo. Rozsah nabídky poštovních služeb se liší podle typu smluvního partnera. Výdejní místa typu I umožňují pouze vyzvednutí uložené poštovní zásilky adresátem či jinou oprávněnou osobou a příjem reklamací. Výdejní místa typu II pak nabízejí navíc i podání některých typů poštovních zásilek nebo výplatu poukázaných peněžních částek. Nejširší rozsah služeb poskytují pošty Partner, jež nabízejí prakticky shodný rozsah poštovních služeb jako běžné provozovny České pošty.

Tento způsob zajištění dostupnosti poštovních služeb je běžný v zahraničí, například v Německu nebo v Rakousku. Veřejnost v České republice přijímá tento způsob podání či vyzvednutí uložené poštovní zásilky s nedůvěrou. Možnou příčinou je způsob jednání zástupců České pošty při vyjednávání s potenciálními partnery o podmínkách pro uzavření smluvního vztahu. Jak Úřad zjistil z veřejných zdrojů i z obdržených podání, Česká pošta nejedná dostatečně pružně, aby potenciální smluvní partner, popř. orgány místní samosprávy správně pochopili její záměry. Veřejnost rovněž negativně vnímá nedostatek informací o plánovaných či probíhajících změnách.

Začátkem roku 2012 byla provedena státní kontrola, jejímž cílem bylo zjistit, jakým způsobem probíhalo uzavírání provozoven České pošty v roce 2011. Kontrola byla zaměřena především na posouzení, zda nedošlo k výraznému zhoršení dostupnosti poštovních služeb. Dále bylo kontrolováno, zda byla veřejnost v dostatečném časovém předstihu a v dostatečném rozsahu informována o probíhajících změnách.

Při hodnocení podkladů získaných při této kontrole se Úřad zaměřil na způsob, jakým Česká pošta informovala veřejnost o probíhajících změnách v zajištění poštovních služeb. Jednalo se o informování občanů o nových možnostech podání poštovních zásilek, o nově určených ukládacích poštách, anebo o době, po kterou bude pošta dočasně uzavřena. Nedostatky byly zjištěny v nedostatečném předstihu informování veřejnosti o změnách, ve formě předávání těchto informací i v obsahu předávaných informací.

Z podkladů, které Česká pošta poskytla k výše uvedené kontrole, i z kontrolních zjištění vyplynulo, že z 36 kontrolovaných pošt došlo v jednom případě k omezení časové dostupnosti poštovních služeb. Toto omezení nebylo ale natolik výrazné, aby Úřad zasahoval. Ve 4 obcích došlo ke změně v dostupnosti poštovních služeb veřejnou dopravou. Českou poštou nově zvolená ukládací pošta byla buď v příliš vzdálené obci (více než 10 km), nebo k ukládací poště z dané obce nebyl zaveden dostatečný počet spojů veřejné dopravy. Dojezdový čas veřejnou dopravou k ukládací poště tak v případě jedné obce přesáhl 90 minut. Zákazníci České pošty měli nicméně ve všech případech možnost požádat o změnu ukládací pošty, nebo podat poštovní zásilku u jiné pošty, která jim více vyhovovala.

Nejvíce pochybení zjistil Úřad v informování veřejnosti o probíhajících změnách, a to přesto, že ustanovení § 29 odst. 11 základních kvalitativních požadavků stanovilo, že v případě dočasně uzavřené pošty musí být veřejnost informována, kdy bude daná provozovna znovu otevřena. Ve sledovaném období bylo uzavřeno 16 pošt a jedno výdejní místo, přičemž pouze ve 2 případech byla informace o znovuotevření předána veřejnosti. Státní kontrola dále shledala dalších 9 pochybení v informování veřejnosti při uzavírání pošt, které se týkaly především nepředání informací o nových možnostech podání. Ačkoli k určitým pochybením došlo, nedošlo ze strany České pošty k porušení právních povinností a Úřad tedy neměl důvod zahájit správní řízení.

Kontroly způsobu uzavírání pošt byly prováděny i v předešlých letech, v roce 2012 byla uskutečněna již potřetí. V porovnání s předchozími kontrolami se stejným zaměřením došlo ke snížení počtu pochybení. Jak nicméně vyplývá z výše uvedených poznatků, České poště se nepodařilo odstranit veškeré nedostatky. Při předávání informací o datu znovuotevření dočasně uzavřené pošty se jednalo s největší pravděpodobností o systémový nedostatek. Úřad Českou poštu vyzval k nápravě zjištěných nedostatků a její povinnosti o projednávání případných změn v poštovní síti zohlednil při tvorbě nových prováděcích právních předpisů v souvislosti s novelou zákona o poštovních službách s účinností od 1. 1. 2013.

4.3 Mobilní obslužná místa

Alternativou pro zajištění poštovních služeb jsou ke „kamenným“ poštám tzv. mobilní obslužná místa. Ta zřizuje Česká pošta zejména v místech příliš vzdálených od nejbližší pošty, kde je nedostatečná dopravní obslužnost. Mobilní obslužné místo je zpravidla zajišťováno motorizovanými doručovateli. Ti v průběhu doručovací pochůzky navíc k jejich běžné činnosti, kterou je dodávání poštovních zásilek, v určeném čase na určitém místě nabízejí podání poštovních zásilek, příjem poukázaných peněžních částek, ale i další služby, jež nespádají do služeb základních.

Jednou z možných variant využití mobilního obslužného místa je podání v místě bydliště. Tento způsob zajištění poštovních služeb je výhodný zejména pro osoby s omezenou pohyblivostí, které mohou požádat o návštěvu poštovního doručovatele, a to buď telefonicky, nebo vhozením vzkazu do poštovní schránky. Zastižení mobilního obslužného místa je možné na konkrétním stanovišti v relativně krátkém časovém úseku, který zpravidla nepřesahuje deset minut. Dle zjištění Úřadu je tato možnost podání využívána minimálně.

Jedním z důvodů, proč veřejnost tento způsob podání nevyužívá, je její nedostatečná informovanost. Informace o mobilních obslužných místech Česká pošta předává obyvatelům konkrétních obcí dvěma způsoby. První formou informování veřejnosti jsou letáky s informacemi, kdy a kde lze mobilní obslužné místo zastihnout. Ty Česká pošta předává obyvatelům dané obce při zřizování mobilního obslužného místa, nebo při změně v tomto způsobu nabídky poštovních služeb. Další formou předávání těchto informací pak jsou internetové stránky České pošty. Informace předávané oběma způsoby veřejnosti jsou ale dle zjištění Úřadu často nepřesné nebo neúplné.

V rámci státní kontroly zmíněné v kapitole 4.2 Úřad zjišťoval, zda se informace předané veřejnosti o mobilních obslužných místech prostřednictvím letáků shodují s informacemi zveřejněnými prostřednictvím internetových stránek České pošty. Tuto kontrolu Úřad prováděl, neboť v roce 2011 bylo zjištěno značné množství nesrovnalostí mezi těmito dvěma informačními kanály. V roce 2012 takové rozpory nebyly zjištěny.

Dalším důvodem nízkého zájmu o podání prostřednictvím mobilních obslužných míst je rovněž čas, ve kterém mobilní obslužná místa nabízejí poštovní služby. Tento čas je stanoven v pracovních hodinách, kdy se ekonomicky aktivní obyvatelstvo zdržuje v zaměstnání. Z toho důvodu lidé často využívají přednostně nabídku poštovních služeb ve větších aglomeracích v blízkosti svého pracoviště oproti mobilním obslužným místům. Značný vliv má rovněž skutečnost, že pracovníci zajišťující provoz mobilních obslužných míst zabezpečují i jiné činnosti České pošty. Pokud dojde ke zdržení, např. při dodávání poštovních zásilek, pracovník nedorazí na určené stanoviště v určeném čase, což snižuje důvěru veřejnosti v tento způsob podání.

Česká pošta pomocí mobilních obslužných míst zajišťuje dostupnost poštovních služeb ve zvýšené míře, a to zejména v obcích, kde jsou zřizována výdejní místa. Výdejní místa však nenabízejí plnou škálu poštovních služeb, mobilní obslužné místo i přes výše uvedené nedostatky je tak vhodnou alternativou, jak zajistit podání v některých obcích a je zároveň i vhodným komplementem k výdejnímu místu.

4.4 Hodnocení Úřadem

České poště byla základními kvalitativními požadavky uložena řada povinností týkajících se zajištění dostupnosti základních služeb. Tyto povinnosti byly v roce 2012 v zásadě plněny, zjištěné nedostatky byly ojedinělé a nepředstavovaly porušení právních povinností ze strany České pošty.

Pro zjišťování nedostatků v činnosti České pošty má Úřad ovšem poměrně omezené zdroje informací. Prvním z nich je vlastní činnost, zejména pak provádění státních kontrol a místních šetření. Druhým zdrojem informací jsou podání a stížnosti zákazníků České pošty. Výše uvedené zdroje pomáhají Úřadu získat informace především o nedostacích při zajišťování poštovních služeb, což je zapotřebí zohlednit při hodnocení činnosti České pošty.

Příčiny nedostatků, jež mohou způsobit nepravdelnosti v poskytování poštovních služeb, lze rozdělit do několika základních skupin. První skupinou jsou nepředvídatelné události, zejména přírodního charakteru. Zásahům „vyšší moci“ nelze účinně předcházet. V roce 2012 nedošlo k takovým událostem, které by mohly ovlivnit poskytování poštovních služeb.

Dostupnost poštovních služeb rovněž ovlivňuje informovanost veřejnosti o nabídce poskytovaných služeb a o obslužných místech. Česká pošta k předávání těchto informací využívá zejména dvou informačních kanálů. Prvním z nich jsou internetové stránky, jež byly v minulosti vyhodnoceny jako jedny z nejpřehlednějších firemních internetových stránek v České republice. Tento způsob předávání informací nicméně nevyhovuje některým osobám, které nevyužívají pro komunikaci elektronické prostředky, zvláště pak seniorům. Tyto osoby informace o poštovních službách získávají v konkrétních provozovnách nebo u mobilních obslužných míst. Nedostatky, jež Úřad zjistil v předávání informací, byly ojedinělé a jednalo se zejména o rozdíly v informacích získaných prostřednictvím internetu a u poštovní přepážky. Na základě výše uvedených zjištění se Úřad i nadále touto problematikou v rámci svých kompetencí intenzivně zabývá.

Třetí skupinou příčin ovlivňujících dostupnost poštovních služeb je lidský faktor. Česká pošta byla v roce 2012 s 32 049 zaměstnanci největším zaměstnavatelem v České republice. Vzhledem k vysokému počtu zaměstnanců nelze zcela vyloučit komplikace způsobené fluktuací zaměstnanců. Jak Úřad zjistil v rámci státní kontroly, jsou personální problémy hlavním důvodem pro dočasné uzavírání pošt. K tomu dochází zejména u malých pošt, kde je pouze jeden pracovník. Pokud pracovník takové pošty ukončí s Českou poštou pracovní poměr a nepodaří se najít za něho náhradu, je Česká pošta nucena danou provozovnu dočasně uzavřít.

5 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 svým rozhodnutím stanoví České poště způsob, jakým má vést průběžnou evidenci svých nákladů spojených s provozováním jednotlivých služeb, na něž se vztahuje poštovní povinnost.

5.1 Ceny vnitrostátních základních služeb

Ceny vnitrostátních poštovních služeb stanovovalo do konce roku 2012 Ministerstvo financí ČR. Ceny byly stanoveny jako věcně usměrňované s tím, že u některých služeb byly stanoveny nejvýše přípustné částky.

Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2007–2012 (Kč)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Obyčejná zásilka do 50 g ¹⁾	7,50 ²⁾	10	10	10	10	10
Doporučená zásilka do 50 g	19 ²⁾	26	26	26	26	26
Obyčejná zásilka do 2 kg	30	38	43	43	52 ³⁾	52
Cenný balík do 2 kg	40	51	58	58	73 ⁴⁾	73
Dodejka	5	6	6	10 ⁵⁾	10	10
Dodání do vlastních rukou	5	6	6	6	8 ³⁾	8

¹⁾ Obyčejná zásilka za sníženou cenu podle čl. 11 odst. 5 poštovních podmínek.

²⁾ Do 20 g, hmotnostní stupeň 20 g byl zrušen 31. 12. 2007.

³⁾ Ke změně ceny došlo k 1. 10. 2011.

⁴⁾ Ke změně ceny došlo k 1. 10. 2011. V období od 1. 1. 2011 od 30. 9. 2011 cena 68 Kč.

⁵⁾ Ke změně ceny došlo k 1. 7. 2010.

5.2 Ceny základních služeb do zahraničí

Regulaci cen poštovních služeb do zahraničí vykonává podle § 2b odst. 2 zákona č. 265/1991 Sb., o působnosti orgánů České republiky v oblasti cen, ve znění pozdějších předpisů, Úřad. V roce 2012 nevydal Úřad žádné cenové rozhodnutí, kterým se stanoví maximální ceny vybraných základních služeb do zahraničí. Ceny za základní služby do zahraničí tak zůstaly v roce 2012 ve srovnání s rokem 2011 beze změny.

Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2007–2012 (Kč)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Obyčejná zásilka do Evropy do 20 g	11	17	17	20*)	20	20
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 20 g – prioritní	12	18	18	21*)	21	21
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 20 g – ekonomická	11	17	17	20*)	20	20

*) Ke změně ceny došlo k 1. 9. 2010

6 Dodání poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek

Rozhodujícím momentem poskytované poštovní služby bylo i v roce 2012 dodání poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky adresátovi, anebo jinému oprávněnému příjemci podle platných poštovních podmínek, případně podle dalších dispozic zvolených odesílatelem při podání. Pro posouzení celkové úrovně kvality poskytnuté poštovní služby, což je zjednodušeně řečeno cesta poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky od jejího podání do jejího dodání, je klíčové právě dodání. Kvalita poskytnuté služby je zákazníkem České pošty hodnocena především z pohledu rychlosti a spolehlivosti dodání. Dodání poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky neoprávněnému příjemci nebo za neúměrně dlouhou dobu – to jsou momenty, které zákazník České pošty vnímá především.

Dodávání poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek Českou poštou bylo v roce 2012 předmětem nespokojenosti ve 195 případech. V tolika případech se na Úřad obrátili zákazníci České pošty se svými podáními, podněty a stížnostmi týkajícími se právě průběhu dodávání poštovních zásilek nebo poukázaných peněžních částek.

Při prokázaném nesprávném postupu České pošty při dodávání poštovních zásilek nebo poukázaných peněžních částek bylo v roce 2012 standardně postupováno ve smyslu zákona o poštovních službách. Porušení povinností Českou poštou bylo předmětem 10 zahájených správních řízení o uložení pokuty za správní delikt. Oproti předchozímu roku 2011 se počet správních řízení tohoto typu o 4 zvýšil.

6.1 Nedostatky při dodání

Momenty nejčastěji vyvolávající kritiku nežádoucího stavu zákazníky České pošty byly Úřadem v roce 2012 zaznamenávány v zásadě dva.

Prvním závažným nedostatkem byl takový postup České pošty, kdy tato uložila poštovní zásilku u pošty bez toho, že by před tím u adresáta doma nebo v sídle jeho společnosti vykonala standardní pokus o její dodání a v místě určeném v poštovní adrese zanechala pouze výzvu k vyzvednutí uložené poštovní zásilky. Takový postup je porušením zákonných povinností České pošty. V roce 2012 byla Česká pošta podle základních kvalitativních požadavků povinna učinit pokus o standardní dodání každé poštovní zásilky v místě určeném v poštovní adrese.

V roce 2012 uskutečnil Úřad na základě podnětu České obchodní inspekce kontrolu stavu a rozsahu dodávání poštovních zásilek Českou poštou v areálu Pražské holešovické tržnice. I přesto, že se přímo v uvedeném areálu nachází provozovna České pošty, bylo kontrolní akcí zjištěno, že poštovní zásilky adresované převážně podnikatelským subjektům v tomto areálu Česká pošta nedodává. V rozporu s platnou právní úpravou neprováděla Česká pošta řádné pokusy o dodání v místech určených v poštovní adrese. Adresátům Česká pošta vyšla vstříc a umožnila jim u pošty umístěné v areálu Pražské tržnice bezplatný pronájem poštovních přihrádek. Těm z adresátů, kteří tuto nabídku nevyužili, Česká pošta ale poštovní zásilky vůbec nedodávala a vracela je zpět odesílatelům.

Šetřením Úřadu nebyly prokázány žádné skutečnosti, které by Českou poštu opravňovaly k tomu, aby území tohoto areálu označila jako místo bez dodávání. Kontrolní akcí bylo zjištěno, že tento stav přetrvával prakticky od vzniku Pražské tržnice (v roce 1983) a dotýkal se širokého spektra zákaznické veřejnosti. Proto Úřad v rámci svých kompetencí zahájil v této věci s Českou poštou správní řízení o uložení pokuty pro podezření ze spáchání správního deliktu. Ke konci roku 2012 nebylo dosud správní řízení pravomocně ukončeno.

Druhý závažný nedostatek při dodávání poštovních zásilek, který Úřad zaznamenal prakticky na celém území České republiky, bezprostředně souvisí s předáváním výzev k vyzvednutí uložených poštovních zásilek adresátům. Výzvy, zejména k uloženým balíkům, byly adresátům často předávány listovními doručovateli se zpožděním až následující pracovní den. Výjimkou nebyly ani případy, kdy výzva nebyla adresátovi předána vůbec, adresát se tak o existenci uložené poštovní zásilky nedozvěděl, přičemž po uplynutí úložní lhůty byly nevyzvednuté poštovní zásilky vráceny zpět odesílatelům.

Z celkového počtu 195 podání týkajících se dodávání poštovních zásilek nebo poukázaných peněžních částek byly výše uvedené dva nedostatky předmětem podání v 65,6 % případů. Ostatní podání týkající se dodávání poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek nelze sloučit do konkrétně specifikovatelné skupiny, neboť jejich obsah se značně lišil, popř. pisatel upozorňoval v jednom podání na více nedostatků v činnosti České pošty. Předmětem těchto podání byla například ztráta, popř. poškození poštovní zásilky, nerespektování žádosti o odnášku, nedodání poukázané peněžní částky a další.

Jakýmkoli nesprávným způsobem dodání poštovní zásilky tak byla znehodnocena celá poštovní služba, kterou si odesílatel při uzavření poštovní smlouvy zvolil a řádně uhradil.

6.2 Příčiny nedostatků

Výsledky šetření vedených Úřadem u všech jednotlivých případů nespokojenosti zákazníků se způsobem dodávání poštovních zásilek Českou poštou vypovídají o stále se opakujících příčinách kritizovaného stavu.

Vedle již zmíněných dvou nedostatků i často vysoká koncentrace zákaznické poptávky a zvýšené objemy zpracovávaných poštovních zásilek v některých obdobích kalendářního roku mohou mít negativní dopady na kvalitu dodávání. Úroveň kvality může být rovněž dočasně ovlivněna nepříznivou personální situací, fluktuací na pozicích doručovatelů, zejména balíkových, apod.

V hodnoceném období roku 2012 se opět vyskytla řada případů, kdy překážky v dodávání byly nejenom na straně České pošty, ale i v součinnosti na straně adresátů. Řádně neoznačená, nebo dokonce chybějící domovní schránka, neoznačené nebo nefunkční zvonky mohou evidentně bránit řádnému dodávání. V těchto případech lze konstatovat, že Česká pošta v zásadě zjištěné případy s dotčenými adresáty operativně řeší s tím, aby překážky v dodávání v maximální možné míře eliminovala.

Pokračující proces racionalizace dodávání balíků prostřednictvím rozšiřující se sítě Dep (podrobněji viz kapitola 3.2) byla pravděpodobně v některých případech provázena nedostatečnou technologicko-organizační přípravou před zahájením vlastního dodávání, jak bylo zjištěno v průběhu státní kontroly u pošty Depo Říčany u Prahy 70. I tato skutečnost měla ve svém důsledku negativní dopad na spokojenost zákazníků.

Podle průzkumů České pošty situaci v oblasti dodávání ovlivnil i projekt odpoledního doručování. Zákazníci České pošty tento projekt, jenž Česká pošta zahájila v dubnu 2010, vnímají pozitivně. Kvitují zvláště telefonický kontakt doručovatele před vlastním dodáním poštovní zásilky, kdy jsou informováni o přibližném čase dodání, případně možnost si ihned domluvit jiný způsob dodání (následující pracovní den, dodání ve večerních hodinách, anebo přímé uložení poštovní zásilky u ukládací pošty). Porovnání úspěšnosti dodání poštovních zásilek v měsíci lednu příslušného roku je uvedeno v následující tabulce.

Úspěšnost dodávání poštovních zásilek – porovnání	Před spuštěním odpoledního dodávání	Leden 2011	Leden 2012	Leden 2013
Úspěšnost dodávání poštovních zásilek při odpoledním dodávání	51 %	80 %	86 %	91 %

Zdroj: Česká pošta

I přes výše doložená čísla se však v roce 2012 na Úřad obrátilo se stížností na dodávání poštovních zásilek více zákazníků než v roce 2011.

Některé překážky v dodávání bývají dočasného charakteru, jež v krátkém čase pominou. Česká pošta však v mnoha případech upustí od opakovaného dodání (v případě, že je překážka na straně České pošty, musí se pokusit dodat poštovní zásilku znovu) a zákazník si musí poštovní zásilku vyzvednout u pošty sám. Dochází tak k neodůvodněnému snížení zákaznického komfortu.

6.3 Hodnocení Úřadem

Uložení balíku bez předchozího pokusu o jeho dodání, uložení balíku bez předání výzvy, opožděné předání výzvy, nedodržení sjednané přepravní doby, upuštění od opakovaného dodání, opožděná výplata poukázané peněžní částky, nepřesné či nedostatečné elektronické avizování dodání prostřednictvím SMS a e-mailu (zejména u odpoledního dodávání) – tyto skutečnosti byly a jsou nejčastěji kritizovány zákaznickou veřejností.

V průběhu roku 2012 Úřad v 10 případech zahájil s Českou poštou v souvislosti s dodáváním poštovních zásilek nebo poukázaných peněžních částek správní řízení o uložení pokuty, a to na základě důvodného podezření na spáchání správního deliktu porušením příslušných ustanovení zákona o poštovních službách. Z toho 8 správních řízení nabylo právní moci a uložené pokuty byly Českou poštou uhrazeny.

Počet podání zákazníků, kteří v roce 2012 vyjádřili svoji nespokojenost s dodáváním poštovních zásilek Českou poštou (188), oproti roku předchozímu (126) výrazně narostl. Absolutní nárůst však nepostihuje službu Balík Do ruky, jak již bylo uvedeno (viz kapitola 3.2). Přitom nedostatky v dodávání všech jednotlivých druhů balíků byly v zásadě nejčastějším předmětem kritiky zákazníků České pošty. V této oblasti Úřad každoročně zjišťuje prakticky stejné nedostatky, přičemž Úřad nezaznamenal výrazný posun v oblasti napravení nedostatků.

7 Rychlost poskytnutí požadované služby

Samozřejmým zájmem zákazníků je, aby všechny úkony, které jsou součástí poskytnutí poštovní služby, učinila Česká pošta řádně a co nejdříve. Základní kvalitativní požadavky ve znění účinném do 31. 12. 2012 obsahovaly jak obecnou právní povinnost České pošty poskytnout poštovní službu co nejrychleji, aby čas, který uplyne od podání do dodání, nebyl neodůvodněně prodlužován, tak i konkrétní kvalitativní ukazatel pro kalendářní rok 2012, a to nejméně 95 % poštovních zásilek dodaných následující pracovní den po dni podání (dále jen „D+1“). Tento ukazatel patří k nejdůležitějším objektivně měřitelným parametrům kvality.

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. Obyčejné zásilky jsou bezkonkurenčně nejvíce využívanou službou, zhruba 80 % poštovních zásilek je v České republice odesláno jako obyčejné zásilky.

7.1 Měření podle normy ČSN EN 13850+A1

Při tomto měření se sleduje doba přepravy, tedy doba od výběru poštovní schránky nebo podání u přepážky pošty do doby dodání adresátovi. Obecně platí, že obyčejné zásilky musí být dodány první pracovní den po dni podání.

Tabulka srovnává procento plnění ukazatele přepravních dob Českou poštou ve vztahu ke stanovenému ukazateli D+1 v základních kvalitativních požadavcích v letech 2007–2012.

Dodání D+1 v %	2007	2008	2009	2010	2011	2012 výsledky vykázané	
						ČP	auditem Úřadu
Stanovený kvalitativní ukazatel	90	90	91	92,5	94	95	
Dosažený výsledek za celý rok	89,15	90,64	92,09	93,19	92,15	93,29	93,09
I. čtvrtletí	91,78	90,33	91,79	94,24	92,92	93,78	93,26
II. čtvrtletí	87,61	91,13	93,1	93,86	93,96	95,02	94,87
III. čtvrtletí	90,66	91,96	92,79	93,68	89,04	92,42	92,39
IV. čtvrtletí	86,86	89,43	90,65	91,49	91,22	92,21	92,08

Zdroj: Česká pošta a audit

V případě dodání v limitu D+1 stejně jako v roce 2011 Česká pošta ani v roce 2012 nesplnila Úřadem stanovený ukazatel 95 %. Dle zjištění Úřadu dosáhla hodnoty pouze 93,09 %. I přes to, že se Úřad snažil od roku 2009 o dosažení vyšší kvality v dodávání poštovních zásilek prostřednictvím postupného zvyšování hodnoty ukazatele v základních kvalitativních požadavcích, České poště se nepodařilo dosáhnout kýženého výsledku. Za rok 2011 proto za nesplnění ukazatele bylo Úřadem zahájeno správní řízení o uložení pokuty ve výši 2 000 000 Kč. Česká pošta proti tomuto rozhodnutí podala rozklad, správní řízení dosud nebylo ukončeno. Proti České poště bude Úřadem vedeno správní řízení za nesplnění ukazatele přepravních dob i za rok 2012.

České poště z udělené poštovní licence v období do konce roku 2012 vyplynula povinnost zajišťovat měření přepravních dob podle výše uvedené normy. Měření si Česká pošta zajišťuje u nezávislé agentury, je zcela v její kompetenci vybrat si příslušného smluvního partnera pro zajištění měření přepravních dob. Měření přepravních dob podléhá auditu ze strany Úřadu. Pro měření v roce 2012 se Česká pošta rozhodla pro změnu měřicí agentury na základě výsledku výběrového řízení. Podle výsledků auditu zpracovaného pro Úřad však měření prostřednictvím nové agentury v řadě parametrů nesplňuje požadavky podle normy. Úřad v průběhu roku 2012 na tuto skutečnost Českou poštu písemně upozorňoval, organizoval s ní jednání, a to i za účasti nezávislé měřicí agentury, s cílem odstranit velké množství metodických nedostatků tak, aby mohla být v souladu s požadavkem zákona o poštovních službách schválena metodika měření. Na základě výsledků auditu Úřad pro rok 2012 nemohl konstatovat, že požadavky evropské normy jsou zcela splněny. Proto se liší v tabulce uvedený konečný údaj za rok 2012 vypočtený auditem a uvedený Českou poštou. Jako zásadní problém se jeví z pohledu auditu měření přesné vykazování údajů respondenty (odesílatelem nebo adresátem zkušební zásilky).

8 Listovní a poštovní tajemství

Zajištění důvěrnosti poštovního styku je jedním ze základních požadavků na kvalitu všech poskytovaných poštovních služeb. Listovní tajemství, jehož obsahem je zachování tajemství obsahu přepravovaného sdělení, zaručuje Listina základních práv a svobod a záležitost jeho porušení upravuje trestní zákoník. Poštovní tajemství se vztahuje výlučně na poštovní služby, jeho ochrana je zajištěna § 16 zákona o poštovních službách a dohled na jeho zachování spadá do kompetence Úřadu.

Povinnost zachovávat poštovní tajemství se vztahuje na všechny provozovatele poštovních služeb a osoby podílející se na poskytování poštovních služeb. Jedná se o povinnost provozovatelů zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se poskytované nebo poskytnuté poštovní služby, které se při své činnosti dozvěděli. Tyto skutečnosti smějí být využity jen pro potřeby poskytování poštovní služby. Povinné osoby zároveň nesmějí umožnit, aby se se skutečnostmi chráněnými poštovním tajemstvím neoprávněně seznámila jiná osoba. 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.

Za porušení poštovního tajemství bylo možné do konce roku 2012 podle § 37a odst. 4 zákona o poštovních službách uložit držiteli poštovní licence i ostatním provozovatelům poštovních služeb pokutu do výše 500 000 Kč. Novela zákona o poštovních službách změnila i sankční ustanovení zákona o poštovních službách, přičemž porušení poštovního tajemství od 1. 1. 2013 výslovně není správním deliktem.

Nejběžnější formou porušení povinnosti zachovávat poštovní tajemství je nedodržení povinnosti neumožnit ostatním osobám seznámit se se skutečnostmi jím chráněnými. K porušení této povinnosti dochází nejčastěji tím, že je poštovní zásilka vydána nebo vhozena do domovní schránky (případně poukázaná peněžní částka vyplacena) nesprávnému příjemci. V těchto případech se jedná zpravidla o neúmyslná pochybení jednotlivých zaměstnanců zapříčiněných nedostatečnou pozorností. Závažnější formu porušení poštovního tajemství představují případy, kdy je s poštovními zásilkami nakládáno takovým způsobem, že jsou ponechávány na veřejném prostranství nebo na domovních schránkách. Každý se tak může seznámit s údaji o poskytované poštovní službě a zároveň je usnadněno případné zcizení těchto poštovních zásilek. Tyto případy představují závažné protiprávní jednání, které je způsobeno zpravidla úmyslným jednáním zaměstnance nebo nevhodně nastaveným systémem organizace práce.

V roce 2012 zjistil Úřad jednotlivé případy porušení poštovního tajemství způsobené vydáním doporučených zásilek 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). Za nejzávažnější zjištění porušení poštovního tajemství v roce 2012 považuje Úřad případ úmyslného vyhození více jak 100 poštovních zásilek do kontejneru na odpad, ke kterému došlo v Jihlavě. Správní orgán v této věci zahájil správní řízení, které dosud nebylo pravomocně ukončeno, protože Česká pošta podala proti rozhodnutí Úřadu o uložení pokuty rozklad. Oproti roku 2011 nezaznamenal Úřad žádnou podstatnou změnu, kdy by došlo ke zlepšení nebo zhoršení plnění povinností v souvislosti s ochranou poštovního tajemství.

9 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. Všeobecná povinnost České pošty trvale poskytovat informace svým zákazníkům byla konkretizována v základních kvalitativních požadavcích ve znění účinném do 31. 12. 2012. Dalším zdrojem užitečných informací zákazníkům České pošty byly v průběhu roku též její internetové stránky se širokým spektrem návodů, rad a pomůcek.

9.1 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. Právě nedostatečná informovanost zákazníka může být častou příčinou mnoha problémů, které by v opačném případě vzniknout ani nemusely. Nedostatečná informovanost postihne přitom samotného zákazníka, který z neznalosti volí často málo vhodnou službu, nevyužije svých práv apod. Důležité jsou rovněž informace o veškerých změnách, které se přímo či nepřímo v konečném důsledku dotknou zákazníka.

Nedostatky Úřad v roce 2012 zjistil v rámci své kontrolní činnosti v informovanosti zákazníků o možnosti využití mobilních obslužných míst, zvláště v souvislosti s optimalizací poštovní sítě (blíže viz kapitola 4.2 a 4.3). Zákazníci se na Úřad obrátili i s kritikou údajů uváděných v on-line sledování poštovních zásilek pomocí internetových stránek České pošty s tím, že informace uvedené na internetové stránce o pohybu poštovní zásilky neodpovídají skutečnosti či jsou v rozporu s informacemi v předaných výzvěch.

V roce 2012 pokračovala Česká pošta v oblasti zveřejňování informací a informování zákaznické veřejnosti dále v zavedené praxi. Pravidelně aktualizovala, rozšiřovala a zkvalitňovala svoje webové stránky (www.cpost.cz), které jsou hlavním zdrojem širokého spektra informací o činnosti České pošty s možností dálkového přístupu, a to včetně informací o základních službách. Řada praktických informačních aplikací se nachází v sekci „Užitečné nástroje“, „Aktuální informace“ apod.

Na základě povinností vyplývajících z ustanovení základních kvalitativních požadavků v oblasti péče o zákazníky poskytovaly informace zákazníkům i v roce 2012 v rámci jednotného informačního systému České pošty call centrum a bezplatné informační telefonní linky České pošty. Informace bylo možno obdržet i prostřednictvím kontaktních telefonních linek jednotlivých provozoven České pošty. Oproti předchozímu roku se situace v této oblasti zásadním způsobem nezměnila. S výjimkou několika případů, kdy nebyl zákazník spokojen s rozsahem či úrovní poskytnutých informací, plnily tyto 3 doplňkové informační kanály svoji funkci uspokojivě.

9.2 Vyřizování podání a reklamací

Pokud při poskytování základních služeb dojde k nějakému pochybení, je povinností České pošty umožnit zákazníkovi podat stížnost nebo standardní reklamaci poskytnuté služby a o události pořídit příslušný písemný záznam. Evropská legislativa stanoví požadavek na jednoduché a transparentní postupy ke spravedlivému a rychlému řešení případů. Obdobné předpoklady obsahovaly i základní kvalitativní požadavky a poštovní podmínky ve znění účinném do 31. 12. 2012. Obecným požadavkem bylo, aby reklamace byly vyřizovány objektivně, s potřebnou odbornou úrovní a co nejrychleji. Podat informace o způsobu nebo stavu vyřízení reklamace pak musela Česká pošta písemně do 15 dnů.

Podání zákazníků týkající se základních služeb, jež byla doručena přímo generálnímu ředitelství České pošty a byla v letech 2011 a 2012 vyřizována, uvádí podle věcného členění následující tabulka:

Podání zákazníků týkající se základních služeb v roce	2011	2012
Celkem	1 369	1 987
v členění na dlouhé čekací doby	11	23
otevírací dobu pošt	33	44
změnu ukládací pošty	110	152
dodávání poštovních zásilek	1 014	1 626
nespokojenost s vyřizováním reklamací	45	39
poštovní zásilky do/ze zahraničí	82	57
poštovní poukázky	74	46

Zdroj: Česká pošta

Na základě údajů České pošty lze konstatovat, že počet podání, se kterými se nespokojení zákazníci na Českou poštu obrátili, vzrostl o 45 %.

Od listopadu 2009 mají zákazníci České pošty možnost obrátit se i na ombudsmana České pošty, jsou-li s jejími službami nespokojeni. V roce 2012 bylo takových podání 1 221 a směřovala zejména do oblastí jako je dodávání poštovních zásilek, avizování o dodání poštovních zásilek pomocí SMS zpráv, reklamace poškozených poštovních zásilek, neprofesionální jednání pracovníků České pošty, peněžní služby, zákaznická linka apod.

Samostatné počty reklamací uplatněných přímo u České pošty týkající se základních služeb a vývoj v této oblasti za období let 2008 až 2012 dokumentuje následující tabulka:

Přehled reklamací zákazníků (ks)	2008	2009	2010	2011	2012
Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	75 638	72 563	76 165	76 191	58 387
z toho: odůvodněné reklamace	17 651	10 352	12 653	15 117	9 415
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	52 275	42 719	39 876	39 292	48 821
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek	7 646	6 980	6 919	6 543	6 001
z toho: odůvodněné reklamace	2 315	5 542	5 224	4 933	4 293
Jiné reklamace a podání	7 673	8 016	7 636	7 079	8 779
z toho: odůvodněné reklamace a podání	3 522	2 154	1 269	1 375	2 077

Zdroj: Česká pošta

I přesto, že má poptávka po některých základních poštovních službách klesající tendenci, počty reklamací a podání zákazníků v absolutním vyjádření naopak rostou, respektive v některých kategoriích nevykazují zásadní změny.

V počtu vyřízených reklamací dodání poštovní zásilky bez dodejky došlo v roce 2012 oproti předchozímu roku k výraznému poklesu, a to absolutně o 17 804 případů. Obdobným způsobem poklesl i počet odůvodněných reklamací z tohoto celkového počtu, a to absolutně o 5 702 případů. Podle České pošty tento výrazný pokles souvisí s menším objemem podaných poštovních zásilek spadajících do základních služeb. Další důvod lze přičíst řadě opatření, které Česká pošta učinila ve snaze snížit ztrátovost poštovních zásilek.

Nárůst počtu jiných reklamací a podání může být podle České pošty ovlivněn centralizací dodávání poštovních zásilek, kdy při spuštění některých Dep docházelo k problémům či nedorozuměním, a tím i k nárůstu počtu stížností a jiných reklamací. Lze se však domnívat, že uvedená statistická data mohla být ovlivněna klesajícím trendem objemů podaných i dodaných poštovních zásilek, zejména balíků v rámci základních služeb, případnou změnou metodiky sledování a též možným odlivem zákaznické poptávky po základních službách ke službám jiným (Balík Do ruky, Balík Na poštu apod.).

9.3 Hodnocení Úřadem

Obecně je nezbytné konstatovat, že i přes určité zlepšení v oblasti informování zákazníků a péče o ně se některé nedostatky na straně České pošty uvedené výše vyskytly a byly předmětem oprávněné nespokojenosti a kritiky řady zákazníků. Celková úroveň poskytovaných základních služeb by se vlivem konkurence na poštovním trhu mohla zkvalitnit. Zjištěným pochybením České pošty bylo porušení povinnosti podle (v té době platných) základních kvalitativních požadavků informovat písemně nejpozději k 31. 1. 2012 všechny adresáty (fyzické i právnické osoby) o tom, v jakém časovém rozmezí budou jednotlivé poštovní zásilky a poukázané peněžní částky Českou poštou dodávány. V té souvislosti Úřad zahájil s Českou poštou správní řízení o uložení pokuty za podezření ze spáchání správního deliktu. Správní řízení nebylo dosud ukončeno, protože Česká pošta podala proti rozhodnutí Úřadu o uložení pokuty rozklad.

Na základě výsledků šetření Úřadu z přijatých podání 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 vždy plněn bezesbytku. Ke zlepšení stavu v některých oblastech v porovnání s předchozím rokem došlo.

10 Shrnutí zjištěných nedostatků při poskytování základních služeb

Dohled Úřadu v roce 2012 byl zaměřen především na nedostatky, při nichž se nesprávný postup či nevyhovující stav vyskytuje soustavně. Výsledky tohoto dohledu a kontrol, jež byly orientovány na dodržování právních podmínek při dodávání poštovních zásilek, informovanost veřejnosti o právních podmínkách při poskytování základních služeb a v neposlední řadě i na změnu formy obsluhy prostřednictvím mobilních obslužných míst či smluvních partnerů prokázaly, že k požadované nápravě ze strany České pošty nedošlo.

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

1. Dlouho přetrvávajícím a závažným nedostatkem je ukládání poštovních zásilek bez toho, že by byl učiněn povinný pokus o její dodání do adresátova domu a nepředávání výzev. Tato závada je přímým porušením zákona o poštovních službách (viz kapitola 6.1).
2. V roce 2012 byly opět zjištěny případy, kdy došlo k porušení poštovního tajemství (viz kapitola 8).
3. V průběhu roku 2012 se Úřad zabýval několika podáními týkajícími se omezování otevírací doby, případně dočasného uzavírání nebo přímo rušení pošt (viz kapitola 4.1).
4. Nedostatky v informovanosti zákazníků o možnosti využití mobilních obslužných míst, zvláště v souvislosti s optimalizací poštovní sítě. Je zde nutno zlepšit informovanost zákazníků při on-line sledování poštovních zásilek pomocí internetových stránek. Mnohdy informace uvedené na internetové stránce 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 nutnost lepší komunikace ze strany České pošty s veřejností. V mnohých případech je důvodem nespokojenosti zákazníků neznalost nebo získání nesprávných informací (viz kapitola 4.2, 4.3 a 9.1).
5. Se zavedením odpoledního doručování a s ním spojeným avizováním poštovních zásilek zákazníci nejsou zcela spokojeni. Úřad obdržel několik podání, ze kterých bylo zřejmé, že adresát podle zasláné informace od České pošty čekal doma na dodání své předem avizované a očekávané poštovní zásilky, obdržel však další informaci prostřednictvím SMS nebo e-mailu, že nebyl zastížen a poštovní zásilka je uložena u pošty. Dochází tak k předávání mylných informací a k neodůvodněnému prodlužování času potřebného pro dodání poštovní zásilky.
6. Při spuštění některých Dep Úřad v průběhu roku 2012 zjistil, že docházelo k problémům či nedorozuměním, jež výrazným způsobem ovlivňovalo dodávání poštovních zásilek. Jak sama Česká pošta přiznává, jednou z hlavních příčin vyskytujících se nedostatků bylo nedostačující personální zajištění.

7. Nedostatky Úřad zjistil i v souvislosti s povinností České pošty zajistit měření přepravních dob podle normy EN 13850+A1, které se nepodařilo zcela odstranit. S tím souvisí i nesplnění ukazatele za kalendářní rok 2012 podle základních kvalitativních požadavků, kdy Česká pošta měla dosáhnout výsledku nejméně 95 % poštovních zásilek dodaných následující pracovní den. Už v roce 2011 se České poště ukazatel pro přepravu poštovních zásilek, který činil 94 %, nepodařilo splnit.

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

Mnoho případů nespokojenosti zákazníků je zapříčiněno selháním lidského faktoru, které však nemuselo pramenit ze systémového selhání České pošty. Těmi mohou být v praxi např. neodpovídající znalosti technologických postupů vyplývající z nedostatečného školení personálu, nevhodná organizace práce, nedostatek personálu, selhání vnitřních kontrolních mechanismů České pošty apod.

11 Závěr

České poště se ani v roce 2012 nepodařilo odstranit některé závažné nedostatky při poskytování základních služeb, a to ani přes uložení pokuty v prokázaných případech pochybení. Některým nedostatkům nelze zcela předejít, což může vyplývat z charakteru poskytované služby (dodávání prostřednictvím balíkových doručovatelů).

V roce 2012 došlo k navýšení počtu oprávněných stížností, s nimiž se na Úřad obrátili zákazníci, z 216 v roce 2011 na 250 oprávněných stížností (což představuje nárůst téměř o 16 %). Nejedná se však o jednoznačný ukazatel. Několik stížností se týkalo případů, v nichž byl jeden a tentýž zákazník postižen více závadami, anebo stejným nedostatkem v práci České pošty opakovaně.

Výrazný nárůst podání oproti roku 2011 Úřad zaznamenal u poštovních služeb, které do základních nespádají, hlavně Balíků Do ruky, a to o 99 %. Úřad v této oblasti nemá přímé kompetence, velké množství případů proto předal k přímému vyřízení České poště a na vědomí ombudsmanovi České pošty.

Při předání stížnosti na Úřad zákazník zpravidla očekává 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.

V roce 2012 Úřad zahájil celkem 4 státní kontroly. Ve dvou případech došlo k prokazatelnému porušení právních povinností ze strany České pošty, proto Úřad zahájil správní řízení o uložení pokuty.

Za porušování právních povinností bylo České poště v průběhu roku 2012 pravomocně uloženo 20 pokut v celkové výši 485 000 Kč. Během roku 2012 bylo zahájeno dalších 5 správních řízení o uložení pokuty, ta však do konce roku 2012 nebyla pravomocně ukončena.

Podle poznatků z dohledové činnosti Úřadu je zřejmé, že v těch případech, kdy se podaří skutečný počet závad zjistit a České poště prokázat, se vesměs potvrzuje, že reklamována je jen malá část skutečně vzniklých závad. Přesto bylo zjištěno, že přetrvávají některé nedostatky, jež zásadním způsobem ovlivňují spokojenost zákazníků s kvalitou poskytovaných služeb.


Úřad na své internetové stránce umístil pro zaslání dotazu nebo podání [formulář](#), prostřednictvím kterého se lze na Úřad obrátit. V roce 2012 formu tohoto podání žádný zákazník nevyužil.

Úřad informoval 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 této souvislosti je třeba zmínit novelu zákona a možnost využití některých úkonů ze strany Úřadu pouze po podané reklamaci.

Závěrem Úřad uvádí, že rok 2012 byl rokem posledním, kdy podle staré legislativy dohlížel pouze na dodržování právních povinností v oblasti základních služeb Českou poštou. Úřad jako odvětvový regulátor je od 1. 1. 2013 pověřen celou řadou nových kompetencí. Tímto posunem ve vymezení role Úřadu v oblasti poštovních služeb bude jeho činnost více odpovídat roli regulátora v tržním prostředí.

Úřad je nově pověřen dohledem nad fungováním trhu poštovních služeb s cílem zajistit spravedlivé konkurenční prostředí pro všechny subjekty poskytující poštovní služby a současně zabezpečit poskytování minimálního rozsahu základních služeb na celém území státu pro širokou veřejnost za dostupné ceny. Jeho činnost musí vycházet z detailní znalosti tržního prostředí a při své činnosti musí respektovat zásady transparentnosti, nediskriminace a přiměřenosti. V neposlední řadě se musí řídit zájmy všech skupin uživatelů poštovních služeb v souladu se zásadami maximální ochrany spotřebitelů.

Praha 4. května 2013


Ing. Mgr. Jaromír Novák
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu