

Český telekomunikační úřad

**Souhrnná zpráva o plnění povinností
uložených držiteli poštovní licence**

České poště, s.p. za rok 2013

květen 2014

OBSAH

1	Úvod	3
2	Právní úprava pro poskytování základních služeb	3
3	Povinnosti držitele poštovní licence	6
	3.1 Dostupnost pošt a poštovních schránek	6
	3.2 Výjimky z povinnosti dodávat.....	7
	3.3 Poskytování základních služeb za nákladově orientované ceny	8
	3.4 Informační povinnosti držitele poštovní licence	8
	3.5 Měření přepravních dob.....	8
4	Dohled na poskytování základních služeb	9
	4.1 Dostupnost pošt.....	9
	4.2 Změny v poštovní síti.....	9
	4.3 Jiný vhodný způsob zajištění obsluhy	10
	4.4 Informování veřejnosti o změnách v poštovní síti.....	11
	4.5 Přehled vývoje počtu obslužných míst přístupných veřejnosti.....	11
	4.6 Výjimky z povinnosti dodávat.....	11
	4.7 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb	12
	4.8 Dohled na dodržování právních povinností v souvislosti s ochranou spotřebitele	13
	4.9 Reklamáce přijaté Českou poštou	17
	4.10 Námitky proti vyřízení reklamáce.....	19
5	Sankce za porušení právních povinností	19
6	Rychlost poskytnutí požadované služby	20
7	Ceny základních služeb	22
8	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 Úřad vydává podle § 37 odst. 3 písm. b) zákona o poštovních službách roční souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence za rok 2013.

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“).

Dne 1. ledna 2013 nabyl účinnosti [zákon č. 221/2012, kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů \(zákon o poštovních službách\)](#), ve znění [pozdějších předpisů, a některé další zákony](#). Touto novelou došlo v souladu s požadavky tzv. třetí poštovní směrnice k dokončení liberalizace trhu poštovních služeb. Zásadní změnou z pohledu možného rozvoje konkurenčního prostředí bylo zrušení monopolu na poskytování poštovních služeb spočívajících v dodání poštovních zásilek obsahujících písemnosti, jestliže byla hmotnost poštovní zásilky nižší než 50 g a současně cena nižší než 18 Kč.

Novelou došlo také k rozšíření kompetencí Úřadu v oblasti regulace poštovních služeb, kdy Úřad nově reguluje nejen činnost držitele poštovní licence, ale v širším rozsahu i ostatní provozovatele poštovních služeb. Ve vztahu k těmto ostatním provozovatelům je podle § 37 zákona o poštovních službách jedním ze základních úkolů Úřadu dohlížet, zda jednotliví provozovatelé plní své povinnosti podle zákona o poštovních službách.

V případě držitele poštovní licence v souladu s čl. II bodem 3 zákona č. 221/2012 Sb. a podle § 21 zákona o poštovních službách Úřad dohlíží zejména na to, zda je zajištěna všeobecná dostupnost základních služeb uvedených v § 3 zákona o poštovních službách na celém území České republiky ve stanovené kvalitě, včetně zajištění dostatečné informovanosti veřejnosti o způsobu užití základních služeb.

Zákonodárce přechodnými ustanoveními této novely rovněž určil Českou poštu, s.p. (dále jen „Česká pošta“) držitelem poštovní licence na období 5 let ode dne 1. ledna 2013 do 31. prosince 2017. V souladu s touto novelou udělil Úřad České poště poštovní licenci rozhodnutím čj. ČTÚ-562/2013-610/IV. vyř. ze dne 22. února 2013. Rozhodnutí bylo zveřejněno v [Poštovním věstníku č. 3/2013](#) dne 14. března 2013 i na [internetových stránkách Úřadu](#). Obsahem udělené poštovní licence je povinnost zajistit všeobecnou dostupnost všech základních služeb uvedených v § 3 zákona o poštovních službách na celém území České republiky v období do 31. prosince 2017.

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

2 Právní úprava pro poskytování základních služeb

Jak již bylo uvedeno výše, [zákonem č. 221/2012 Sb.](#) došlo ke zrušení monopolu držitele poštovní licence u poštovních zásilek do 50 g s cenou nižší než 18 Kč, který sloužil k zajištění příjmů na poskytování základních služeb za dostupné ceny na celém území České republiky.

Monopol však zůstává zachován u dodání peněžní částky poukázané poštovním poukazem. Podle § 20 zákona o poštovních službách může provozovat službu dodání peněžní částky poštovním poukazem pouze držitel poštovní licence.

Na držitele poštovní licence se vztahují nejen povinnosti, které musí plnit všichni provozovatelé, ale i další povinnosti související s poskytováním základních služeb. Jeho základní povinností je podle § 33 odst. 1 zákona o poštovních službách plnění poštovní povinnosti (tedy povinnosti zajistit všeobecnou dostupnost základních služeb na celém území České republiky) způsobem, který je v souladu se základními kvalitativními požadavky a v souladu s potřebami veřejnosti, včetně soustavného poskytování informací o základních službách a způsobu jejich užití.

Do konce roku 2012 byly základní kvalitativní požadavky na poskytování základních služeb stanoveny přímo rozhodnutím o udělení poštovní licence. Nově jsou tyto požadavky společně s technickou specifikací základních služeb stanoveny vyhláškou č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování.

Vyhláška č. 464/2012 Sb. stanoví v souladu s § 3 zákona o poštovních službách minimální požadavky zejména na dostupnost pošt či dostupnost poštovních schránek, dále stanoví výjimečné případy, kdy držitel poštovní licence není povinen učinit pokus o dodání poštovní zásilky v místě určeném v poštovní adrese, možnost změny ukládací pošty či prodloužení lhůty a požadavky na poskytování informací zákazníkům.

Předmětná právní úprava věcně vychází z předchozí úpravy dané problematiky, jednotlivé požadavky jsou však stanoveny tak, aby platily obecně pro jakéhokoliv poskytovatele, který bude určen jako poskytovatel základních služeb. Tím je podporován princip transparentnosti, který přispívá ke zvýšení právní jistoty dotčených subjektů v této oblasti.

Kromě vyhlášky č. 464/2012 Sb. vydal Úřad v souladu se zákonným zmocněním k provedení zákona o poštovních službách dalších 5 vyhlášek, jež nabyly účinnosti dnem 1. ledna 2013.

Vyhláška č. 432/2012 Sb., o způsobu vedení evidence výnosů a příjmů provozovatele, který poskytuje poštovní služby nebo zajišťuje zahraniční poštovní služby, byla vydána k provedení § 32b odst. 3 zákona o poštovních službách. Podle § 36a zákona o poštovních službách Úřad vybírá a vymáhá platby na účet pro financování základních služeb. V rámci dané činnosti Úřad stanovuje procentní podíly výnosů za poskytování poštovních služeb a zahraničních poštovních služeb jednotlivých plátců na celkových výnosech za poskytování poštovních služeb a zahraničních poštovních služeb všech plátců v příslušném zúčtovacím období. Za tímto účelem daná vyhláška stanoví pro provozovatele podmínky pro úpravu výnosových účtů, které provozovatelé provedou v rámci úprav ve své účetní evidenci nebo zavedou v souladu s předmětnou vyhláškou samostatnou evidenci příjmů tak, aby byli schopni poskytnout Úřadu potřebné podklady.

Vyhláška č. 433/2012 Sb., o stanovení obsahu, formy a způsobu uveřejnění informací o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb a vyhodnocení plnění parametrů kvality, byla vydána k provedení § 33 odst. 4 písm. e) zákona o poštovních službách. Podle zákona o poštovních službách je držitel poštovní licence povinen každoročně uveřejňovat informace o výsledcích jím poskytovaných a zajišťovaných základních služeb, a to zejména za účelem zajištění přiměřené ochrany uživatelů těchto služeb. Držitel poštovní licence je povinen uveřejnit příslušné informace způsobem umožňujícím dálkový přístup na svých internetových stránkách, a to tak, aby byly dostupné jednoduchým způsobem.

Vyhláška č. 434/2012 Sb., o stanovení vzoru formuláře oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb, byla vydána k provedení § 18 odst. 1 zákona o poštovních službách. Zákon o poštovních službách zavádí oznamovací princip vzniku oprávnění k podnikání v oblasti poštovních služeb. Vyhláška tak v souladu s tímto zákonem a s požadavky Směrnice stanoví vzor formuláře pro písemné oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb.

Vyhláška č. 465/2012 Sb., o způsobu vedení oddělené evidence nákladů a výnosů držitele poštovní licence, byla vydána k provedení § 33a odst. 2 zákona o poštovních službách. Zákon o poštovních službách v § 33a stanoví držitelům poštovní licence povinnost vedení oddělené evidence nákladů a výnosů. Tuto povinnost měl držitel poštovní licence i v minulosti, způsob vedení oddělené evidence však vyplýval z rozhodnutí vydaného v rámci správního řízení Úřadem vůči držitelům poštovní licence. Nová právní úprava změnila formu, jakou Úřad stanoví metodiku účelového členění a vedení oddělené evidence nákladů a výnosů držitele poštovní licence, a to včetně jejich přiřazování, stanovení přiměřeného zisku a též struktury vykazovaných informací. Převedení do formy vyhlášky přispívá k transparentnímu stanovení způsobu vedení oddělené evidence.

Výše uvedená vyhláška vychází z předešlého stavu, upřesňuje však povinnost vedení oddělené evidence v souladu se zákonem o poštovních službách, přičemž zavádí u některých vykazovaných údajů větší míru podrobnosti oproti současnému stavu, a to proto, aby bylo možné naplnit požadavky zákona o poštovních službách z hlediska dalšího použití takovýchto informací.

Údaje získané z oddělené evidence vedené podle předmětné vyhlášky budou podkladem zejména pro výpočet čistých nákladů držitele poštovní licence pro jednotlivé základní služby, pro regulaci cen základních služeb a pro prokázání, že nedochází ke křížovému financování mezi základními službami, které jsou obsaženy v jeho poštovní licenci, a ostatními službami.

Vyhláška č. 466/2012 Sb., o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby, byla vydána k provedení § 34b odst. 7 zákona o poštovních službách. Zákon o poštovních službách zavádí nový pojem tzv. čisté náklady, které představují rozdíl mezi efektivně a účelně vynaloženými náklady, které jsou nezbytné na poskytování základní služby, a výnosy získanými z poskytování základní služby, a dále stanoví obecný postup jejich výpočtu a způsob zajištění jejich financování. Držitel poštovní licence je oprávněn poprvé podat žádost o úhradu čistých nákladů za rok 2013, a to v termínu do 31. srpna 2014.

Zákon rovněž klade důraz na zvýšení ochrany zákazníků. Jedním z nástrojů je možnost podání návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace podle § 6a zákona o poštovních službách. V případě, kdy provozovatel nevyhoví nebo nevyřídí reklamaci vad poskytnuté poštovní služby, je zákazník oprávněn podat tento návrh nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení. Úřad rozhodne o tom, zda byla reklamace vyřízena řádně či nikoli, na návrh Úřad rozhodne i o právech a povinnostech účastníků řízení vyplývajících z poštovní smlouvy nebo ze zákona o poštovních službách.

Novým nástrojem, který má umožnit rozvoj konkurence na trhu poštovních služeb, je povinnost držitele poštovní licence sdílet zvláštní služby a prvky poštovní infrastruktury. Česká pošta je povinna transparentním a nediskriminačním způsobem na základě písemné smlouvy umožnit ostatním provozovatelům poštovních služeb přístup k prvkům poštovní infrastruktury.

Od 1. ledna 2013 došlo ke zpřesnění definice poštovních služeb, kdy se poštovní službou rozumí služba, která zahrnuje poštovní podání, třídění a přepravu poštovní zásilky prostřednictvím poštovní sítě a je prováděna za účelem dodání poštovní zásilky příjemci. Za poštovní smlouvu se považuje jakákoliv smlouva, jejímž předmětem je poskytnutí poštovní služby. S ohledem na možnost pochybností o povaze některé služby je Úřad oprávněn, ať již na základě žádosti nebo i z moci úřední rozhodnout o tom, zda se jedná o službu poštovní nebo nikoliv. V roce 2013 vydal Úřad čtyři taková rozhodnutí.

3 Povinnosti držitele poštovní licence

Základní povinností držitele poštovní licence je povinnost zajistit všeobecnou dostupnost základních služeb na celém území České republiky a nabízet tyto základní služby podle poštovních podmínek.

3.1 Dostupnost pošt a poštovních schránek

Z pohledu veřejnosti jsou poštovní služby vnímány jako tzv. „veřejná služba“. Tento pojem není nikde legislativně zakotven a definován. Veřejnost nahlíží na poštovní služby pouze jako na součást občanské vybavenosti, často i jako na součást státní správy. Nebere přitom v úvahu ekonomické aspekty související s poskytováním služeb a skutečnost, že držitel poštovní licence je současně subjektem podnikajícím na konkurenčním trhu.

Může tak docházet ke zkreslení pohledu na poskytování základních služeb i na jejich dostupnost, neboť veřejnost zastupovaná občanskými sdruženími vyžaduje dostupnost základních služeb i v místech, kde jsou základní služby využívány minimálně. Požadavky veřejnosti na dostupnost základních služeb se promítají i v postojích k regulačním opatřením Úřadu, která mají za cíl stanovit minimální dostupnost základních služeb.

Základní požadavky na dostupnost základních služeb v roce 2013 stanovily § 14 a 15 vyhlášky č. 464/2012 Sb. Stanovená kritéria určují minimální požadavky na poštovní síť.

V § 1 vyhlášky č. 464/2012 Sb. je nově definován pojem pošta, kterým se pro účely této vyhlášky rozumí provozovna držitele poštovní licence, resp. jeho smluvních partnerů, která je povinně provozovaná za účelem naplnění kritérií uvedených v § 14 vyhlášky č. 464/2012 Sb. Provozovny, které jsou provozovány nad rámec těchto minimálních kritérií, nejsou považovány za povinně provozované a je na zvážení držitele poštovní licence, zda je bude provozovat, či nikoliv.

Povinně musí být provozovány pošty v obcích s počtem obyvatel převyšujícím 2 500. V těchto obcích nesmí být vzdálenost k poště delší než 2 km. Takových obcí byla k 1. lednu 2013 z celkového počtu 6 253 obcí pouze malá část, konkrétně 532 obcí, ve kterých bylo provozováno 1 120 pošt.

Pro zajištění dostatečné hustoty poštovní sítě bylo nezbytné určit kritérium pro menší obce, ve kterých musí být pošta provozována. To je dáno ustanovením § 14 odst. 1 písm. b) vyhlášky č. 464/2012 Sb., které stanoví, že pokud byla pošta k 1. lednu 2013 provozována v obci, kde je zároveň matriční nebo stavební úřad, nebo škola s oběma stupni, musí být tato pošta zachována. Tímto způsobem byly jako povinně provozovány pošty v dalších 956 obcích.

I přes výše uvedená kritéria by existovala místa, kde by nebyla zajištěna dostatečná hustota poštovní sítě. A proto podle ustanovení § 14 odst. 1 písm. c) vyhlášky č. 464/2012 Sb. nesmí z kteréhokoliv místa v obci na území České republiky vzdálenost k poště přesahovat 10 km. Úřad identifikoval 43 takových lokalit. V těchto lokalitách se nacházejí jiné provozovny České pošty, které tak na základě tohoto kritéria jsou považovány za poštu. Takových pošt je v České republice 40.

Důležitým aspektem zajištění dostupnosti je i stanovení časové dostupnosti základních služeb. Ta je upravena ustanovením § 14 odst. 4 vyhlášky č. 464/2012 Sb. na minimálně 15 hodin týdně v týdnu, který má 5 pracovních dní.

Dalšími přístupovými body poštovní sítě, tedy obslužnými místy, mohou být (ve vztahu k veřejnosti a možnosti učinit poštovní podání či zrealizovat dodání) i mobilní obslužná místa nebo přímo pracovníci držitele poštovní licence, poštovní doručovatelé. Nabídka základních služeb tímto způsobem není regulována a je čistě na držiteli poštovní licence, zda bude základní služby tímto způsobem nabízet. Nicméně v některých případech, kdy vyhláška umožňuje výjimky z dostupnosti základních služeb, Úřad tyto způsoby nabízení základních služeb považuje za vhodnou alternativu v případě nedostupnosti pošty.

Dostupnost podání poštovních zásilek prostřednictvím poštovních schránek je upravena v § 15 vyhlášky č. 464/2012 Sb. Toto ustanovení svým obsahem vychází z dříve platných právních předpisů a reflektuje tak historický stav rozmístění poštovních schránek, přičemž došlo ke zmírnění parametrů oproti předchozím regulačním opatřením. Toto uvolnění se týkalo především vzdálenosti k nejbližší poštovní schránce v sídelních celcích s více než 10 000 obyvateli. Tato vzdálenost byla prodloužena ze 750 m na 1 km. Dále již není stanovena povinnost, aby držitel poštovní licence vybíral některé poštovní schránky i v jiné, než pracovní dny. K tomuto zmírnění povinností České pošty Úřad přistoupil s ohledem na vývoj v poskytování poštovních služeb, kdy dlouhodobě dochází k výraznému snižování počtu poštovních zásilek podaných zejména prostřednictvím poštovních schránek.

3.2 Výjimky z povinnosti dodávat

Dostupnost základních služeb se podle § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách týká i dodání poštovních zásilek každý pracovní den alespoň jednou na adresu každé fyzické nebo právnické osoby. Toto ustanovení rovněž definuje případy, kdy nemusí být tato povinnost plněna. Jedná se zejména o nebezpečná nebo neúměrně obtížně dostupná místa dodání.

Jejich přesná specifikace je blíže stanovena v § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb., který umožňuje využití výjimky v těchto případech:

- cesta do místa určeného v poštovní adrese nebo dodání v tomto místě jsou spojené s důvodnými obavami z ohrožení života, zdraví nebo majetku nebo věci v držení provozovatele,
- místo dodání se nachází mimo sídelní celek a není dostupné po veřejně přístupné pozemní komunikaci nebo je dostupné pouze po veřejně přístupné účelové komunikaci, jejíž technický stav znemožňuje provozovateli dodání i při vynaložení veškerého úsilí,
- poštovní zásilka má udanou hodnotu vyšší než 150 000 Kč.

3.3 Poskytování základních služeb za nákladově orientované ceny

Další důležitou povinností držitele poštovní licence je povinnost poskytovat základní služby, které jsou obsaženy v jeho poštovní licenci, za nákladově orientované ceny.

Nákladově orientovanou cenou se rozumí cena, která zahrnuje efektivně a účelně vynaložené náklady a přiměřený zisk, a která se stanovuje tak, aby zajistila návratnost investic v přiměřeném časovém období a zohlednila příslušná rizika. Výjimky, kdy neplatí tato povinnost, se vztahují na případy, kdy držitel poštovní licence sjedná ceny, které zahrnují nižší míru zisku, než je přiměřený, kdy se jedná o základní službu bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby, nebo kdy je uplatněna regulace cen podle § 34a zákona o poštovních službách.

Pro ověření skutečnosti, zda jsou ceny základních služeb nákladově orientované a také pro stanovení případných čistých nákladů, které vznikly držiteli poštovní licence při poskytování základních služeb, musí vést držitel poštovní licence oddělenou evidenci nákladů a výnosů vycházející z vyhlášky č. 465/2012 Sb.

3.4 Informační povinnosti držitele poštovní licence

Vyhláška č. 464/2012 Sb. stanoví v souladu se zákonem o poštovních službách rozsah povinně poskytovaných informací držitelem poštovní licence. Tyto informace se týkají několika okruhů. Prvním z nich je uveřejňování informací na poštovních schránkách, kde musí být uvedena zejména doba výběru poštovní schránky, název provozovny, která výběr poštovní schránky zajišťuje, včetně kontaktních údajů a údaje o cenách vybraných základních služeb.

Dalším okruhem jsou informace u vchodu do provozovny, kde musí být uveden údaj o otevírací době provozovny a o tom, která pošta v okolí zajišťuje základní služby v době, kdy je nezajišťuje místní provozovna.

Třetím okruhem informací představují informace, které jsou zveřejněny nebo na požádání sděleny v provozovnách. Jedná se o poměrně rozsáhlý výčet informací, například informace o všech poštách a dalších provozovnách, informace o adresních poštách a poštovních směrovacích číslech, přehled míst, kde není zajištěno dodání na adresu, informace o jednotlivých základních službách včetně jejich základní charakteristiky, informace o podmínkách, jejichž splnění je nezbytné pro řádné dodávání v místě určeném v poštovní adrese, nebo informace o možnosti podání reklamace. Obdobný okruh informací je držitel poštovní licence povinen zveřejňovat i na svých internetových stránkách.

Další povinností spojenou s poskytováním základních služeb je pro držitele poštovní licence zveřejnění souhrnných informací o poskytování základních služeb. Tuto povinnost má držitel poštovní licence každý rok, forma a obsah jsou definovány ve vyhlášce č. 432/2012 Sb.

3.5 Měření přepravních dob

Držitel poštovní licence musí provádět u základních služeb nezávislá měření přepravních dob poštovních zásilek do 50 g. Přitom musí držitel poštovní licence dodržovat normu ČSN EN 13850 podle metodiky schválené Úřadem. Výsledky měření za rok 2013 jsou uvedeny v kapitole 6.

4 Dohled na poskytování základních služeb

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). Přehled všech základních služeb, včetně jejich obchodních názvů podle ceníku České pošty, které jako základní poskytuje, je uveden v příloze č. 1.

Základní služby musí být nabízeny v souladu s podrobnou technickou specifikací stanovenou vyhláškou č. 464/2012 Sb., která stanoví rozměry jednotlivých poštovních zásilek a také povinnost poskytovat základní služby tak, aby byly splněny základní obecné zákonné požadavky na způsob poskytování těchto služeb (blíže viz kapitola 2).

Úřad se v průběhu roku 2013 v rámci dohledu na poskytování základních služeb v hodnoceném období zaměřil mimo jiné na kontrolu zajištění všeobecné dostupnosti základních služeb na celém území České republiky, za stejných podmínek, v potřebné kvalitě a za dostupné ceny.

4.1 Dostupnost pošt

V obcích má podle § 14 odst. 1 písm. d) vyhlášky č. 464/2012 Sb. každý zákazník České pošty právo, aby k poště neměl větší vzdálenost než 2 km, což bylo v roce 2013 zpravidla plněno. Výjimkou byly obce s větším počtem místních částí, které vznikly sdružením více obcí či osad. V takových obcích je pošta většinou v centrální části (tzv. středisková obec), přičemž z ostatních místních částí může vzdálenost k poště přesahovat i 5 km. Z toho důvodu obsahuje vyhláška č. 464/2012 Sb. ustanovení § 14 odst. 3, podle kterého nemusí být dostupnost do vzdálenosti 2 km zajištěna pro 5 % obyvatel dané obce, a to za předpokladu, že tito obyvatelé nemají k poště dále než 10 km.

Na území České republiky se mohou vyskytnout místa, která vzdálenostně přesahují danou hranici 10 km, avšak jejich počet nepřevyšuje daný pětiprocentní limit. Počet pošt, jak již bylo zmíněno v kapitole 3.1, odpovídá kritériím stanoveným vyhláškou č. 464/2012 Sb. Nad rámec tohoto minimálního počtu Česká pošta provozuje další nepovinné provozovny.

Ve vztahu k časovému aspektu dostupnosti provedl Úřad v prvním pololetí roku 2013 místní šetření, z něhož vyplynulo, že v případě 24 pošt není otevírací doba v souladu s výše uvedeným ustanovením. Tím došlo k porušení právních povinností držitele poštovní licence, jenž pochybení přiznal. Úřad proto vůči České poště postupuje v rámci svých kompetencí.

4.2 Změny v poštovní síti

Jak vyplývá z výše uvedeného, ne všechny provozovny České pošty jsou považovány za povinné pošty. Více než 1 000 provozoven Česká pošta provozuje nad rámec uložené povinnosti. Celkový počet provozoven vychází z rozsahu poštovní sítě existující do konce roku 2012.

I v roce 2013 probíhala ze strany České pošty optimalizace její poštovní sítě v rámci projektu „Pošta Partner“, jenž byl zahájen již v roce 2009. Smyslem tohoto projektu je uzavření smluvního vztahu s třetí osobou, nejčastěji místním obecním úřadem, či obchodem, který jménem České pošty nabízí dodání uložených poštovních zásilek a v řadě případů umožňuje i podání poštovních zásilek nebo poukázaných peněžních částek. Smluvní partneři pak provozují buď poštu Partner, která nabízí prakticky shodný rozsah poštovních služeb, jako klasická provozovna České pošty, nebo tzv. Výdejní místo, kde je rozsah nabízených služeb omezen na dodání uložených poštovních zásilek, popř. na nabídku omezeného počtu poštovních služeb.

Ke zřizování Výdejních míst a pošt Partner má veřejnost zatím spíše negativní postoj, neboť omezení nabídky poštovních služeb vnímá jako snížení komfortu a kvality života v dané obci. V obcích, kde je tímto způsobem zajištěna dostupnost základních i dalších poštovních služeb již delší dobu, vnímá veřejnost tento způsob zajištění dostupnosti spíše kladně, neboť obchody i obecní úřady, kde jsou partnerské organizace provozovány, mají rozsáhlejší otevírací doby, než měla původní provozovna České pošty v dané obci a poštovní služby jsou tak pro občany dostupnější.

V rámci optimalizace dochází i k rušení některých provozoven, jejichž provoz je Českou poštou hodnocen jako neefektivní a v nichž není dostatečná poptávka po základních, ale i ostatních poštovních a nepoštovních službách. Uzavírání provozoven je veřejností vnímáno negativně a zástupci místních samospráv proti němu často vystupují i v médiích či organizují petice. Negativní přístup veřejnosti k rušení provozoven je ovlivněn i tím, že v souvislosti se zhoršením dostupnosti poštovních služeb dochází současně i ke zhoršení dostupnosti nepoštovních služeb (služeb finančních nebo výplat důchodů). Úřad konstatuje, že Česká pošta zajišťuje dostupnost základních služeb v souladu s vyhláškou č. 464/2012 Sb., kromě toho provozuje nad rámec svých povinností i další provozovny. Aby nedocházelo k hromadnému rušení provozoven, je Česká pošta podle § 28 vyhlášky č. 464/2012 Sb. povinna projednat tento záměr předem s dotčenými obcemi a usilovat o zajištění dostupnosti základních služeb ve spolupráci s třetí osobou, případně zajistit tuto dostupnost jiným vhodným způsobem. S ohledem na objektivní potřeby a vývoj objemu poskytovaných základních služeb, jejichž poskytování musí být na základě právní úpravy zajištěno, považuje Úřad stanovená minimální kritéria dostupnosti za dostatečná.

Optimalizace se netýká pouze provozoven dostupných veřejnosti, ale i samotného procesu poskytování základních služeb. V rámci zefektivnění svých procesů přistoupila Česká pošta již dříve k oddělení dodávací sítě a zavádění tzv. dep, což jsou logistická centra sloužící primárně pro dodávání poštovních zásilek. V roce 2013 zřídila Česká pošta těchto dep několik desítek.

4.3 Jiný vhodný způsob zajištění obsluhy

Ke změnám došlo i u jiných způsobů podání poštovních zásilek, než jsou poštovní schránky nebo pošty či provozovny. V roce 2013 i nadále nabízela Česká pošta uzavření poštovní smlouvy prostřednictvím mobilních obslužných míst. Mobilní obslužné místo zajišťuje poštovní doručovatel v rámci dodávání, kdy v určitém čase na určeném místě nabízí poštovní, a tedy i základní služby.

Protože tento způsob zajištění základních služeb nebyl veřejností příliš využíván, Česká pošta od něj upouští a již v roce 2013 řadu mobilních obslužných míst zrušila. Namísto toho umožňuje uzavření poštovní smlouvy přímo u zákazníka doma v průběhu dodávání. Zájemce o poštovní služby může požádat o návštěvu poštovního doručovatele telefonicky nebo vhozením lístku se žádostí do poštovní schránky. Nevýhodou tohoto způsobu podání je, že zájemce musí požádat o uzavření poštovní smlouvy s určitým časovým předstihem, nejčastěji jeden den předem.

4.4 Informování veřejnosti o změnách v poštovní síti

Ustanovení § 27 vyhlášky stanovuje, jakým způsobem má být veřejnost a Úřad informován o změnách v poštovní síti. Informace o dočasném uzavření nebo zrušení pošty má být zveřejněna a předána Úřadu a dotčeným základním samosprávným celkům 1 měsíc před provedením této změny. Přes tuto povinnost Česká pošta informace neposkytovala v dostatečném předstihu. V řadě případů Úřad zjistil, že informace o dočasném uzavření byly sice zveřejněny prostřednictvím internetu, ale Česká pošta o dočasně uzavřených poštách neinformovala Úřad. Na základě těchto zjištění je v současné době s Českou poštou vedeno správní řízení.

4.5 Přehled vývoje počtu obslužných míst přístupných veřejnosti

V průběhu roku 2013 Česká pošta poskytovala základní služby prostřednictvím jak vlastních provozoven, tak prostřednictvím smluvních partnerů, ale i přímo prostřednictvím poštovních doručovatelů. Rozložení jednotlivých obslužných míst a trendy jejich využívání ve srovnání s předcházejícím obdobím dokumentuje níže uvedená tabulka.

Zvláštní kategorií smluvních partnerů České pošty jsou tzv. poštovny. Ty nenabízejí celý sortiment základních služeb, ale pouze určité služby a nejsou zřizovány za účelem zajištění dostupnosti poštovních služeb, ale například z důvodů propagačních nebo v turisticky atraktivních oblastech. Rozsah nabízených služeb se může v jednotlivých poštovnách lišit.

Přehled rozložení obslužných míst	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Pošty a další provozovny České pošty	3 392	3 377	3 371	3 338	3 306	3 188
Poštovny	15	14	15	14	14	14
Pošty Partner a Výdejní místa	x	1	39	56	83	126
Poštovní schránky	23 746	23 220	22 560	22 474	22 349	22 106

Zdroj: Česká pošta

4.6 Výjimky z povinnosti dodávat

Podle zákona o poštovních službách je Česká pošta povinna dodávat na celém území České republiky. V souladu s vyhláškou č. 464/2012 Sb. však ve výjimečných případech může od dodávání na adresu upustit, ale současně musí zajistit jiný vhodný způsob dodávání. Podle § 25 písm. c) citované vyhlášky je Česká pošta povinna zveřejnit seznam míst, kam nedodává.

V seznamu výjimečných případů, kdy nemusí být zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby, který Česká pošta zveřejnila, našel Úřad značné množství nepřesností. Jednalo se jak o faktické chyby, zejména chybně uvedené adresy, tak o nedostatky právní, kdy Česká pošta aplikovala výjimky z dodávání na objekty, které jednoznačně neodpovídaly charakteristikám uvedeným v § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb. Česká pošta například uváděla jako nedostupné objekty, které jsou umístěné u silnic I. třídy, nebo dokonce v centru měst.

Úřad vyzval Českou poštu k prověření všech záznamů a došlo tak k částečné redukci seznamu výjimek. I tento přepracovaný seznam obsahoval značné množství nedostatků. Až na základě opakované žádosti byl seznam míst, kde Česká pošta neprovádí standardní pokusy o dodání, zredukován [do současné podoby](#), která z pohledu Úřadu odpovídá výše uvedeným kritériím pro aplikaci výjimek z povinnosti dodávat. V konečném součtu se ke dni 31. prosinci 2013 jednalo o 91 míst, u kterých Česká pošta výjimku uplatňuje.

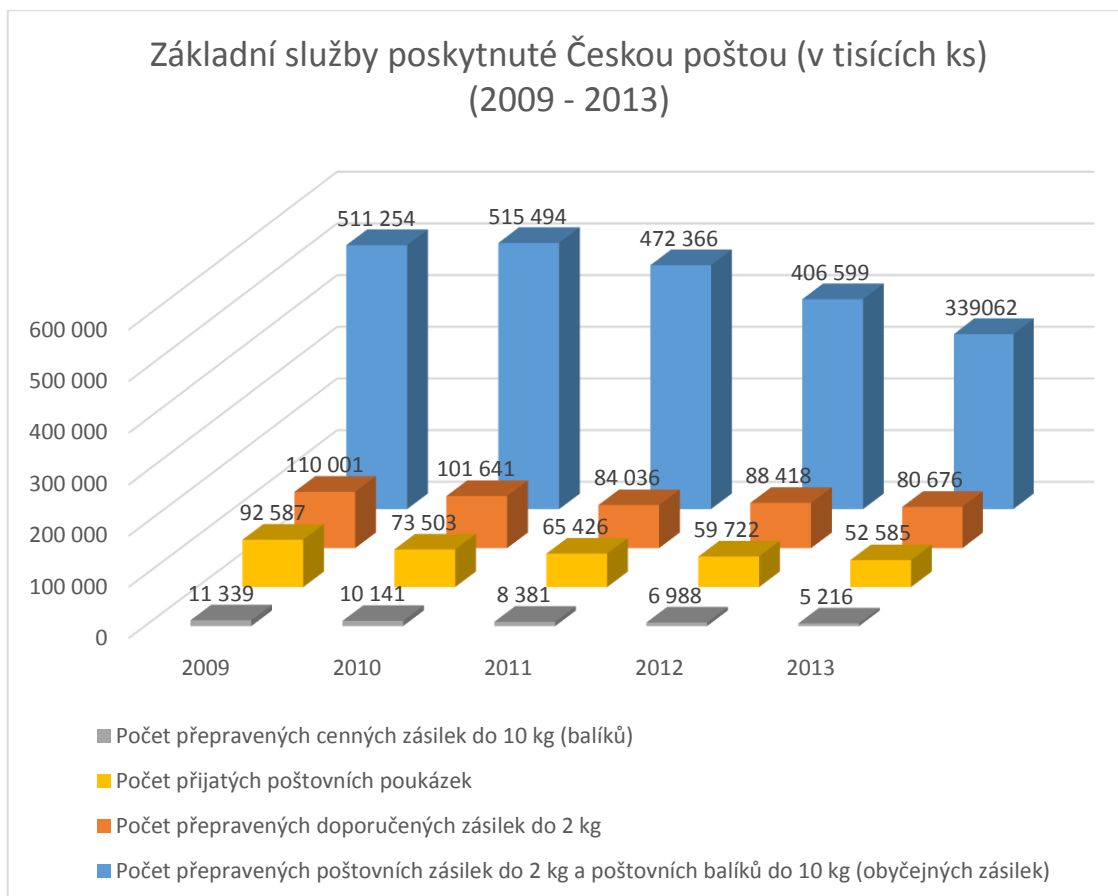
4.7 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb

Situaci v zajištění poskytování základních služeb ze strany České pošty dokumentuje následující srovnání období před liberalizací poštovního trhu s rokem 2013. Zákon o poštovních službách zavedl v § 3 nové označení jednotlivých základních služeb, které je mírně odlišné od předcházejícího. Stávající základní služby (služba dodání poštovních zásilek do 2 kg a služba dodání poštovních balíků do 10 kg) byly do konce roku 2012 poskytovány v rámci základní služby jako obyčejná zásilka. Následující tabulka tak pro přehlednost obsahuje nejen nově používané označení základních služeb, ale v závorce i názvy používané do konce roku 2012, jsou-li odlišné.

**Základní služby poskytnuté Českou poštou (v tisících ks)
(2009-2013)**

Ukazatel	2009	2010	2011	2012	2013
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg (obyčejných zásilek)	511 254	515 494	472 366	406 599	337 731
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg (obyčejných zásilek)					1 331
Počet přepravených doporučených zásilek do 2 kg	110 001	101 641	84 036	88 418	80 676
Počet přepravených cenných zásilek do 10 kg (balíků)	11 339	10 141	8 381	6 988	5 216
Počet přijatých poštovních poukázek	92 587	73 503	65 426	59 722	52 585

Zdroj: Česká pošta



Je zřejmé, že objem přepravovaných poštovních zásilek v rámci základních služeb má dlouhodobě klesající trend. U doporučených zásilek je patrný rovněž dlouhodobý pokles přepravených poštovních zásilek, s výjimkou roku 2012, kdy došlo k jejich mírnému nárůstu. V případě cenných zásilek do 10 kg (balíků) je rovněž patrný dlouhodobý pokles, který však není vyvolán celkovým poklesem tohoto trhu, ale vyšší mírou využíváním jiných poštovních služeb s přidanou hodnotou, a to ať ze strany České pošty nebo ze strany jiných provozovatelů, případně alternativních služeb přepravních či kurýrních.

4.8 Dohled na dodržování právních povinností v souvislosti s ochranou spotřebitele

S ohledem na charakter služeb poskytovaných Českou poštou a široký rozsah právních povinností České pošty při poskytování poštovních služeb se dohled Úřadu v oblasti ochrany spotřebitele opíral především o zjištění ze státních kontrol a z informací pisatelů zasílajících Úřadu svá podání. Proto Úřad dohlížel na dodržování právních povinností České pošty zejména formou namátkových kontrolních akcí. V roce 2013 proběhlo v rámci dohledu 959 takových kontrolních akcí a 2 státní kontroly podle zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů.

V období od 15. dubna do 30. června 2013 byla provedena kontrolní šetření u 642 vybraných poboček České pošty se zaměřením na dodržování otevírací doby a k ověření, zda jsou naplněny požadavky na minimální týdenní otevírací dobu ve smyslu vyhlášky č. 464/2012 Sb. Na základě zjištění z těchto šetření bylo v roce 2014 zahájeno správní řízení o správním deliktu, neboť Úřad zjistil, že u 24 pošt nezajistila Česká pošta dostatečnou otevírací dobu v souladu s vyhláškou č. 464/2012 Sb.

V rámci další kontrolní akce Úřad ověřoval u 317 provozoven, zda Česká pošta plní svou zákonnou povinnost uveřejnit v každé své provozovně v písemné formě poštovní podmínky srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem. Současně Úřad kontroloval vhodnost umístění a označení poštovních schránek informačním štítkem.

Průběžně Úřad v rámci dohledu rovněž prověřoval splnění zákonné povinnosti provozovatele uveřejnit informaci o změně poštovních podmínek v každé provozovně nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti změny.

Při těchto dvou výše uvedených kontrolních akcích nebyla zjištěna žádná zásadní pochybení.

Další dvě šetření v rámci dohledové činnosti proběhla na základě informací zákazníků, jejichž předmětem bylo prověření zacházení s poštovními zásilkami. Úřad prošetřil například informace o opakovaném zanechání poštovních pytlů s poštovními zásilkami, které nebyly zabezpečeny proti manipulaci jinými osobami, ve vestibulu administrativní budovy, namísto v odkládací schráně, místě k takovému účelu určeném. Zjištění z provedeného šetření vedlo k zahájení správního řízení a rozhodnutím byla uložena pokuta ve výši 450 000 Kč, která do konce roku 2013 nenabyla právní moci.

Na základě podnětů spotřebitelů byly v rámci Úřadu zahájeny dvě státní kontroly. Kontrolní zjištění v obou případech vedla k zahájení správního řízení a správním rozhodnutím byly uloženy pokuty ve výši 10 000 Kč a 1 000 Kč za prokázané správní delikty. Jednalo se o případ vydání doporučené zásilky do vlastních rukou výhradně jen adresáta neoprávněné osobě, v druhém případě byla doporučená zásilka určená do vlastních rukou výhradně jen adresáta po uplynutí úložní doby vložena do domovní schránky neoprávněné osoby.

Jednou z hlavních činností Úřadu bylo vedle provádění státních kontrol vyřizování podání, podnětů, stížností a žádostí, zpravidla obecného charakteru, ale v široké škále činností, které poskytuje a zajišťuje nejenom Česká pošta. Za hodnocené období roku 2013 Úřad vyřizoval a podával informace s vysvětlením, případně doporučoval související zdroje dalších informací včetně příslušných kompetencí Úřadu, zejména v těchto oblastech:

- otevírací doba pošt, dočasné uzavírání a rušení pošt, dostupnost poštovních služeb,
- úroveň dodávání poštovních zásilek, nedostatky v dodávání, rozsah doby dodávání, reklamace, dodávání jiných druhů poštovních zásilek mimo základní služby, zvláštní způsoby dodávání,
- případy s problematikou nespádající do kompetence Úřadu (SIPO, důchody, apod.),
- činnost jiných poskytovatelů a provozovatelů poštovních služeb než držitele poštovní licence.

U dodávání poštovních zásilek stěžovatelé nejčastěji upozorňovali na neučinění řádného pokusu o dodání bez zanechání výzvy k vyzvednutí poštovní zásilky nebo byl řádný pokus o dodání nahrazen vložením výzvy k vyzvednutí zásilky do domovní schránky, vložením poštovní zásilky do jiné domovní schránky, než je schránka adresáta, či se na Úřad obraceli spotřebitelé se žádostí o prověření jejich podezření na zcizování obsahu zásilek. Objevily se i případy, kdy nedošlo k vydání uložené poštovní zásilky z důvodu nepředložení výzvy k vyzvednutí poštovní zásilky, přestože adresát předložil občanský průkaz. V těchto případech byly stížnosti postoupeny k vyřízení České poště. V několika případech nedošlo k dodání poštovní zásilky a odesílatel se obrátil na Úřad se stížností týkající se výše náhrady škody, která se mu jevila jako nedostatečná. V těchto případech Úřad zjistil, že Česká pošta postupovala v souladu se zákonem o poštovních službách a poštovními podmínkami. Stížnosti dále poukázaly na nedodávání poštovních zásilek od dvou konkrétních subjektů – mobilního operátora a bankovního subjektu. V tomto případě bylo provedeno místní šetření, které neprokázalo porušení zákonné povinnosti ze strany České pošty. Dále bylo předmětem stížností opožděné dodání poštovní zásilky, Úřad v takovém případě poučil stěžovatele o možnosti uplatnění reklamace u České pošty.

Nejčastěji byly stížnosti zaměřeny na nerespektování žádosti adresáta o změnu ukládací pošty nebo nerespektování druhů zásilek, kterých se změna ukládací pošty týkala.

Při vyřizování reklamací Úřad zaznamenal i případ, kdy bylo zaměstnancem České pošty zahájení reklamačního řízení podmiňováno zaplacením peněžní částky. V dalších několika případech spotřebitelé upozorňovali na neúměrnou dobu při vyřizování reklamace, dalším předmětem nespokojenosti byl způsob vyřízení reklamace týkající se zásilky ze zahraničí, kde marně uplynula lhůta pro podání námítky proti vyřízení reklamace. V tomto případě nebylo prokázáno porušení zákona o poštovních službách. V mnoha případech stížností vyjádřili zákazníci svoji nespokojenost s vyřízením reklamace, nicméně tito stěžovatelé nepodali k Úřadu návrh na zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace nebo tak neučinili v zákonné lhůtě.

Otevírací doba pošt se stala předmětem dotazů ze strany spotřebitelů nejčastěji z hlediska denní či týdenní délky otevírací doby pošt, případně rozložení otevírací doby pošty pro veřejnost v průběhu dne. V této souvislosti je nutné upozornit na skutečnost, že vyhláškou stanovená minimální délka otevírací doby je závazná pouze v případě pošt, nikoli již provozoven nad rámec minimálních kritérií.

V roce 2013 byly Úřadem evidovány i stížnosti spotřebitelů týkající se nedodání peněžní částky poukázané prostřednictvím poštovní poukázky na účet či adresu příjemce a s tím spojené požadavky spotřebitelů na náhradu vzniklé škody. Co do přiznání nároku na náhradu škody, byli spotřebitelé odkazováni přímo na Českou poštu, případně poučení o právu vymáhat nárok na náhradu škody soudní cestou.

Spotřebitelé se obraceli na Úřad velmi často i s dotazy na délku doby dodávání poštovních zásilek do zahraničí, případně s dotazy na lhůtu pro vyřízení reklamace poškozené či ztracené poštovní zásilky zasílané do zahraničí.

Na základě stížností zákazníků Úřad zahájil celkem 5 správních řízení.

Za rok 2013 Úřad eviduje celkem 241 podání, stížností a dotazů uživatelů poštovních služeb, z toho 166 podání, stížností a dotazů týkajících se základních služeb poskytnutých Českou poštou. Nejvíce podání, stížností a dotazů, a to celkem 101, se týkalo dodávání poštovních zásilek, 19 stížností či dotazů bylo na službu spočívající ve změně ukládací pošty, 16 případů se týkalo nespokojenosti s vyřízením reklamace, 14 dotazů bylo směřováno na otevírací dobu pošt. Stížností na poskytnutí služby dodání peněžní částky prostřednictvím poštovní poukázky bylo zaznamenáno 11 a 5 stížností se týkalo poštovní zásilky do nebo ze zahraničí. Úřad neevidoval v roce 2013 žádnou stížnost na dlouhé čekací doby ani stížnost týkající se porušení poštovního tajemství. Zbývající stížnosti se týkaly jiných než základních služeb, k jejichž řešení není Úřad věcně příslušný. Tyto zbývající stížnosti byly řešeny postoupením věci příslušnému orgánu nebo České poště k přímému vyřízení (například stížnosti týkající se služby Balík Do ruky, Balík Na poštu, EMS, stížnosti na nevhodné chování zaměstnanců České pošty, stížnosti zaměstnanců České pošty na své nadřízené, stížnosti na Zákaznické karty, prodej a zprostředkování produktů aliančních partnerů apod.).

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 2013

Z a m ě ř e n í č i n n o s t i	Počet	Částka v Kč
Dohled na dodržování povinností České pošty v oblasti základních služeb		
a) Kontrolní činnost z podnětu Úřadu		
Státní kontroly	2	
Kontrolované objekty	959	
b) Vyřízená podání zákazníků celkem	241	
Z toho vyřízená podání zákazníků týkající se základních služeb poskytnutých Českou poštou	166	
v členění na dlouhé čekací doby	0	
otevírací dobu pošt	14	
změnu ukládací pošty	19	
dodávání poštovních zásilek	101	
nespokojenost s vyřizováním reklamací	16	
porušení poštovního tajemství	0	
poštovní zásilky do/ze zahraničí	5	
poštovní poukázky	11	
c) Pravomocně ukončené pokuty uložené České poště	18	1 669 000
d) Námitky proti vyřízení reklamace celkem	14	
Z toho námitky týkající se základních služeb	10	

Zdroj: Český telekomunikační úřad

Absolutní počet všech vyřizovaných podání zákazníků Úřadem v roce 2013 (241) oproti roku předchozímu (383) poklesl o 37 %. Podíl podání zákazníků týkajících se způsobu dodávání poštovních zásilek (101) na celkovém počtu podání byl za toto hodnocené období opět poměrně vysoký (42 %). Přestože v roce 2013 došlo oproti roku 2012 k absolutnímu poklesu počtu podání, zájem zákazníků o kvalitu jim poskytovaných služeb přetrvával a nadále se se svými problémy a nedostatky při poskytování poštovních služeb Českou poštou obraceli na Úřad. Toto statistické vyjádření zahrnuje i případy nedostatků a nižší úroveň kvality související např. s dodáváním Balíků Do ruky, přestože tato služba nepatří mezi základní služby. Celkem Úřad řešil 75 případů, které se netýkaly základních služeb, případně se týkaly jiných než poštovních služeb (SIPO, důchody), anebo se týkaly jiných provozovatelů než České pošty.

Úřad v roce 2013 řešil v rámci nově získaných kompetencí v oblasti ochrany spotřebitele převážně stížnosti v souvislosti s dodáváním poštovních zásilek. Nejčastější případy byly již popsány v předchozím textu, nicméně vyskytly se i další případy nespokojenosti spotřebitelů s prací České pošty, jako např. nerespektování doplňkových služeb zvolených odesílatelem, žádosti o odnášku poštovních zásilek, případně změny ukládací pošty a také dodávání poštovních zásilek do jiné než adresátovy domovní schránky. Celkově příčiny nedostatků při podání nebo při dodání mohou spočívat také v nepřesné informovanosti zákazníků zaměstnanci České pošty o užití jednotlivých základních služeb, nepochopení žádosti odesílatele o poštovní službu, v důsledku čehož byla v jednom případě zaměstnancem České pošty doporučena služba nevyhovující požadovanému účelu apod. Lze se také setkat s několika případy prošetřovanými Úřadem, kdy adresátovi nefungoval domovní zvonek, případně neměl řádně označenou domovní schránku či domovní zvonek.

Pokud při poskytování základních služeb dojde k nějakému pochybení, je povinností České pošty umožnit zákazníkovi podání stížnosti nebo standardní reklamaci poskytnuté služby a o události pořádně příslušný písemný záznam. Legislativa Evropské unie stanoví požadavek na jednoduché a transparentní postupy pro spravedlivé a rychlé řešení případů. Od 1. ledna 2013 musí Česká pošta podle poštovních podmínek vyřídit reklamaci písemně do 30 dnů.

Z obdržených podnětů, dotazů, stížností a návrhů lze dovozovat, že spotřebitelé si často nejsou vědomi svého práva podat u Úřadu námitku proti vyřízení reklamace v případě, že nesouhlasí s vyřízením reklamace či v případě nevyřízení reklamace v zákonné lhůtě. V této souvislosti Úřad považuje zákonnou prekluzivní lhůtu v délce trvání 1 měsíce pro podání námítky proti vyřízení reklamace za nepřiměřeně krátkou.

4.9 Reklamace přijaté Českou poštou

Podání zákazníků týkající se základních služeb, jež byla doručena přímo centrále České pošty a byla v roce 2013 v porovnání s rokem 2012 vyřízena, uvádí podle věcného členění následující tabulka:

Podání zákazníků týkající se základních služeb v roce	2012	2013
Celkem	1 987	1 850
v členění na dlouhé čekací doby	23	n/a
otevírací dobu pošt	44	n/a
změnu ukládací pošty	152	n/a
dodávání poštovních zásilek	1 626	1 654
nespokojenost s vyřizováním reklamací	39	32
poštovní zásilky do/ze zahraničí	57	109
poštovní poukázky	46	55

Zdroj: Česká pošta

Na základě údajů České pošty lze konstatovat, že počet podání, se kterými se nespokojení zákazníci na Českou poštu v roce 2013 obrátili, poklesl o 6,89 %.

Samostatné počty reklamací uplatněné přímo u České pošty týkající se základních služeb a vývoj v této oblasti za období let 2009 až 2013 dokumentuje následující tabulka:

Přehled reklamací zákazníků (ks)	2009	2010	2011	2012	2013
Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	72 563	76 165	76 191	58 387	47 884
z toho: odůvodněné reklamace	10 352	12 653	15 117	9 415	13 619
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	42 719	39 876	39 292	48 821	46 885
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek	6 980	6 919	6 543	6 001	4 265
z toho: odůvodněné reklamace	5 542	5 224	4 933	4 293	3 179
Jiné reklamace a podání	8 016	7 636	7 079	8 779	4 754
z toho: odůvodněné reklamace a podání	2 154	1 269	1 375	2 077	1 281

Zdroj: Česká pošta

Od listopadu 2009 mají zákazníci České pošty možnost obrátit se i na ombudsmana České pošty, jsou-li se službami České pošty nespokojeni. V roce 2013 bylo takových podání celkem 1 529 (v roce předchozím 1 221), z toho stížností bylo 1 181, reklamací 108 a ostatních podání 240. Předmětem těchto podání byla zejména nespokojenost s dodáváním poštovních zásilek, ztráta obyčejných zásilek, avizování o dodání poštovních zásilek pomocí SMS zpráv, reklamace poškozených poštovních zásilek včetně náhrad škody, akceptace platebních karet, chování zaměstnanců apod.

4.10 Námitky proti vyřízení reklamace

V roce 2013 bylo u Úřadu zahájeno celkem 14 správních řízení o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a zákona o poštovních službách. Námitky proti vyřízení reklamace se nejčastěji týkaly ztráty poštovní zásilky (vnitrostátní i do zahraničí), poškození poštovní zásilky či jejího obsahu, nedodání poštovní zásilky, nedodání peněžní částky poukázané poštovní poukázkou. V 10 z těchto 14 případů se námitky týkaly základních služeb, ostatní námitky se týkaly ostatních poštovních služeb (Balík Do ruky a zásilky EMS).

V rámci projednávání námitek proti vyřízení reklamace nejsou nedostatky při podání poštovních zásilek příliš časté, nicméně se objevil případ, kdy navrhovatel namítal nepřesné poskytnutí informací ze strany zaměstnance České pošty o vhodnosti dané služby – navrhovatel posílal finanční obnos pomocí služby Balík Do ruky, který se posléze ztratil, přičemž podle vyjádření České pošty mělo být využito služby cenné psaní. K zaslání peněz v hotovosti však Úřad obecně doporučuje jako výhodnější způsob pro zákazníky použít službu poštovní poukázka.

V průběhu roku bylo pravomocně ukončeno 8 ze 14 zahájených správních řízení o námitkách, 6 jich dosud nebylo pravomocně ukončeno. Ve 4 případech z 8 bylo rozhodnuto ve věci samé následovně: v jednom případě nebylo zjištěno pochybení České pošty a námitka proti vyřízení reklamace byla zamítnuta, ve zbývajících třech případech Úřad rozhodl o námitce proti vyřízení reklamace ve prospěch navrhovatele.

K zastavení řízení o námitce proti vyřízení reklamace došlo celkem ve 4 případech z 8 pravomocně ukončených, a to z důvodu opožděného podání, zpětvzetí návrhu ze strany navrhovatele a věcné nepříslušnosti Úřadu při projednávání náhrady škody vzniklé v souvislosti s nedodáním reklamovaných zásilek. V jednom z těchto případů došlo k zahájení přezkumného řízení z podnětu předsedy Rady Úřadu a následně k rozhodnutí o odložení řízení z důvodu, že podání nesměřovalo k reklamaci poštovní služby, ale souviselo se zhotovením poštovních zásilek v rámci tzv. hybridní pošty.

5 Sankce za porušení právních povinností

V roce 2013 zahájil Úřad s Českou poštou 25 správních řízení při zjištění důvodného podezření ze spáchání správního deliktu podle zákona o poštovních službách.

Z celkového počtu zahájených správních řízení jich bylo pravomocně ukončeno 16 a souhrnná částka pokut uložených za správní delikty představovala částku 64 000 Kč. V tomto počtu zásadním způsobem převažovaly pokuty udělené České poště za opakující se případy uložení poštovní zásilky u pošty bez toho, že byl před tím učiněn povinný pokus o její dodání v místě určeném v poštovní adrese.

Ve zbývajících 9 případech nenabýly pokuty uložené České poště ve správním řízení v souhrnné částce 4 905 000 Kč právní moci. V převážné většině případů podala Česká pošta proti rozhodnutí správního orgánu I. stupně rozklad, správní řízení nebyla ke dni 31. prosince 2013 pravomocně ukončena.

V průběhu roku 2014 však byla druhoinstančním správním orgánem potvrzena čtyři nejvýznamnější rozhodnutí o udělení pokuty, která byla zahájena v roce 2013. Jedna pokuta ve výši 1 500 000 Kč byla uložena za nesplnění kvalitativního ukazatele D+1 při vyhodnocení výsledků sledování dob dopravy obyčejných zásilek v roce 2012. Česká pošta se dopustila deliktu tím, že při měření přepravních dob poštovních zásilek vložených do poštovních schránek jich doručila do druhého dne 93,23 %. Nesplnila tím stanovený požadavek dosáhnout při měření přepravních dob výsledku 95 %.

Druhé správní řízení o uložení pokuty, které bylo zahájeno již v roce 2012, se týkalo uložení 436 poštovních zásilek v rámci základních služeb u pošty bez vykonání pokusu o jejich standardní dodání v místě bydliště adresáta. Tímto protiprávním jednáním byli postiženi zákazníci v okruhu pošty Depo Říčany u Prahy 70 ke konci roku 2011 a v měsících březnu a dubnu 2012. S ohledem na závažnost správního deliktu Úřad rozhodl o uložení pokuty ve výši 1 450 000 Kč.

Třetí pokuta ve výši 450 000 Kč se týkala nezveřejnění povinných informací zákazníkům o výjimkách z dodávání na svých internetových stránkách. Čtvrtá pokuta byla uložena ve výši 90 000 Kč za nezajištění dostupnosti jedné ze základních služeb z důvodu absence podacích nálepek.

V průběhu roku 2013 dále nabyla právní moci dvě správní řízení o uložení pokuty, která byla zahájena v předchozích letech. První pokuta ve výši 1 600 000 se týkala nesplnění kvalitativního ukazatele D+1 při vyhodnocení výsledků sledování dob dopravy obyčejných zásilek v roce 2011. Česká pošta se dopustila správního deliktu tím, že při měření přepravních dob poštovních zásilek vložených do poštovních schránek jich doručila do druhého dne 92,15 %. Nesplnila tím stanovený požadavek dosáhnout při měření přepravních dob výsledku 94 %.

Druhá pokuta ve výši 5 000 Kč se týkala dodání doporučené zásilky do vlastních rukou neoprávněné osobě.

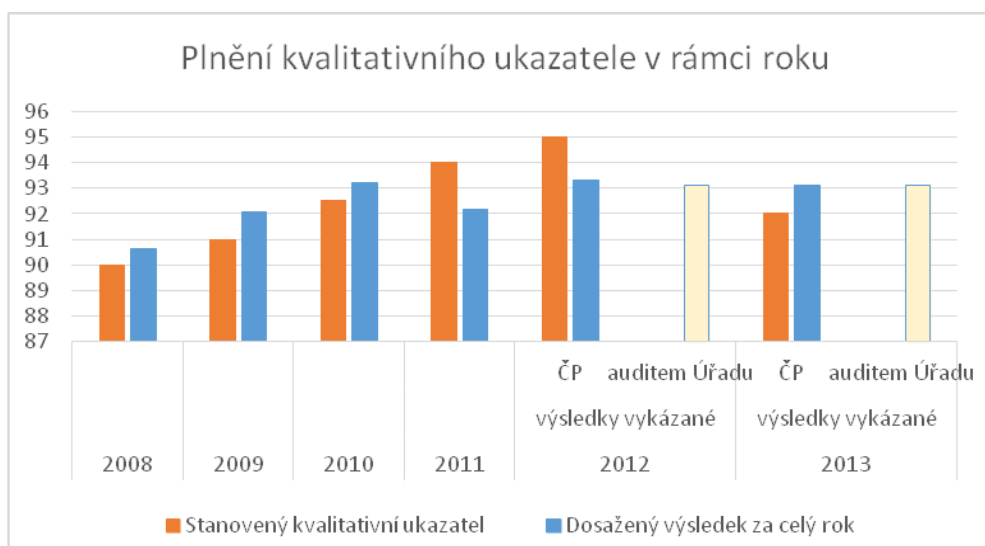
6 Rychlost poskytnutí požadované služby

Úřad v průběhu celého roku 2013 dohlížel, zda Česká pošta plní kvalitativní ukazatel pro měření rychlosti základních služeb stanovený v § 22 vyhlášky č. 464/2012 Sb. S ohledem na dokončenou liberalizaci poštovního trhu, zrušení monopolu České pošty a předpokladu zvýšení kvality poskytovaných poštovních služeb vyvolaných konkurencí na trhu v dané oblasti Úřad stanovil nižší procento plnění ukazatele přepravních dob oproti předešlým rokům. Česká pošta měla za povinnost v roce 2013 splnit kvalitativní ukazatel ve výši nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání.

Takto stanovený kvalitativní ukazatel Česká pošta v roce 2013 splnila. Následující tabulka a graf srovnávají plnění procenta ukazatele přepravních dob České pošty ve vztahu ke stanovenému kvalitativnímu ukazateli v letech 2008 – 2013.

Dodání D+1 v %	2008	2009	2010	2011	2012 výsledky vykázané		2013 výsledky vykázané	
					ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu
Stanovený kvalitativní ukazatel	90	91	92,5	94	95		92	
Dosažený výsledek za celý rok	90,64	92,09	93,19	92,15	93,29	93,09	93,11	93,09
I. čtvrtletí	90,33	91,79	94,24	92,92	93,78	93,26	92,94	92,84
II. čtvrtletí	91,13	93,1	93,86	93,96	95,02	94,87	93,58	93,51
III. čtvrtletí	91,96	92,79	93,68	89,04	92,42	92,39	93,50	93,52
IV. čtvrtletí	89,43	90,65	91,49	91,22	92,21	92,08	92,50	92,26

Zdroj: Česká pošta a audit



V letech 2011 a 2012 Česká pošta nesplnila stanovený kvalitativní ukazatel. Za nesplnění kvalitativního ukazatele o necelá 2 % byla Úřadem zahájena správní řízení o uložení pokuty, která již byla pravomocně ukončena (viz předchozí kapitola 5).

Měření přepravních dob poštovních zásilek si Česká pošta zajišťovala u nezávislé měřicí agentury uceleně v rámci jednoho roku v členění na příslušná čtvrtletí. Jednotlivé výsledky byly obsahem zpráv, které Česká pošta předávala prostřednictvím Úřadu k provedení auditu. Závěry auditu jednoznačně uvádějí značná pochybení nezávislé měřicí agentury (nepřesné výpočetní metody, nespolehlivost samotných odesílatelů a adresátů zkušebních zásilek), která vnesla do měřicího systému zkreslení, a tím znehodnotila jeho výsledky. Z toho vyplývají i rozdílnosti kvalitativního ukazatele uvedené v tabulce pro rok 2013.

7 Ceny základních služeb

Od 1. ledna 2013 je regulace cen poštovních služeb podle § 34a odst. 2 zákona o poštovních službách nově plně v kompetenci Úřadu. Do konce roku 2012 náležela do kompetence jak Ministerstva financí ČR, tak Úřadu. Ministerstvo financí ČR regulovalo ceny vnitrostátních poštovních služeb. Tyto ceny byly stanoveny jako věcně usměrňované s tím, že u některých poštovních služeb byly stanoveny nejvýše přípustné částky. Úřad reguloval ceny poštovních služeb do zahraničí.

Dosud platná cenová rozhodnutí vydaná Úřadem a Ministerstvem financí ČR podle zákona o poštovních službách ve znění účinném do 31. prosince 2012 byla ustanovením čl. II bodu 10 zákona č. 221/2012 Sb. zrušena k 31. prosinci 2012.

Od 1. ledna 2013 začaly platit nové podmínky v oblasti provozování poštovních služeb. Podle § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách je držitel poštovní licence povinen poskytovat základní služby za nákladově orientované ceny (viz kapitola 3.3).

Ceny některých vnitrostátních základních služeb se v roce 2013 ve srovnání s rokem 2012 zvýšily, a to k 1. srpnu 2013. Vývoj cen vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2008 – 2013 ukazuje níže uvedená tabulka a hodnoty z tabulky následně zobrazuje graf.

**Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2008 – 2013
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Obyčejná zásilka do 50 g¹	10	10	10	10	10	13 ²
Doporučená zásilka do 50 g	26	26	26	26	26	29 ³
Obyčejná zásilka do 2 kg	38	43	43	52 ⁴	52	52
Cenný balík do 2 kg	51	58	58	73 ⁵	73	73
Dodejka	6	6	10 ⁶	10	10	10
Dodání do vlastních rukou	6	6	6	8 ⁷	8	8

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

² Ke změně ceny došlo k 1. srpnu 2013.

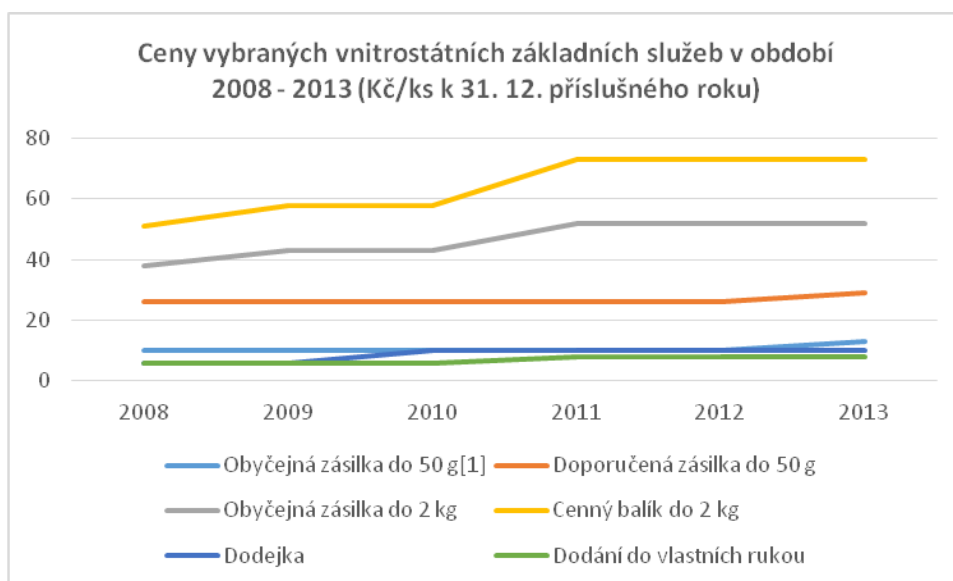
³ Ke změně ceny došlo k 1. srpnu 2013.

⁴ Ke změně ceny došlo k 1. říjnu 2011.

⁵ Ke změně ceny došlo k 1. říjnu 2011. V období od 1. ledna 2011 od 30. září 2011 byla cena 68 Kč.

⁶ Ke změně ceny došlo k 1. červenci 2010.

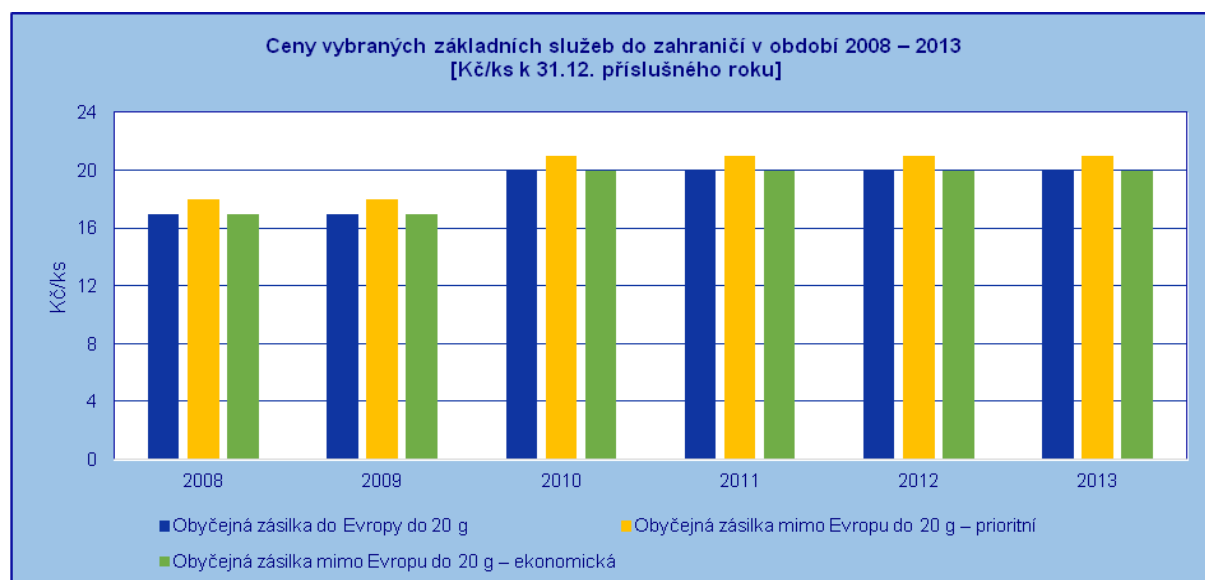
⁷ Ke změně ceny došlo k 1. říjnu 2011.



Ceny za některé základní služby do zahraničí se v roce 2013 ve srovnání s rokem 2012 zvýšily, a to k 1. srpnu 2013. Následující tabulka ukazuje vývoj cen vybraných základních služeb do zahraničí a hodnoty z tabulky následně zobrazuje graf. Hmotnostní kategorie poštovních zásilek do „20 gramů včetně“ byla k 31. červenci 2013 zrušena. Od 1. srpna 2013 je nejnižší hmotnostní stupeň poštovních zásilek do zahraničí do „50 gramů včetně“.

Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2008–2013 (Kč/ks k 31. 12. příslušného roku)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Obyčejná zásilka do Evropy do 20 g	17	17	20 ⁸	20	20	20 ⁹
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 20 g – prioritní	18	18	21 ⁸	21	21	21 ⁹
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 20 g – ekonomická	17	17	20 ⁸	20	20	20 ⁹



8 Ke změně ceny došlo k 1. září 2010.

9 Hmotnostní stupeň do „20 gramů včetně“ byl zrušen k 31. červenci 2013. Od 1. srpna 2013 je nejnižší hmotnostní stupeň do „50 gramů včetně“.

Podrobný přehled srovnání cen základních služeb po jejich zvýšení od 1. srpna 2013 s předchozími cenami je uveden v příloze č. 2.

Česká pošta je povinna podle ustanovení § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách poskytovat základní služby, které jsou obsaženy v její poštovní licenci, za nákladově orientované ceny s výjimkou podle § 33 odst. 6 zákona o poštovních službách (možnost nezahrnout do cen celou výši přiměřeného zisku), § 3 odst. 1 písm. f) zákona o poštovních službách (slepecké zásilky zdarma) a § 34a zákona o poštovních službách (při cenové nedostupnosti základních služeb). Úřad v roce 2013 provedl kontrolu plnění této povinnosti a dospěl k závěru, že Česká pošta svou zákonnou povinnost podle § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách plní. Úřad konkrétně zjistil, že výnosy každé základní poštovní služby, vyjma slepeckých zásilek, pokrývají alespoň náklady. U slepecké zásilky je zákonem o poštovních službách ztrátovost povolena, a tyto jsou poskytovány zdarma. Česká pošta dodržela podmínku přiměřeného zisku držitele poštovní licence stanoveného jako ziskovou přírážku maximálně ve výši 8,7 % k ekonomicky oprávněným nákladům.

Česká pošta však v souvislosti s výše uvedeným zvýšením cen porušila svou zákonnou povinnost podle § 33 odst. 9 zákona o poštovních službách oznámit Úřadu zvýšení cen základních služeb alespoň 90 dnů přede dnem, od kterého hodlá zvýšit ceny základních služeb, za což jí Úřad vyměřil ve správním řízení pokutu ve výši 1 500 000 Kč. Vydané rozhodnutí je nepravomocné, neboť Česká pošta proti němu v polovině prosince 2013 podala rozklad.

Úřad vyhodnotil nárůst cen, ke kterému k 1. srpnu 2013 došlo a konstatuje, že ceny základních služeb jsou dostupné, a tedy splňují ustanovení § 3 odst. 2 písm. c) zákona o poštovních službách. Vyhodnocení cenové dostupnosti provedl Úřad ve vztahu k vývoji inflace, průměrné mzdy a mezinárodnímu srovnání cen. Rovněž lze konstatovat, že vzhledem k průměrné útratě cca 100 Kč za poštovní služby za rok na domácnost (zdroj ČSÚ), představuje navýšení ceny u nejvyužívanější základní služby obyčejná zásilka z 10 Kč na 13 Kč nárůst ročních výdajů (při předpokladu výdajů pouze na tuto nejvyužívanější službu) cca 30 Kč za rok na domácnost. K obdobnému závěru by se Úřad dostal i při hodnocení cenové dostupnosti u ostatních základních služeb, u kterých došlo ke změně cen za předpokladu, že k výdajům by docházelo výhradně na tuto jinou (jiné) základní služby. Toto navýšení nepředstavuje podle Úřadu částku, která by činila ceny základních služeb nedostupnými.

8 Závěr

Podle zjištění Úřadu lze konstatovat, že Česká pošta své zákonné povinnosti v roce 2013 průběžně plnila, stále však přetrvávaly některé nedostatky, které lze shrnout následovně.

Přestože v roce 2013 Česká pošta poskytovala své služby již na liberalizovaném trhu poštovních služeb, nepodařilo se jí odstranit mnohé nedostatky zejména v oblasti dodávání prostřednictvím balíkových doručovatelů.

Nelze opomenout, že Česká pošta průběžně optimalizuje svou síť provozoven, např. budováním nových dep na okrajích větších měst, kam soustřeďuje veškeré dodávání v dané oblasti. Na druhé straně však převedení zavedené činnosti doručovatelů od pošt do centrálního střediska vede k dočasným a někdy i dlouhodobějším problémům v dodávání poštovních zásilek (viz např. zavedení depa Říčany u Prahy 70).

V této souvislosti Úřad shledal, že nastavený kvalitativní ukazatel pro měření přepravních dob v roce 2013 ve výši nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání, byl Českou poštou optimálně splněn.

Česká pošta za uplynulý rok, až na nepatrné výjimky, zajistila dostupnost základních služeb v souladu s vyhláškou č. 464/2012 Sb., která poskytuje České poště jistou volnost v tom, jakými prostředky dostupnost zajistí. To, že Úřad stanovil v této vyhlášce pouze minimální kritéria, neznamená, že by Česká pošta další provozovny měla rušit, záleží zcela na jejím uvážení, v jakém rozsahu bude nejen základní služby, ale i další služby poskytovat. V tomto ohledu je důležitá především komunikace České pošty s dotčenými obcemi, protože se veřejnost zejména v malých obcích obává hromadného rušení kamenných provozoven České pošty.

Úřad i v průběhu roku 2013 upozorňoval zákazníky v rámci vyřízení jejich podání, aby využívali nutnost reklamovat své závady přímo u České pošty. 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 může u České pošty zasáhnout. V této souvislosti je třeba zmínit novelu zákona a možnost využití podání námitek k Úřadu.

V roce 2013 došlo k poklesu podání zákazníků České pošty u Úřadu v absolutním vyjádření o 37 %, zároveň však byla posílena pozice spotřebitelů o možnost v případech nespokojenosti s vyřízením reklamace podat k Úřadu návrh na zahájení řízení o námitkách proti vyřízení reklamace. Tento nový instrument zavedený pro účely ochrany spotřebitelů však nebyl během roku 2013 využíván zákazníky ve velké míře, protože novou možnost podat u Úřadu námitky proti vyřízení reklamace využilo jen 14 zákazníků. Úřad to přisuzuje pravděpodobně malému povědomí o tomto právu. Na nespokojenosti s vyřízením reklamace se největší měrou opět podílely nedostatky při dodávání poštovních zásilek.

Úřad zahájil v loňském roce dvě státní kontroly zaměřené na způsob dodávání poštovních zásilek adresátům. Kontrolní zjištění v obou případech vedla k zahájení správního řízení a správním rozhodnutím byly uloženy pokuty v celkové výši 11 000 Kč za prokázané správní delikty.

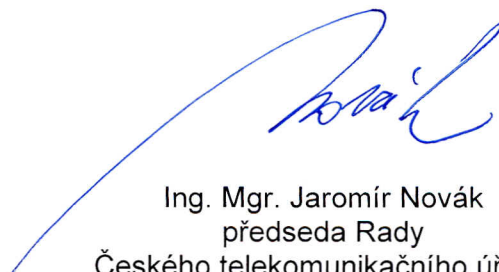
Za porušování právních povinností bylo České poště v průběhu roku 2013 pravomocně uloženo 18 pokut v celkové výši 1 669 000 Kč. Během roku 2013 bylo zahájeno dalších 9 správních řízení o uložení pokuty v souhrnné částce 4 905 000 Kč, ta však do konce roku 2013 nebyla pravomocně ukončena.

Na Úřad se v minulém roce obrátil tehdejší ministr zdravotnictví se žádostí o pomoc při uskutečnění projektu "Systém podpory prevence vybraných nádorových onemocnění v ČR – SCREENINGOVÉ PROGRAMY" a při jednáních s Českou poštou. Nejednalo se sice o objednávku v rámci základní služby, vzniklý problém týkající se využití optimální služby pro adresnou kampaň ministerstva však ani jedna ze stran nedokázala vyřešit. Po zásahu Úřadu a vyjasnění si podmínek pro zasílání jednotlivých zvacích dopisů se podařilo tento rozsáhlý projekt úspěšně realizovat.

Úřad byl v roce 2013 informován o problematice jednání České pošty s některými oprávněnými provozovateli poštovních služeb ohledně sdílení zvláštních služeb a povinného přístupu k prvkům poštovní infrastruktury. Do konce loňského roku Úřad do žádného sporu nezasahoval, ani žádný spor neřešil. Až na začátku roku 2014 byl Úřad požádán o rozhodnutí jednoho sporu o přístup do sítě České pošty, správní řízení však nebylo ke dni vydání této zprávy pravomocně ukončeno.

V prvním čtvrtletí roku 2014 provedl Úřad poprvé sběr statistických dat za rok 2013, a to od všech oprávněných provozovatelů poštovních služeb. Údaje od jednotlivých podnikatelů jsou ve fázi zpracovávání a budou mimo jiné i podkladem pro případné stanovení a financování čistých nákladů České pošty z její činnosti. Přestože řada těchto podnikatelů oznámila poskytování služeb, jež by mohly být považovány za substituty základních služeb, Úřad nezjistil, že by liberalizace poštovního trhu v jejím počátku zásadně ovlivnila trh základních služeb.

Praha 22. května 2014



Ing. Mgr. Jaromír Novák
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu

Základní služby podle vyhlášky č. 464/2012 Sb.	Místo dodání	Obchodní název poštovních služeb České pošty
Služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	Česká republika	Obyčejné psaní Obyčejná zásilka
	zahraničí	Obyčejná zásilka
Služba dodání poštovních balíků do 10 kg	Česká republika	Obyčejný balík
	zahraničí	Standardní balík
Služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	Česká republika	Poštovní poukázka A Poštovní poukázka B Poštovní poukázka C, D
	zahraničí	Poštovní poukázka Z/C
Služba dodání doporučených zásilek	Česká republika	Doporučené psaní Doporučený balíček
	zahraničí	Doporučená zásilka
Služba dodání cenných zásilek	Česká republika	Cenné psaní Cenný balík
	zahraničí	Cenné psaní Cenný balík
Služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	Česká republika	Obyčejná slepecká zásilka Doporučená slepecká zásilka
	zahraničí	Obyčejná slepecká zásilka Doporučená slepecká zásilka
Služba dodání tiskovinového pytle	zahraničí	Obyčejný tiskovinový pytel Doporučený tiskovinový pytel

Nové ceny poštovních služeb platné od 1. srpna 2013 ve srovnání s původními cenami (Kč/ks)

Obyčejné psaní	cena do 31. 7. 2013 (Kč/ks)	nová cena od 1. 8. 2013 (Kč/ks)
Psaní do 50 g – standard	10	13
Psaní do 100 g	14	17
Psaní do 500 g	18	21
Psaní do 1000 g	24	27
Doporučené psaní		
Doporučené psaní do 50 g - standard	26	29
Doporučené psaní do 100 g	34	37
Doporučené psaní do 500 g	37	39
Doporučené psaní do 1 000 g	43	45
Doporučené psaní do 2 000 g	49	51
Cenné psaní		
Cenné psaní do 50 g – standard	32	34
Cenné psaní do 100 g	36	38
Cenné psaní do 500 g	39	40
Cenné psaní do 1 000 g	45	46
Cenné psaní do 2 000 g	51	52

Nové ceny mezinárodních poštovních služeb (EVROPSKÉ ZEMĚ – PRIORITY) platné od 1. srpna 2013 ve srovnání s původními cenami

Obyčejná zásilka	cena do 31. 7. 2013 (Kč/ks)	nová cena od 1. 8. 2013 (Kč/ks)
Zásilka do 50 g včetně	25	25
Zásilka do 100 g včetně	35	41
Doporučená zásilka		
Doporučená zásilka do 50 g včetně	58	58
Doporučená zásilka do 100 g včetně	68	80
Cenné psaní		
Cenné psaní do 50 g včetně	83	83
Cenné psaní do 100 g včetně	93	109

Nové ceny mezinárodních poštovních služeb (MIMOEVROPSKÉ ZEMĚ – PRIORITY) platné od 1. srpna 2013 ve srovnání s původními cenami

Obyčejná zásilka	cena do 31. 7. 2013 (Kč/ks)	nová cena od 1. 8. 2013 (Kč/ks)
Zásilka do 50 g včetně	30	30
Zásilka do 100 g včetně	40	47
Doporučená zásilka		
Doporučená zásilka do 50 g včetně	63	63
Doporučená zásilka do 100 g včetně	73	86
Cenné psaní		
Cenné psaní do 50 g včetně	88	88
Cenné psaní do 100 g včetně	98	115

**Nové ceny mezinárodních poštovních služeb (MIMOEVROPSKÉ ZEMĚ – EKONOMICKÁ)
platné od 1. srpna 2013 ve srovnání s původními cenami**

Obyčejná zásilka	cena do 31. 7. 2013 (Kč/ks)	nová cena od 1. 8. 2013 (Kč/ks)
Zásilka do 50 g včetně	25	25
Zásilka do 100 g včetně	35	41
Doporučená zásilka		
Doporučená zásilka do 50 g včetně	58	58
Doporučená zásilka do 100 g včetně	68	80
Cenné psaní		
Cenné psaní do 50 g včetně	83	83
Cenné psaní do 100 g včetně	93	109

Nové ceny "Poštovní poukázka A" platné od 1. srpna 2013 ve srovnání s původními cenami

Poštovní poukázka A (hotovost - účet)	cena do 31. 7. 2013 (Kč/ks)	nová cena od 1. 8. 2013 (Kč/ks)
Poukázka A od 1 Kč do 1 000 Kč	22	26
Poukázka A od 1 001 Kč do 5 000 Kč	22	26
Poukázka A od 5 001 Kč do 50 000 Kč ¹⁰	33	37

¹⁰ za každých započatých 10 000 Kč se přičítá 6 Kč