



Částka 6

Ročník 2026

Praha 10. června 2026

OBSAH:

Sdělení Českého Telekomunikačního úřadu

17. Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2025

Sdělení Ministerstva průmyslu a obchodu ČR

18. Vydání příležitostné poštovní známky „UMĚLECKÁ DÍLA NA ZNÁMKÁCH: PAVEL BRÁZDA“
19. Vydání příležitostné poštovní známky „OSOBNOSTI: LUDVÍK VACULÍK“
20. Vydání příležitostné poštovní známky „ČESKÉ STOPY VE SVĚTĚ: VLADIMÍR VOCHOČ“

Sdělení Českého Telekomunikačního úřadu

Podle § 37 odst. 3 písm b) zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, Český telekomunikační úřad nejméně jednou ročně vhodným způsobem zveřejní, včetně zveřejnění v Poštovním věstníku, souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence.

17. Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2025

(reprodukce dokumentu na str. 16 - 51)



Český
telekomunikační
úřad

**Souhrnná zpráva o plnění povinností
uložených držiteli poštovní licence
České poště, s.p. za rok 2025**

červen 2026

OBSAH

1	Úvod	3
2	Právní úprava	3
3	Poskytování základních služeb	4
	3.1 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek	5
	3.2 Dostupnost pošt	10
	3.3 Dostupnost poštovních schránek	13
	3.4 Dodávání	14
	3.5 Reklamace a jiná podání přijatá Českou poštou	16
	3.6 Rychlost základní služby	19
4	Dohled Úřadu	21
	4.1 Vyřizování došlých podání	21
	4.2 Námitky proti vyřízení reklamace	23
	4.3 Kontrolní činnost	25
	4.4 Přestupky	26
5	Ceny základních služeb	28
	5.1 Ceny vnitrostátních základních služeb	29
	5.2 Ceny základních služeb do zahraničí	31
6	Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů	34
7	Závěr	35

1 Úvod

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) jako regulační úřad v oblasti poštovních služeb v souladu s § 37 odst. 3 písm. b) [zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a změně některých zákonů \(zákon o poštovních službách\)](#), ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s požadavkem [směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby, ve znění směrnice 2002/39/ES a směrnice 2008/6/ES](#) (dále jen „Směrnice“) zveřejňuje každoročně zprávu o výsledcích dohledu na plnění povinností držitelem poštovní licence.

Tato zpráva se na základě zákonného zmocnění zaměřuje výhradně na plnění povinností, které vyplývají z udělené poštovní licence, a to pouze v oblasti základních poštovních služeb. Netýká se komerčních služeb nabízených Českou poštou, s.p. (dále jen „Česká pošta“) ani jiných služeb poskytovaných veřejnosti, jako jsou např. datové schránky, Czech POINT nebo finanční služby.

Držitel poštovní licence a jeho povinnosti

Držitelem poštovní licence je provozovatel poštovních služeb, kterému byla uložena povinnost poskytovat a zajišťovat základní služby. Tato povinnost je ukládána rozhodnutím o udělení poštovní licence. Na období od 1. ledna 2025 do 31. prosince 2029 byla poštovní licence udělena [rozhodnutím Rady Úřadu čj. ČTÚ-16425/2024-610/X. vyř. ze dne 27. srpna 2024](#) České poště.

Základní povinností držitele poštovní licence je zajistit na celém území České republiky všeobecnou dostupnost základních služeb v rozsahu uložené povinnosti prostřednictvím sítě provozoven a poskytovat je v souladu s § 3 odst. 2 zákona o poštovních službách.

Zákon o poštovních službách ukládá držiteli poštovní licence nad rámec povinností, které musí plnit každý provozovatel poštovních služeb, i další specifické povinnosti, které souvisí právě s poskytováním základních služeb. Tyto povinnosti stanoví zejména § 33 zákona o poštovních službách.

Úřad při zpracování této zprávy vycházel z výsledků dohledu, z kontrolní činnosti, z poznatků při vyřizování podání zákazníků České pošty a dalších informací, které v průběhu roku 2025 získal.

2 Právní úprava

Právní rámec v oblasti poštovních služeb na úrovni České republiky v roce 2025 doznal změnu v podobě zákona č. 265/2025 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o kybernetické bezpečnosti. Tento zákon s účinností od 1. listopadu 2025 zavedl novou informační povinnost pro držitele poštovní licence. Ten je nově povinen informovat Úřad o ohrožení nebo narušení bezpečnosti poštovní sítě, poskytování základních služeb nebo přístupu k prvkům poštovní infrastruktury a k zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury. Tato povinnost se nevztahuje na případy, jež mají původ v kybernetickém prostoru a na něž se vztahuje obdobná informační povinnost podle zákona o kybernetické bezpečnosti. Zákon rovněž nově upravuje vzájemnou spolupráci mezi Úřadem a Národním úřadem pro kybernetickou a informační bezpečnost.

Kromě toho došlo zákonem č. 332/2025 Sb., kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů a návazně i v podobě vyhlášky č. 576/2025 Sb., kterou se mění vyhláška č. 466/2012 Sb., o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby, ve znění vyhlášky č. 187/2019 Sb., ke změně zejména v oblastech podmínek pro provozování poštovních služeb držitelem poštovní licence. Tyto změny však nabyly účinnosti až dnem 1. ledna 2026, neměly proto vliv na poskytování základních služeb v roce 2025.

Právní rámec účinný v roce 2025

- zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb, ve znění nařízení vlády č. 108/2023 Sb.,
- vyhláška č. 433/2012 Sb., o stanovení obsahu, formy a způsobu uveřejnění informací o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb a vyhodnocení plnění parametrů kvality,
- vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb. a vyhlášky č. 147/2023 Sb.,
- vyhláška č. 465/2012 Sb., o způsobu vedení oddělené evidence nákladů a výnosů držitele poštovní licence, ve znění vyhlášky č. 404/2017 Sb. a vyhlášky č. 259/2022 Sb.,
- vyhláška č. 466/2012 Sb., o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby, ve znění vyhlášky č. 187/2019 Sb.

3 Poskytování základních služeb

Rozsah povinnosti České pošty poskytovat a zajišťovat základní služby na celém území České republiky stanovený rozhodnutím o udělení poštovní licence platné od 1. ledna 2025 do 31. prosince 2029 zahrnuje

- a) službu dodání poštovních zásilek do 2 kg do zahraničí a dále vnitrostátně pro poštovní zásilky, jejichž rozměry nepřesahují 35,3 x 25 x 2 cm a hmotnost 1 kg,
- b) službu dodání poštovního balíku do 10 kg do zahraničí,
- c) službu dodání peněžní částky poštovním poukazem,
- d) službu dodání doporučených zásilek,
- e) službu dodání cenných zásilek,
- f) službu bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby,
- g) služby, které musí být zajištěny na základě závazků vyplývajících z členství České republiky ve Světové poštovní unii, s výjimkou služby dodání tiskovinového pytle a základní zahraniční poštovní služby pro tiskovinové pytle.

Na základě výsledků [přezkumu](#), který provedl Úřad v roce 2023, nebyly tyto základní služby na trhu nabízeny a poskytovány způsobem a za podmínek srovnatelných s požadavky na poskytování základních služeb podle zákona o poštovních službách, proto bylo jejich poskytování uloženo jako povinnost.

Stejně jako v předchozím období nebylo uloženo jako povinnost poskytování základní služby dodání poštovního balíku do 10 kg vnitrostátně (důvody jsou podrobně rozepsány níže) a dodání poštovních zásilek do 2 kg vnitrostátně pro poštovní zásilky, jejichž rozměry přesahují 35,3 x 25 x 2 cm nebo hmotnost 1 kg. Nově pak nebyla uložena ani povinnost v případě tzv. tiskovinových pytlů, kde je hlavním důvodem neuložení změna na úrovni Světové poštovní unie. Tato služba byla přesunuta z rozsahu povinných základních služeb uvedených v čl. 17 odst. 2 Světové poštovní úmluvy mezi volitelné doplňkové služby. [Přehled základních služeb včetně označení konkrétních poštovních služeb](#), jejichž prostřednictvím Česká pošta plní poštovní povinnost, zveřejňuje Úřad na svých internetových stránkách vždy aktuálně pro dané období. Česká pošta zveřejňuje [poštovní podmínky pro základní služby](#) v samostatném souboru na svých internetových stránkách.

S účinností od 29. srpna 2025 došlo podle exekutivního příkazu prezidenta USA ke zrušení platnosti bezcelního režimu „de minimis“ pro veškeré poštovní zásilky s hodnotou od nuly do 800 USD dovážené do USA. Pro zákazníky České pošty to znamenalo, že od 22. srpna 2025 až do odvolání došlo k pozastavení příjmu zásilek do USA obsahujících zboží bez ohledu na jeho hodnotu. Důvodem byla skutečnost, že takové zásilky nově vyžadují řádné vyplnění poštovního celního prohlášení s důrazem na správný a úplný popis obsahu a skutečnou hodnotu v měně země určení, tedy v USD. Nadále je možné do USA posílat zásilky obsahující výhradně písemná sdělení, anebo dokumenty a mezi fyzickými osobami zásilky obsahující dary do maximální hodnoty 100 USD, tedy zhruba 2 100 Kč. Podobná omezení zavedli provozovatelé i v dalších státech po celém světě.

Úřad se tímto omezením zabýval a upozornil Českou poštu na ustanovení § 33 odst. 2 zákona o poštovních službách, podle nějž je držitel poštovní licence (tedy Česká pošta) povinen počínat si tak, aby plnění povinností bylo omezeno co nejméně a aby překážky byly co nejdříve odstraněny. Do konce roku 2025 byl příjem poštovních zásilek do USA obnoven pouze v několika státech. Neprodleně po zveřejnění informace týkající se exekutivního příkazu prezidenta USA o zrušení bezcelního režimu „de minimis“ pro vybrané zásilky do USA (např. na internetových stránkách [Světové poštovní unie](#)) zahájila Česká pošta kroky k plnému obnovení poštovního styku. Nutnou podmínkou však bylo vytvoření mechanismu pro sběr dat od odesílatelů a pro placení cla při podání, zajištění odvodu cla příslušným orgánům v USA, zajištění informování amerického provozovatele o odvedení cla a v neposlední řadě výběr certifikovaného brokera, který by zajišťoval správný výpočet cla, jeho odvedení a poskytoval záruku za jeho odvedení.

Do konce roku 2025 se nepodařilo České poště obnovit příjem veškerých poštovních zásilek do USA, předpokládané datum je plánováno na začátek června 2026. Přerušení příjmu poštovních zásilek do USA není za současného stavu hodnoceno jako porušení povinnosti držitele poštovní licence. Omezení je způsobeno objektivními okolnostmi, jež Česká pošta sama nevyvolala, ani nemohla jejich vzniku při řádné péči zabránit. Česká pošta činila průběžné kroky k jeho odstranění a vynaložila maximální úsilí při nedostatku potřebné součinnosti americké strany. Úřad aktivity České pošty v tomto směru nadále podrobně sleduje.

3.1 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek

V České republice i v celé Evropské unii dochází k dlouhodobému úbytku poštovních zásilek přepravovaných v rámci základních služeb.

Poštovní zásilky obsahující písemnosti (zpravidla obvyčejné a doporučené zásilky označované jako tzv. listovní zásilky) jsou nahrazovány elektronickými formami komunikace, jako jsou e-maily, SMS zprávy, komunikační a chatovací aplikace, datové schránky. Komunikace v listinné podobě postupně ustupuje, i když pravděpodobně ani v budoucnu zcela nezmizí. Pokles počtu doporučených zásilek je méně výrazný než u zásilek obvyčejných, což souvisí s tím, že elektronické kanály umožňují potvrzení a prokázání doručení jen v omezených situacích, typicky prostřednictvím datových schránek. Povinnost zřídit datovou schránku není stanovena fyzickým osobám, a z toho důvodu jsou pro doručování písemných sdělení, např. úředních písemností, i nadále využívány doporučené zásilky.

I v období roku 2025 Česká pošta nabízela dvě kategorie dodávání obvyčejných a doporučených zásilek podle rychlosti dodání, a to kategorii prioritních zásilek (označována jako D+1) a ekonomických zásilek. Úřad sleduje vývoj počtu podaných obvyčejných a doporučených zásilek v obou těchto kategoriích. Z vývojové řady níže v tabulce je zřejmé, že podíl prioritních zásilek (obvyčejných i doporučených) má kolísavý vývoj. Podíl prioritních obvyčejných zásilek v roce 2025 činil 6,38 % a podíl prioritních doporučených zásilek 14,85 %. V součtu kategorií dosáhl 8,86 %.

Podíl podaných vnitrostátních prioritních poštovních zásilek (v tisících ks)

Ukazatel		2022	2023	2024	2025
Obvyčejné zásilky	Celkem	123 967	97 460	77 279	64 330
	- z toho prioritní	7 411	8 061	4 386	4 105
	Podíl	5,98 %	8,27 %	5,68 %	6,38 %
Doporučené zásilky	Celkem	43 492	38 025	29 684	26 615
	- z toho prioritní	6 479	7 170	4 253	3 952
	Podíl	14,90 %	18,86 %	14,33 %	14,85 %
Celkem	Celkem	167 459	135 485	106 963	90 945
	- z toho prioritní	13 891	15 231	8 639	8 057
	Podíl	8,30 %	11,24 %	8,08 %	8,86 %

Zdroj: Česká pošta

Podle zjištěných skutečností pouze malé procento zákazníků preferuje dodání listovní zásilky následující den po podání. Většina využívá ekonomický, tedy levnější, byť pomalejší způsob dodání.

Česká pošta se dlouhodobě potýká s poklesem počtu přepravených poštovních zásilek, jak již bylo uvedeno výše, a tím i k narůstajícím jednotkovým nákladům na poskytnuté služby. V případě balíků zahrnutých do základních služeb není uloženo poskytování základní služby dodání poštovního balíku do 10 kg vnitrostátně, neboť poskytování této služby je zajištěno na trhu za podmínek srovnatelných s požadavky podle zákona o poštovních službách na komerčním základě. Tento vývoj souvisí především s rychlým rozvojem elektronického obchodování (e-commerce), a s tím spojeným využíváním komerčních poštovních služeb pro dodání zboží objednaného prostřednictvím online obchodů, které více vyhovují potřebám a očekáváním zákazníků včetně možnosti dodání do výdejních míst nebo samoobslužných automatů.

Do poštovní povinnosti tak jsou zahrnuty pouze přeshraniční poštovní balíky a cenné zásilky, u nichž rovněž dochází k poklesu počtu přepravených poštovních zásilek. Důvodem je výše zmíněná široká nabídka komerčně poskytovaných služeb, které zákazníkům více vyhovují.

Dlouhodobě lze sledovat také pokles počtu přepravených poštovních poukázek, které jsou nahrazovány zejména službami platebního styku (včetně tzv. instantních plateb), jež se vyznačují větší rychlostí předání peněžní částky příjemci.

Následující tabulka i graf ukazují, že objem přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb dlouhodobě klesá. Jedinou výjimkou jsou zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby (obvyčejné i doporučené zásilky), jejichž objem v posledních letech spíše stagnuje.

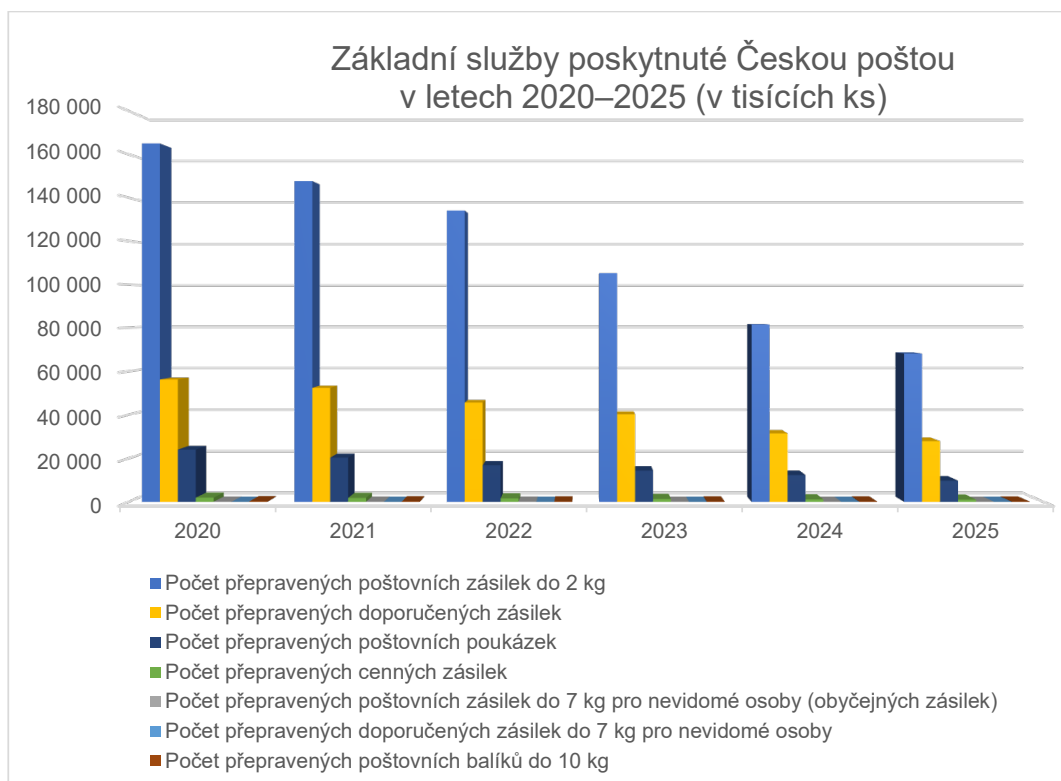
Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2020–2025 (v tisících ks)

Ukazatel	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg ¹	164 991	147 675	134 065	105 219	81 508	68 122
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg ²	257	195	153	151	142	101
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obvyčejných zásilek)	37	47	42	32	28	28
Počet přepravených doporučených zásilek	56 196	52 373	45 618	40 201	31 444	27 900
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	11	11	9	9	9	9
Počet přepravených cenných zásilek	1 936	1 827	1 569	1 320	1 105	1 006
Počet přepravených poštovních poukázek	23 970	20 295	16 792	14 375	12 318	9 698

Zdroj: Česká pošta

¹ K poklesu v letech 2023 až 2025 došlo také vlivem uložení povinnosti v poštovní licenci poskytovat tuto základní službu v menším rozsahu (dodání poštovních zásilek do 2 kg vnitrostátně pro poštovní zásilky, jejichž rozměr nepřesahuje 35,3 x 25 x 2 cm a hmotnost 1 kg, a službu dodání poštovních zásilek do 2 kg do zahraničí).

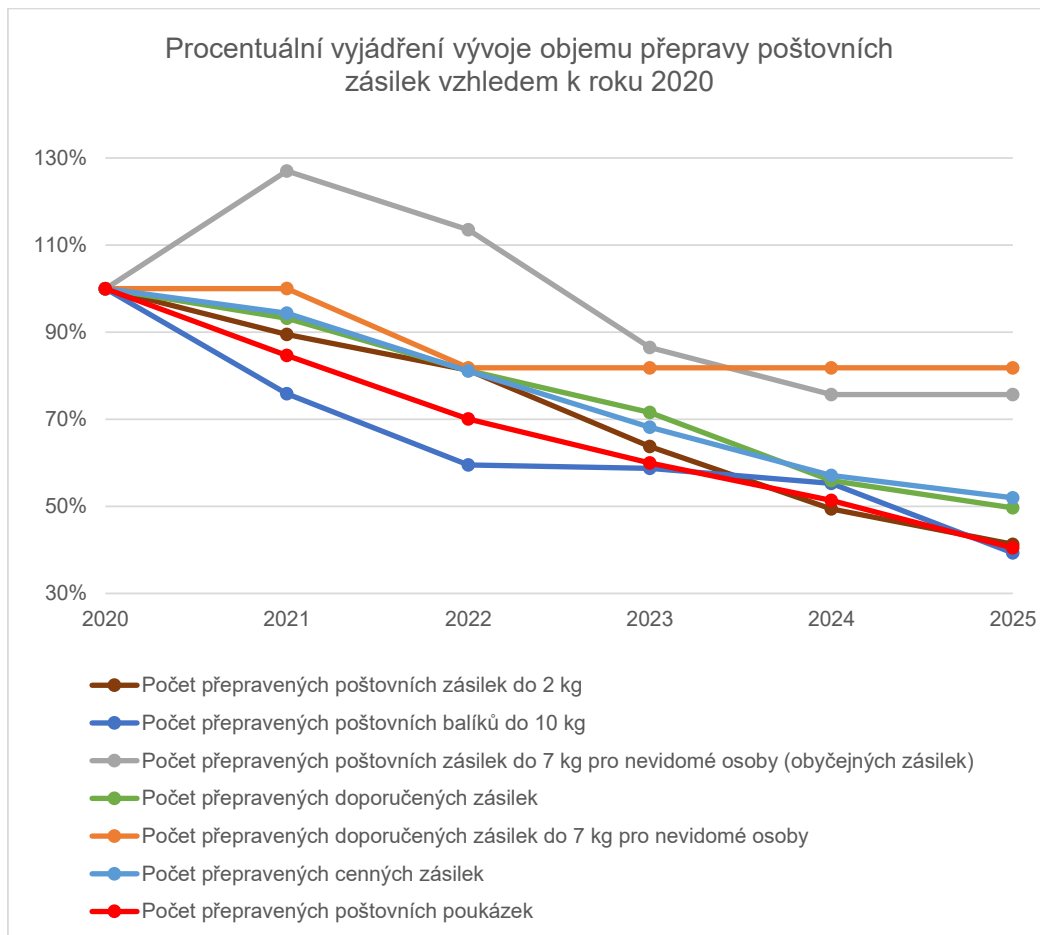
² K poklesu v letech 2023 až 2025 došlo také vlivem uložení povinnosti v poštovní licenci poskytovat tuto základní službu pouze do zahraničí.



V následující tabulce a grafu je zobrazen vývoj počtu přepravených poštovních zásilek v procentním vyjádření vzhledem ke stavu v roce 2020.

Vývoj počtu poštovních zásilek vzhledem ke stavu v roce 2020

Ukazatel	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	100,00 %	89,50 %	81,26 %	63,77 %	49,40 %	41,29 %
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg	100,00 %	75,88 %	59,53 %	58,75 %	55,25 %	39,30 %
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	100,00 %	127,03 %	113,51 %	86,49 %	75,68 %	75,68 %
Počet přepravených doporučených zásilek	100,00 %	93,20 %	81,18 %	71,54 %	55,95 %	49,65 %
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	100,00 %	100,00 %	81,82 %	81,82 %	81,82 %	81,82 %
Počet přepravených cenných zásilek	100,00 %	94,37 %	81,04 %	68,18 %	57,08 %	51,96 %
Počet přepravených poštovních poukázek	100,00 %	84,67 %	70,05 %	59,97 %	51,39 %	40,46 %



Na základě výše uvedeného vývoje Úřad předpokládá, že objem poskytovaných základních služeb bude i v nadcházejícím období nadále klesat.

3.2 Dostupnost pošt

Požadavky na dostupnost pošt

Podání a v některých případech i dodání poštovních zásilek je možné mimo jiné prostřednictvím pošt, jejichž rozmístění stanovuje vyhláška č. 464/2012 Sb. Celkový počet pošt musí odpovídat nařízení vlády č. 178/2015 Sb., kterým je stanoven minimální počet pošt ve výši 2 900. Povinnost umožnit podání každý pracovní den je zakotvena jak v zákoně o poštovních službách, tak i ve vyhlášce č. 464/2012 Sb.

V rozhodnutí o udělení poštovní licence stanovil Úřad seznam obcí a částí obcí, v nichž má být podle kritérií výše uvedené vyhlášky pošta umístěna a návazně nový seznam v rozhodnutí o změně poštovní licence, a to po předchozím projednání s držitelem poštovní licence. Česká pošta je oprávněna každý rok přemístit omezený počet pošt do jiné obce nebo části obce, ale pouze za zachování kritérií dostupnosti pošt daných vyhláškou č. 464/2012 Sb. Veškeré takové změny je Česká pošta povinna oznámit Úřadu.

Příslušná vyhláška také stanovuje, že každá pošta musí být dostupná veřejnosti každý pracovní den, a to v součtu otevíracích hodin alespoň 10 hodin týdně, respektive 15 hodin týdně, pokud se jedná o poštu, která je nezbytná k zajištění dostatečné hustoty na celém území České republiky.

Poštou se rozumí provozovna, ve které držitel poštovní licence sám nebo prostřednictvím třetí osoby poskytuje a zajišťuje všechny základní služby obsažené v jeho poštovní licenci a která je nezbytná k naplnění podmínek dostupnosti a hustoty podle § 14 vyhlášky č. 464/2012 Sb.

Provozovnou se rozumí nejen pošty, ale i další provozovny držitele poštovní licence nebo jeho smluvního partnera zajišťované nad rámec výše uvedeného požadavku. Kromě pošt jimi jsou i další provozovny s plným rozsahem poskytovaných základních služeb včetně mobilních pošt, ale např. i výdejní místa nebo poštozny, jež mají zúžený rozsah základních služeb.

Česká pošta je podle vyhlášky č. 464/2012 Sb. povinna zveřejnit v provozovnách zajišťujících poskytování alespoň jedné ze základních služeb a na internetových stránkách informace o poštách a dalších provozovnách, nebo je sdělit na požádání. Dálkovým přístupem tuto svou povinnost plní Česká pošta prostřednictvím [vyhledávače pošt](#) na svých internetových stránkách, kde jsou v detailu každé pošty uvedeny povinně zveřejňované informace. Souhrnně tyto informace Česká pošta zveřejňuje na svých internetových stránkách v souboru [„Informace o poštách, včetně jejich PSČ, adres, otevíracích dob, telefonních čísel, způsobu zajištění obsluhy osob na vozíku pro invalidy a osob, které mají s sebou kočárek s dítětem“](#).

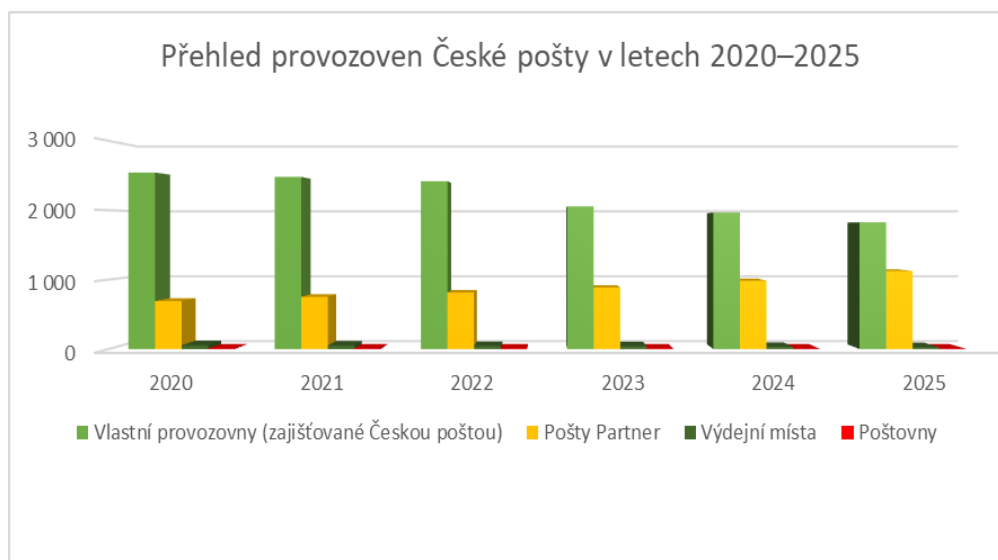
Nad rámec povinnosti stanovující dostatečnou dostupnost a hustotu pošt Česká pošta nabízí základní služby i v dalších provozovnách. Některé z provozoven nad rámec dané povinnosti mohou mít omezený rozsah nabídky základních služeb. Těmito provozovnami jsou především výdejní místa a poštozny.

Česká pošta využívá stále ve větší míře k poskytování základních služeb i smluvní partnery, kteří nabízejí plný rozsah základních služeb prostřednictvím [pošt Partner](#). Důsledkem toho dochází kontinuálně k poklesu počtu vlastních provozoven České pošty, a naopak k nárůstu počtu provozoven smluvních partnerů. Přehled provozoven s uvedením počtu jejich typů vždy k 31. prosinci příslušného roku obsahuje následující tabulka. Daný přehled neobsahuje 7 mobilních pošt, které Česká pošta v roce 2025 provozovala podle potřeby rovněž v některých lokalitách po přechodnou dobu k zajištění základních služeb z důvodu výpovědi stávajícího smluvního partnera a po dobu hledání nového a jako náhradu dočasně uzavřených pošt. [Mobilní pošta](#) je pojízdná provozovna, ve které veřejnost může využít všechny základní služby České pošty jako na standardní poště.

**Přehled provozoven České pošty v letech 2020–2025
využívaných pro poskytování základních služeb³**

Typ provozovny	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Vlastní provozovny (zajišťované Českou poštou)	2 543	2 481	2 418	2 055	1 966	1 826
Provozovny zajišťované třetí osobou (celkem)	754	811	863	932	1 020	1 155
- pošty Partner	692	752	814	886	985	1 124
- výdejní místa	56	53	43	40	30	26
- poštovny	6	6	6	6	5	5
Celkem	3 297	3 292	3 281	2 987	2 986	2 981

Zdroj: Česká pošta



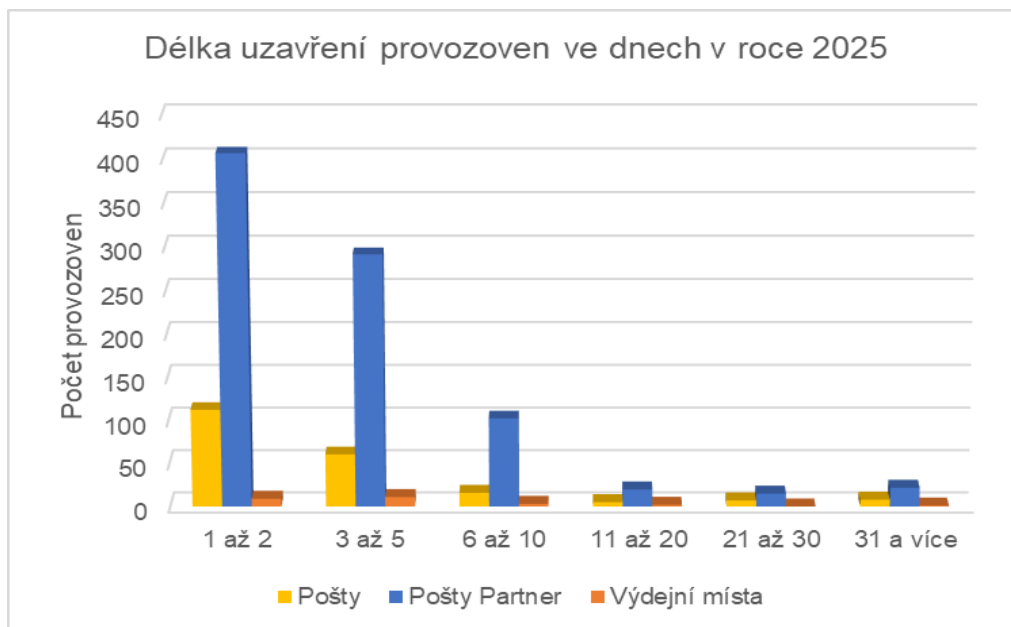
³ Počty provozoven odpovídají stavu k 31. prosinci daného roku. Těmito provozovnami se rozumí jak povinně provozované pošty, tak i další provozovny České pošty a provozovny jejich smluvních partnerů, v nichž mohou být nabízeny základní služby jménem České pošty. V přehledu nejsou zahrnuty technické provozovny České pošty, v nichž je v některých případech umožněno i podání poštovních zásilek pro smluvní podavatele, nebo vyzvednutí uložených poštovních zásilek.

Zrušení nebo dočasné uzavření pošty

Vyhláška č. 464/2012 Sb. umožňuje České poště při dodržení hustotních kritérií a počtu provozoven podle nařízení vlády ve výjimečných případech dočasně uzavřít poštu nebo jinou provozovnu. Pokud jsou dodržena kritéria dostupnosti pošt, může Česká pošta poštu nebo jinou provozovnu i zrušit. Podle ustanovení § 27 vyhlášky č. 464/2012 Sb. je Česká pošta povinna o těchto změnách ve své poštovní síti informovat zákazníky, obce dotčené danou změnou a také Úřad.

Úřad kromě trvalých a dočasných změn v poštovní síti dlouhodobě sleduje i všechny důvody uzavření pošt a jiných provozoven. Prověřuje, zda jsou v případě uzavření splněny předpoklady pro dočasné neplnění povinností České pošty a zda je dostatečně zajištěna dostupnost základních služeb.

Úřad dále dohlíží, zda Česká pošta minimalizuje dopady dočasného uzavření pošt a jiných provozoven, a to sledováním doby uzavření. V roce 2025 bylo evidováno 1 095 případů dočasného uzavření. V 893 případech trvalo uzavření pět a méně pracovních dnů. Ve 122 případech byly provozovny uzavřeny na dobu šest až deset pracovních dnů převážně z provozních nebo stavebních důvodů na straně smluvního partnera. U provozoven, které byly uzavřeny více než 10 dnů, převažovaly zvláště provozní důvody na straně smluvního partnera. Jednalo se zejména o případy, kdy pošta Partner nebyla dočasně schopna zajistit dostupnost základních služeb, například z důvodu dovolené pracovníků nebo z důvodu nemoci. V takových případech zajišťovala Česká pošta dostupnost základních služeb provozovny v okolních obcích.



V průběhu roku 2025 nezaznamenal Úřad porušení povinností při zajištění dostupnosti pošt. Počet pošt odpovídal požadavkům na minimální počet a jejich rozmístění splňovalo hustotní kritéria.

3.3 Dostupnost poštovních schránek

Požadavky na dostupnost poštovních schránek

Podle § 15 odst. 1 vyhlášky č. 464/2012 Sb. musí být poštovní schránky umístěny v místech, do nichž obyvatelé docházejí i z jiného důvodu, než je podání poštovní zásilky, jako například u nákupních center nebo v blízkosti zastávek veřejné dopravy. Dané ustanovení také stanovuje kritéria rozmístění poštovních schránek v sídelních celcích v závislosti na počtu jejich obyvatel a maximální docházkovou vzdálenost v sídelním celku nad 10 000 obyvatel 1 km k nejbližší poštovní schránce.

Poštovní schránky musí být vybírány každý pracovní den.

Vložení poštovní zásilky do poštovní schránky bylo v minulosti vysoce využívaným způsobem podání. V současnosti je ale většina poštovních zásilek podávána u přepážky pošty. To je způsobeno zejména tím, že ubylo případů individuálního podání jednotlivých zásilek, které byly do poštovních schránek vkládány. Zákazníci, kteří podávají najednou větší množství zásilek, využívají spíše podání u přepážky, a to zejména z důvodu snazší platby, například platební kartou, nebo poskytnutím slevy držitelům zákaznické karty.

Česká pošta má povinnost vybírat poštovní schránky každý pracovní den. Jak vyplývá z údajů na internetových stránkách České pošty, pouze 14 poštovních schránek z celkového počtu poštovních schránek bylo vybíráno v odpoledních hodinách, 99,9 % poštovních schránek bylo tedy vybíráno v dopoledních hodinách do 12:00 včetně.

Počet poštovních schránek dlouhodobě klesá, jak je také patrné z níže uvedené tabulky. Česká pošta ruší takové poštovní schránky, které v minulosti zřídila a provozovala nad rámec stanovené povinnosti, například v místech, kde je více poštovních schránek v docházkové vzdálenosti nebo v místech, kde na jednom stanovišti bylo více poštovních schránek z kapacitních důvodů.

Počet poštovních schránek České pošty v letech 2020–2025

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Poštovní schránky	20 148	19 682	19 052	17 496	16 913	16 759

Zdroj: Česká pošta

Úřad v roce 2025 nezaznamenal porušení povinností České pošty v souvislosti s rozmístěním poštovních schránek, jejichž dostupnost je zajištěna v souladu s požadavky na dostupnost uvedenými v rámečku v úvodu této kapitoly.

3.4 Dodávání

Povinnost dodávat na adresu

Podle zákona o poštovních službách je Česká pošta povinna u základních služeb zajistit každý pracovní den dodání poštovních zásilek na adresu každé fyzické nebo právnické osoby.

Od 1. dubna 2025 prodloužila Česká pošta dobu dodání u listovních zásilek podaných v ekonomickém režimu. U Doporučeného psaní může dodání trvat až pět pracovních dnů, u Obyčejné zásilky až šest pracovních dnů. Důvodem je především dlouhodobý pokles objemu listovních zásilek a snaha o zefektivnění dodávací sítě. Prioritní zásilky jsou i nadále dodávány zpravidla následující pracovní den po podání, zatímco zásilky v ekonomickém režimu mohou být dodány i v dalších dnech v závislosti na vytížení doručovacího okrsku.

Na tyto změny navázala od 1. května 2025 úprava organizace dodávání Českou poštou na celém území České republiky. Jejím cílem bylo nejen reagovat na klesající počet zásilek, ale také zvýšit efektivitu provozu a lépe využít kapacity doručovatelů, a tím splnit povinnost zajistit dodávání každý pracovní den.

Nově je dodávání doporučených a prioritních zásilek zajišťováno doručovateli se stálými doručovacími okrsky, které obsluhují každý pracovní den. V rámci reorganizace sítě se uplatňují dva základní modely.

Jeden model rozděluje dodávání na kontaktní síť určenou pro zásilky vyžadující osobní předání v menších stabilních okrscích a doručovací síť, která zajišťuje běžné listovní zásilky s důrazem na efektivní plánování tras.

Častěji využívaný je systém, kdy jeden doručovatel na svěřeném území dodává všechny hlavní typy poštovních zásilek – tedy jak prioritní a doporučené, tak i ekonomické. Tento přístup podle České pošty zvyšuje flexibilitu, zjednodušuje organizaci práce a umožňuje lepší znalost daného okrsku i zákazníků.

Změny se dotýkají také obyčejných zásilek v ekonomickém režimu. Doručovatelé, kteří je mají na starosti, standardně obsluhují pět oblastí, přičemž tyto oblasti pravidelně střídají – každý den jednu, přičemž prioritní způsob dodávání následující pracovní den (D+1) zůstal zachován. Tento systém má přispět k rovnoměrnějšímu rozložení práce a efektivnějšímu dodávání.

Změnou organizace dodávací sítě Česká pošta docílila, že 98 % adresních míst obsluhuje stále stejný doručovatel.

Rozložení doby dopravy pro obyčejné zásilky ekonomické znázorňuje následující tabulka.

PO	ÚT	ST	ČT	PÁ	SO	NE	PO	ÚT	ST	ČT	PÁ	SO	NE	PO
podání	zpracování	doručení	doručení	doručení			doručení	doručení						
	D+1	D+2	D+3	D+4			D+5	D+6						
	podání	zpracování	doručení	doručení			doručení	doručení	doručení					
		D+1	D+2	D+3			D+4	D+5	D+6					
		podání	zpracování	doručení			doručení	doručení	doručení	doručení				
			D+1	D+2			D+3	D+4	D+5	D+6				
			podání	zpracování			doručení	doručení	doručení	doručení	doručení			
				D+1			D+2	D+3	D+4	D+5	D+6			
				podání			zpracování	doručení	doručení	doručení	doručení			doručení
							D+1	D+2	D+3	D+4	D+5			D+6

Zdroj: Česká pošta

V roce 2025 se nejvyšší počet stížností veřejnosti v rámci základních služeb vztahoval právě k dodávání poštovních zásilek, přičemž Úřad evidoval celkem 207 takových podání. Stejně jako v předchozích letech se Úřad nejčastěji setkával se stížnostmi veřejnosti na neučiněný pokus o dodání poštovní zásilky, nezanechání výzvy k vyzvednutí v případě neúspěšného pokusu o dodání poštovní zásilky, neobdržení opakované výzvy, vydání poštovní zásilky neoprávněnému příjemci a nerespektování doplňkových služeb a dispozic zvolených odesílatelem včetně alternativních způsobů dodání (např. dosílka či odnáška). Úřad však konstatuje, že se ve všech prošetřovaných případech jednalo o individuální pochybení, nikoli o systémové selhání. Z hlediska naplňování zákonných povinností držitele poštovní licence byly základní služby na celém území České republiky i v roce 2025 zajišťovány v souladu s požadavky právní úpravy.

Výjimky z povinnosti dodávat na adresu

Ustanovení § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb. v rozsahu zákonného zmocnění umožňuje České poště ve výjimečných případech na některé adresy poštovní zásilky nedodávat. Jedná se zejména o objekty, které nejsou přístupné po vhodné komunikaci nebo kde je dodávání poštovních zásilek spojeno s důvodnými obavami z ohrožení života, zdraví, majetku nebo věcí v držení České pošty.

Povinnost učinit pokus o dodání se nevztahuje na místa splňující kritéria pro uplatnění některé z výjimek podle § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb. Seznam výjimek je Česká pošta povinna zveřejnit na svých [internetových stránkách](#) (soubor s názvem „Seznam míst bez doručovací služby“), přičemž se jedná o lokality, kam nejsou poštovní zásilky dodávány dlouhodobě.

Uplatnění výjimky je Česká pošta povinna zdůvodnit. Úřad v případě konkrétních stížností prověřuje, zda jsou u těchto míst splněny důvody opravňující Českou poštu k uplatnění výjimky. V případech oprávněného uplatnění výjimky z dodávání do adresního místa je Česká pošta povinna zajistit náhradní způsob dodávání, např. do dodávací schránky, dodávání poštovních zásilek do jiného místa nebo formou odnášky od pošty.

Na začátku roku 2025 obsahoval seznam 43 adresních míst, kam Česká pošta poštovní zásilky nedodávala. Do konce roku 2025 tento seznam zůstal beze změny.

3.5 Reklamace a jiná podání přijatá Českou poštou

Reklamace

Ustanovení § 6 odst. 2 písm. i) zákona o poštovních službách stanoví za účelem zajištění ochrany spotřebitelů povinnost pro všechny provozovatele poštovních služeb, tedy i pro Českou poštu, zveřejnit v poštovních podmínkách způsob uplatnění reklamace poskytnuté poštovní služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit a lhůty o jejím vyřízení.

Reklamací se rozumí uplatnění práva z odpovědnosti za vady poskytnuté služby. Oprávněnou je taková reklamace, při jejímž vyřízení provozovatel zjistí porušení svých povinností obsažených v poštovní smlouvě.

Tato kapitola obsahuje informace o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb, které je Česká pošta povinna každoročně uveřejňovat podle § 33 odst. 4 písm. c) zákona o poštovních službách. Údaje odpovídají informacím zveřejněným Českou poštou podle vyhlášky č. 433/2012 Sb. a jsou převzaty ze zdroje uvedeného na [internetových stránkách](#) České pošty.

Česká pošta je povinna přijímat a řádně vyřizovat všechny podané reklamace týkající se poskytovaných poštovních služeb. Plnění této povinnosti je předmětem průběžné kontrolní činnosti Úřadu (podrobněji viz kapitola 4.3 Kontrolní činnost).

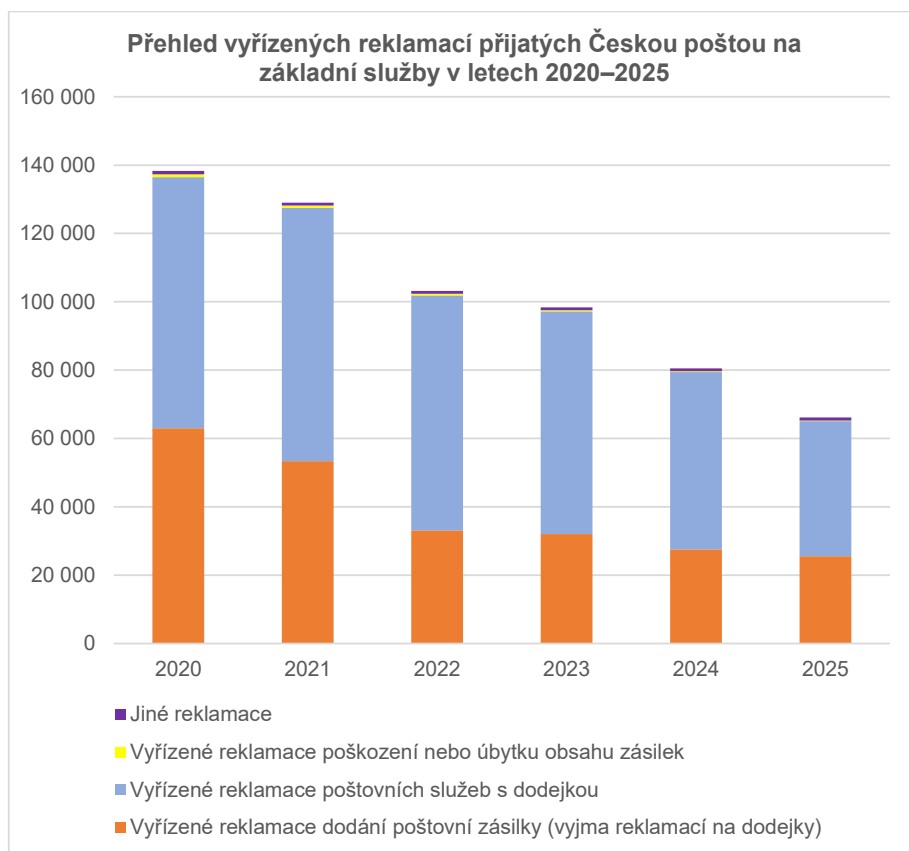
**Přehled vyřízených reklamací přijatých Českou poštou na základní služby
v letech 2020–2025**

Přehled vyřízených reklamací zákazníků (ks)	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	62 981	53 409	33 120	32 012	27 530	25 548
z toho: odůvodněné reklamace	19 606	18 454	13 846	16 381	12 672	10 924
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	73 482	74 067	68 708	65 157	51 907	39 527
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek	841	720	512	363	253	201
z toho: odůvodněné reklamace	417	386	303	223	174	129
Jiné reklamace	1 023	826	842	808	803	883
z toho: odůvodněné reklamace	514	455	445	387	299	424

Zdroj: Česká pošta

Z údajů o reklamacích vyřízených v jednotlivých letech a zveřejňovaných Českou poštou vyplývá, že od roku 2020 dochází k poklesu počtu vyřízených reklamací na dodání poštovních zásilek v rámci základních služeb při současném poklesu počtu přepravených poštovních zásilek.

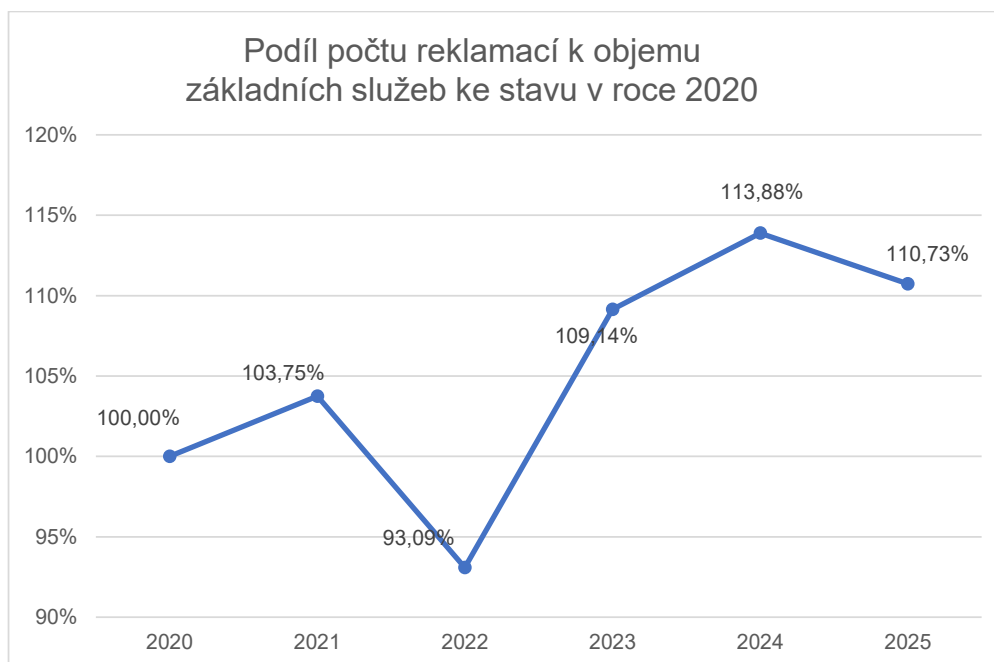
Jak je z výše uvedené tabulky zřejmé, počet reklamací poštovních služeb s dodejkou, tedy s potvrzením o dodání poštovní zásilky má klesající trend. Jedná se o doplňkovou službu zejména u doporučených zásilek, jejíž využívání klesá (jak již bylo zmíněno v kapitole 3.1) zejména s vyšším používáním datových schránek, kdy datové zprávy nahrazují doporučené zásilky při doručování úředních písemností. Dodejky při vracení odesílateli nejsou evidovány, proto u těchto reklamací není vyhodnocována jejich odůvodněnost. Česká pošta vyřizuje tyto reklamace jednotným způsobem tak, že odesílatelům, kteří tuto reklamaci uplatní, obstará dodatečně podpis příjemce nebo vystaví náhradní doklad o dodání poštovní zásilky s využitím údajů z interního informačního systému. S reklamacemi týkajícími se doplňkové služby dodejka z důvodu jejího nedodání nebo nesprávného vyplnění se Úřad ve své rozhodovací činnosti ani při vyřizování agendy stížností veřejnosti zpravidla nesesetkává. Důvodem bývá způsob vyřízení reklamace popsany výše, kdy je reklamujícímu vystaven náhradní doklad, případně doplněna dodejka o chybějící údaje.



Z výše uvedeného grafu vyplývá, že počet vyřízených reklamací na základní služby od roku 2020 stále klesá. Úřad při vyhodnocování kvality základních služeb zohledňuje také dlouhodobý pokles celkového počtu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb, jak již bylo uvedeno v kapitole 3.1. Podíl počtu vyřízených reklamací vzhledem k počtu poštovních zásilek přepravených v rámci základních služeb není výrazný, dlouhodobě se pohybuje v řádu setin procent na úrovni 0,05–0,07 %, jak je zřejmé z následující tabulky a grafu.

Vývoj počtu reklamací ve vztahu k objemu poskytnutých základních služeb a porovnání s rokem 2020

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Celkem poskytnutých základních služeb	247 398 000	222 423 000	198 248 000	161 156 000	126 412 000	106 864 000
Celkem vyřízených reklamací	138 327	129 022	103 182	98 340	80 493	66 159
Podíl celkového počtu vyřízených reklamací k objemu základních služeb	0,0559 %	0,0580 %	0,0520 %	0,0610 %	0,0637 %	0,0619 %
Vývoj podílu počtu vyřízených reklamací k objemu základních služeb vzhledem ke stavu v roce 2020	100,00 %	103,75 %	93,09 %	109,14 %	113,88 %	110,73 %



Některá podání, která Česká pošta obdrží, se nevztahují k právům vyplývajícím z poštovní smlouvy, nelze je tedy označit jako reklamace. Taková podání eviduje Česká pošta jako stížnosti a podle vyhlášky č. 433/2012 Sb. je povinna zveřejňovat také informace o podáních, jejichž obsahem byla stížnost na základní služby. Stížnosti se netýkají pouze dodávání poštovních zásilek, ale také dalších činností, které s poskytováním základních služeb souvisejí. Jedná se například o časovou dostupnost poštovních služeb a další.

Jak ukazuje následující tabulka, v roce 2025 poklesl počet všech typů stížností s výjimkou stížností na otevírací dobu pošt a na dodání peněžních částek poštovními poukazy. Meziroční nárůst kategorie poštovních poukázek souvisí se změnou metodiky České pošty, kdy jsou nově do celkového počtu zahrnovány rovněž stížnosti vyhodnocené jako neoprávněné.

Vývoj počtu stížností u České pošty na základní služby v letech 2020–2025

Počet podání obsahujících stížnost na základní služby	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Celkem	11 387	10 730	8 646	11 156	10 571	7 673
v členění na dlouhé čekací doby	96	83	107	165	141	87
otevírací dobu pošt	154	192	196	147	96	122
změnu ukládací pošty	60	26	15	18	65	12
dodávání poštovních zásilek	7 820	7 652	6 073	7 991	7 642	5 460
nespokojenost s vyřizováním reklamací	55	23	15	16	18	10
poštovní zásilky do/ze zahraničí	2 849	2 681	2 156	2 734	2 529	1 699
poštovní poukázky	73	73	84	85	80	283

Zdroj: Česká pošta

Nad rámec povinností daných zákonem o poštovních službách provozuje Česká pošta institut poštovního ombudsmana. Každý zákazník České pošty se na něj může obrátit v případě nespokojenosti s řešením své reklamace nebo stížnosti. Informace o činnosti poštovního ombudsmana uveřejňuje Česká pošta pravidelně ve svých [výročních zprávách](#).

3.6 Rychlost základní služby

V roce 2025 bylo povinností České pošty, jako držitele poštovní licence, zajistit plnění kvalitativního ukazatele rychlosti dodání pro prioritní poštovní zásilky do 50 g. Podle § 22 vyhlášky č. 464/2012 Sb. musí být nejméně 92 % těchto poštovních zásilek dodáno první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno podání (tzv. D+1).

Měření přepravních dob probíhá v souladu s normou ČSN EN 13850 (dále jen „norma“), která stanovuje metodiku pro sledování rychlosti dodání prioritních zásilek.

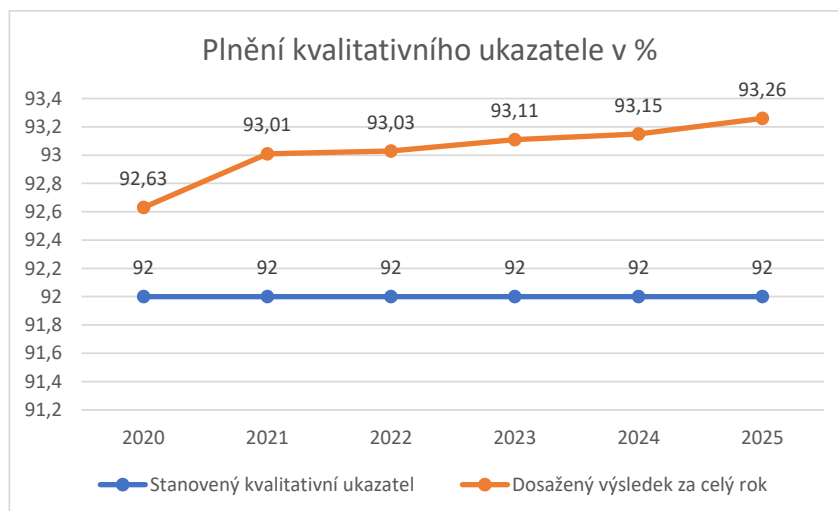
V roce 2025 zajišťovala Česká pošta měření přepravních dob prostřednictvím nezávislé měřicí agentury, a to průběžně v jednotlivých čtvrtletích a v rámci celého roku. Průběh měření a konkrétní dosažené výsledky byly podrobně popsány v příslušných zprávách. Zprávy byly pravidelně předávány Českou poštou Úřadu k provedení auditu. Audit pro Úřad zajišťovala Univerzita Pardubice.

Auditorem zjištěné případné nesoulady a odchylky od požadavků normy při provádění předmětného měření byly v rámci přípustné tolerance a neměly zásadní vliv na celkové hodnocení splnění kvalitativního ukazatele. Přestože mezi výsledky vykázanými Českou poštou a výsledky auditora existují drobné rozdíly, jejich vliv na celkové hodnocení je zanedbatelný.

Souhrnné výsledky porovnání plnění přepravních dob České pošty ve vztahu ke kvalitativnímu ukazateli za roky 2020 až 2025 jsou přehledně uvedeny v tabulce a grafu.

Dodání D+1 v %	2020		2021		2022		2023		2024		2025	
	výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané	
	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu
Stanovený kvalitativní ukazatel	92											
Dosažený výsledek za celý rok	92,63	92,63	93,01	93,01	93,03	93,03	93,11	93,11	93,15	93,15	93,27	93,26
I. čtvrtletí	92,52	92,47	93,12	93,11	93,13	93,15	92,95	92,91	93,05	93,05	93,36	93,33
II. čtvrtletí	92,60	92,60	93,17	93,17	93,51	93,51	93,53	93,50	93,54	93,51	93,29	93,25
III. čtvrtletí	93,20	93,20	93,04	93,05	93,15	93,04	93,63	93,59	93,00	92,92	93,52	93,47
IV. čtvrtletí	92,34	92,34	92,73	92,70	92,56	92,56	92,67	92,64	93,13	93,13	93,08	93,05

Zdroj: Česká pošta a Univerzita Pardubice



Česká pošta splnila v roce 2025 kvalitativní ukazatel rychlosti poskytnuté základní služby dodání prioritní poštovní zásilky do 50 g, které byly dodané první pracovní den po jejich podání, s výsledkem 93,26 %. Dosažený výsledek je tedy i přes drobné odchylky při výpočtu v průběhu měření a ověřování vyšší, než ukládá kvalitativní ukazatel.

4 Dohled Úřadu

Úřad v rámci svých kompetencí dohlíží na dodržování povinností České pošty plynoucích rovněž ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Vyřizuje došlá podání a podněty od uživatelů poštovních služeb a zodpovídá jejich dotazy. V případě, že z podání vyplývají konkrétní skutečnosti, které je potřebné a možné prověřit, provádí Úřad šetření na místě. Vyřizovaná podání Úřad dále využívá pro identifikaci potřeby provedení tematicky zaměřených kontrol a kontrolních akcí tak, aby to co nejvíce odráželo aktuální situaci a aby mohl zasáhnout při řešení problémů, se kterými se veřejnost při poskytování poštovních služeb setkává.

Dojde-li Úřad k závěru, že Česká pošta svým jednáním porušila zákonnou povinnost, zahájí s Českou poštou správní řízení o přestupku. Zákon o poštovních službách a vyhláška č. 464/2012 Sb. upravují pouze rámec, ve kterém jsou základní služby poskytovány, podrobná úprava je ponechána na poštovních podmínkách.

Úřad může na návrh podle § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách rozhodovat také ve sporech mezi Českou poštou jako držitelem poštovní licence a jiným provozovatelem o úpravě vzájemných práv a povinností při sdílení zvláštních služeb a prvků poštovní infrastruktury České pošty. V roce 2025 nebylo zahájeno ve věci sporu podle § 34 zákona o poštovních službách o přístup ostatních provozovatelů poštovních služeb k poštovní infrastruktuře držitele poštovní licence a ke zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury žádné nové sporné správní řízení.

4.1 Vyřizování došlých podání

V roce 2025 Úřad vyřizoval celkem 297 podnětů a stížností či jiných podání od uživatelů základních služeb. Uživatelé, kteří se na Úřad obrátili, projevovali svou nespokojenost s nedodáváním poštovních zásilek, nebo měli za to, že jim poštovní služba byla poskytnuta v rozporu s uzavřenou poštovní smlouvou.

Stížnosti uživatelů se nejčastěji týkaly dodávání poštovních zásilek, zejména ve vztahu k dodržování povinnosti zajistit alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby každý pracovní den, případně též k zanechávání výzev k vyzvednutí uložených zásilek. Zvýšenou četnost vykazovaly stížnosti týkající se úředního doručování, na něž jsou zvláštními právními předpisy kladeny specifické požadavky. Předmětem těchto stížností bylo nedodržování sjednaných dispozic, nezanechávání výzev s poučením po nezastižení adresáta či prodlevy v dodávání. Vyskytovaly se i podněty týkající se ztráty úředních zásilek či jejich vydání neoprávněným příjemcům. Tyto písemnosti přitom mají pro své odesílatele a zejména adresáty zvláštní význam, často zásadním způsobem ovlivňující jejich práva a povinnosti. Všechny tyto podněty Úřad náležitě prošetřil; v případě zjištěného porušení je s Českou poštou zahájeno správní řízení pro podezření ze spáchání přestupku. V roce 2025 byla v 7 případech stížnost podkladem pro provedení kontroly a následného vedení správního řízení o přestupku.

Podání, ve kterých stěžovatelé vyjadřují nespokojenost se způsobem vyřízení jejich reklamace, představují druhou nejčastější kategorii podání adresovaných Úřadu. V roce 2025 Úřad evidoval 56 těchto podání. Jednalo se nejčastěji o podání, kdy Česká pošta zcela či částečně nevyhověla uplatněné reklamaci, nebo sice reklamaci formálně vyhověla a shledala reklamaci důvodnou, ale odmítla vyplatit náhradu škody. Reklamující se pak obraceli na Úřad se žádostí o neformální prověření průběhu reklamace nebo s dotazem, jakým způsobem mohou zahájit řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

V případě nespokojenosti s poskytnutou poštovní službou je zapotřebí v první řadě věc řešit s Českou poštou, a to prostřednictvím reklamačního řízení. Poštovní podmínky stanoví, jakým způsobem, kde a v jakých lhůtách je možné reklamaci uplatnit a rovněž lhůty pro její vyřízení. Poštovní podmínky základních služeb České pošty rozlišují reklamaci dodání, reklamaci výplaty dobírkové částky, reklamaci poškození nebo úbytku obsahu a tzv. jinou reklamaci, jejímž prostřednictvím lze řešit například vady v poskytnutí některých doplňkových služeb. Pokud reklamující neuspěl se svým požadavkem u České pošty, je možné výsledek reklamačního řízení přezkoumat v rámci správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace (podrobnosti v kapitole 4.2).

V menší míře upozorňovali stěžovatelé Úřad na možné porušení poštovního tajemství. Jednalo se kupříkladu o situace, kdy ve své domovní schránce našli zásilky adresované jiným osobám. V rámci prošetřování Úřad zjistil, že v některých případech neměli stěžovatelé řádně označenou domovní schránku. Podle poštovních podmínek základních služeb České pošty může být poštovní zásilka eventuálně vložena i do neoznačené schránky, u níž lze s ohledem na okolnosti předpokládat, že ji zřídil adresát, což může nastat především u schránek umístěných u rodinných domů. Úřad však i v takových případech doporučuje umístění jmenovky na domovní schránku.

Stěžovatelé se na Úřad obraceli i tehdy, když nebyli spokojeni se službami, které byly Českou poštou poskytovány na základě jiných smluvních vztahů (finanční a pojišťovací služby, SIPO, důchody, činnost Czech POINT a další). V těchto případech se jednalo o nepoštovní služby, k jejichž řešení není Úřad zákonem zmocněn. Úřad není ani oprávněn řešit stížnosti na jednání konkrétních zaměstnanců vystupujících jménem České pošty, ať již jde o přepážkové pracovníky, doručovatele, či jejich nadřízené. Podání, jejichž předmětem jsou nepoštovní služby či personální otázky, Úřad postoupí příslušnému dohledovému orgánu či jinému subjektu, současně o takovém postupu uvědomí stěžovatele.

Přehled řešených podání souvisejících se základními službami podle jejich věcného obsahu je uveden v následující tabulce.

Vývoj počtu podání přijatých Úřadem v členění podle obsahu v letech 2020–2025

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Podání uživatelů poštovních služeb	počet podání					
dodávání poštovních zásilek	129	110	144	156	287	207
poštovní poukázky	6	13	5	11	39	18
nespokojenost s vyřizováním reklamací*	88	76	68	79	72	56
změna ukládací pošty	2	4	5	7	5	2
dlouhé čekací doby	0	1	0	0	3	3
otevírací doba pošt	1	5	1	1	3	5
porušení poštovního tajemství	4	6	4	1	13	6
Celkem	230	215	227	255	422	297

* Nejsou zahrnuta podání řešená ve správním řízení (námitky proti vyřízení reklamace).

Ze srovnání Úřadem řešených podání týkajících se základních služeb v roce 2025 lze pozorovat pokles oproti roku 2024 o 30 %. Zvýšený počet podání v roce 2024 lze odůvodnit osvětovou činností Úřadu v [monitorovacích zprávách](#) zaměřující se na dodávání úředních zásilek odesílaných jinými správními orgány. Ty se poté začaly na Úřad ve zvýšené míře obracet s podněty. V roce 2025 Úřad informoval o zjištěných pochybeních týkajících se úředního doručování např. v Monitorovací zprávě č. [2/2025](#) a č. [5/2025](#). Vyšel i samostatný článek o ohlašovných a jejich povinnostech ve vztahu k úřednímu doručování v Monitorovací zprávě č. [11/2025](#).

4.2 Námitky proti vyřízení reklamace

Co je to námitka?

Odesílatel nebo adresát mohou u Úřadu podat návrh na zahájení tzv. námitkového řízení, když provozovatel poštovních služeb nevyhoví uplatněné reklamaci nebo tuto reklamaci nevyřídí včas. Předpokladem zahájení řízení je tedy reklamace uplatněná u konkrétního provozovatele poštovních služeb a dodržení zákonem stanovené prekluzivní lhůty pro podání návrhu. Maximální délka lhůty pro podání návrhu k Úřadu činí jeden měsíc ode dne vyřízení reklamace nebo ode dne, kdy měla být reklamace vyřízena. Zmeškání lhůty pro podání návrhu nelze zhojit. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku 100 Kč. V případě, kdy navrhovatel neuhradí správní poplatek ani na výzvu Úřadu, je zahájené správní řízení zastaveno.

V roce 2025 bylo zahájeno 65 řízení o námitce proti vyřízení reklamace týkajících se základních služeb. V 70 řízeních o námitce proti vyřízení reklamace (a to i včetně některých řízení zahájených v předchozím roce) bylo do konce roku 2025 vydáno pravomocné rozhodnutí, z toho ve 32 případech nebylo navrhovateli vyhověno (zejména z důvodu nepředložení důkazů), v 6 případech Úřad navrhovateli částečně vyhověl, v 6 případech pak Úřad zcela vyhověl. Lze zaznamenat zvýšený počet smírných vyřešení sporů. Návrh na uzavření smíru Úřad v roce 2025 schválil v 16 případech. Výhodou smíru je urychlení řízení a nalezení kompromisního řešení, se kterým jsou obě strany sporu srozuměny a souhlasí s ním.

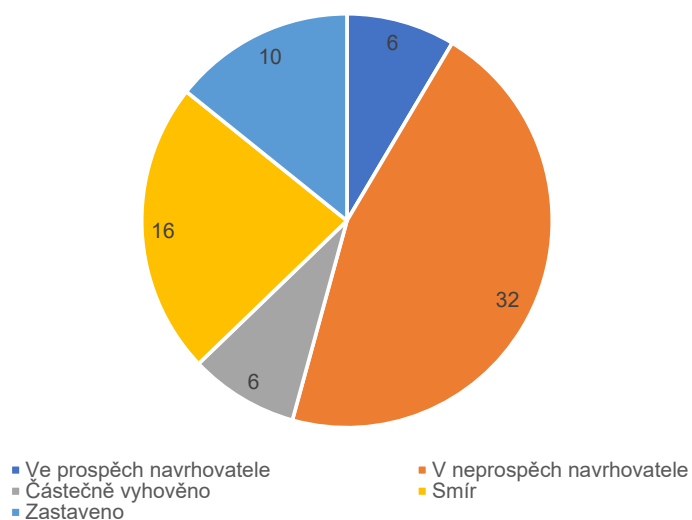
K zastavení řízení přistoupil Úřad v roce 2025 v 10 případech, nejčastěji z důvodu neuhrazení správního poplatku, neodstranění vad návrhu ve lhůtě stanovené Úřadem, případně z důvodu zpětvzetí návrhu ze strany navrhovatele. K odložení věci z důvodu nepříslušnosti Úřadu v roce 2025 nedošlo v ani jednom případě.

Početní přehled je vyjádřen v následující tabulce a pod ní je graficky vyjádřen výsledek pravomocně ukončených řízení.

Řízení o námitce proti vyřízení reklamace v roce 2025

Zahájená řízení	Pravomocně rozhodnutá řízení		
65	70		
	výsledek řízení	ve prospěch navrhovatele	6
		v neprospěch navrhovatele	32
		částečně vyhověno	6
		smír	16
		zastaveno	10

Výsledek řízení o námitce

**Čeho se vyvarovat při podávání návrhu**

Velká část námitek proti vyřízení reklamace je Úřadu podána prostřednictvím e-mailu bez uznávaného elektronického podpisu. V těchto případech je odesílatel poučen o tom, že takové podání námítky proti vyřízení reklamace není považováno za řádně podané, spolu s vysvětlením, jakým způsobem je možné námítku proti vyřízení reklamace řádně podat, či o které náležitosti je třeba doplnit dříve učiněné podání.

Správný postup je blíže popsán na [internetových stránkách Úřadu](#).

Podané námitky se významnou měrou týkaly poštovních zásilek do zahraničí, Úřad v roce 2025 zaznamenal celkem 29 takových řízení, což představuje 44 % řešených námitek týkajících se základních služeb. Předmětem sporu bylo nejčastěji nedodání předmětných zásilek v místě určení; odesílatelé těchto zásilek řešili buď jejich ztrátu a s tím související náhradu škody, nebo rozporovali oprávněnost vrácení zásilek, kdy jim vznikly náklady nejen v podobě uhrazeného poštovního, ale zpravidla i náklady za vrácení zásilky. Navrhovatelé dále často řešili poškození obsahu zásilek a jejich ztrátu, a to jak ve vztahu k mezinárodním zásilkám, tak i k těm vnitrostátním. V několika případech bylo předmětem sporu i pozdní dodání doporučených zásilek dodávaných v prioritním režimu, výplaty poukázaných peněžních částek a další služby včetně doplňkových služeb dodejka či dobírka.

Nárůst lze zaznamenat u počtu zahájených řízení o námitce proti vyřízení reklamace týkajících se základních poštovních služeb (v roce 2025 nárůst o 30 % oproti roku 2024). Stejně tak v roce 2025 Úřad pravomocně ukončil meziročně o 15 % více správních řízení (70 pravomocných rozhodnutí v roce 2025 oproti 61 pravomocným rozhodnutím v roce 2024).

4.3 Kontrolní činnost

Úřad na plnění povinností České pošty jakožto držitele poštovní licence dohlíží prováděním kontrol podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, či prověřováním skutečností vyplývajících z došlých podání nebo ze správního řízení na místě.

V roce 2025 bylo provedeno celkem 854 kontrol zaměřených na dodávání a plnění informačních a jiných zákonných povinností (a to zejména po redukci pošt v roce 2023), což představuje výrazný nárůst oproti minulým letům.

Počet kontrol a šetření provedených za účelem prověření skutečností vyplývajících z podnětů veřejnosti nebo prováděných za účelem zajištění dalších podkladů pro vedení správního řízení (v tabulce z důvodu přehlednosti označeno jako „místní šetření“) je uveden v následující tabulce.

Počet kontrol a šetření provedených Úřadem v letech 2020–2025

Kontrolní činnost	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Kontroly	184	442	457	404	494	854
Místní šetření	32	60	173	216	232	1 079

V roce 2025 proběhla celostátní kontrolní akce zaměřená na dodávání poštovních zásilek osobám s trvalým pobytem v sídle ohlašoven. U 23 z celkového počtu 77 náhodně vybraných obecních a městských úřadů byly nalezeny poštovní zásilky adresované těmto osobám a dodávané Českou poštou. K přebírání poštovních zásilek těchto osob nemají ohlašovny zpravidla žádné oprávnění, adresáti těchto poštovních zásilek se na ohlašovnách nezdržují a nemají zde ani označenou domovní schránku. Vydání zásilky neoprávněné osobě či vložení zásilky do cizí domovní schránky odporuje ustanovení § 7 odst. 1 zákona o poštovních službách. Současně může dojít i k porušení povinností nositele poštovního tajemství podle § 16 odst. 1 zákona o poštovních službách. Zjištěná pochybení se týkala více než 1 200 zásilek, z nichž více než 37 % tvořily doporučené zásilky v rámci úředního doručování. V návaznosti na tyto kontroly proběhlo jednání zástupců Úřadu, Ministerstva vnitra a České pošty. Účastníci jednání se shodli, že při dodávání poštovních zásilek osobám s trvalým pobytem v sídle ohlašovny je nutno důsledně postupovat v souladu s právními předpisy, zejména zákonem o poštovních službách a platnými poštovními podmínkami s tím, že zákon o evidenci obyvatel vyžaduje po ohlašovnách zajištění vhodného místa, kde bude možné uložit výzvu k vyzvednutí uložené poštovní zásilky spolu s poučením. Ohlašovným však nejsou stanovena žádná zvláštní práva ani povinnosti ve vztahu k samotným poštovním zásilkám adresovaným fyzickým osobám s trvalým pobytem na adrese ohlašovny. K zajištění dodávání jsou těmto adresátům k dispozici alternativy podle platných poštovních podmínek (např. odnáška, dosílka, institut prostředníka). Jejich využití je však vždy podmíněno aktivitou adresátů, případně i ochotou ohlašoven dodávání poštovních zásilek zprostředkovávat.

Úřad se v roce 2025 ve své kontrolní činnosti též tradičně věnoval provozovně České pošty, včetně pošt Partner. Na poštách bylo vedle plnění požadavků zákona o poštovních službách, jako je uveřejňování informací o změnách poštovních podmínek, kontrolováno i dodržování povinností daných vyhláškou č. 464/2012 Sb., mezi něž patří informování o otevírací době provozovny či poskytování informací na žádost. Nedostatky byly zjištěny pouze ve 13 případech.

V průběhu roku 2025 provedl Úřad 1 079 „místních šetření“ (ohledání na místě) pro ověření, zda Česká pošta plní svou povinnost podle § 23 vyhlášky č. 464/2012 Sb., a to v souvislosti se zvýšením cen základních služeb od 1. února 2025. Podle tohoto ustanovení musí být každá poštovní schránka opatřena informačním štítkem, na kterém jsou mimo jiné uvedeny údaje o cenách základních služeb, k jejichž odeslání lze využít poštovní schránku. V měsících únoru až květnu 2025 bylo v rámci samostatně evidovaných místních šetření zkontrolováno více než 600 poštovních schránek, zda obsahují aktuální informace. Úřad nezjistil žádné pochybení.

Kontroly byly zahájeny i za účelem prošetření konkrétních podnětů z řad veřejnosti a poznatků z vlastní úřední činnosti týkajících se dodávání doporučených zásilek, jejichž byl Úřad odesílatelem. V roce 2025 Úřad celkově realizoval 82 takových kontrol, pochybení bylo konstatováno v 68 z těchto kontrol. Nejčastějšími zjištěnými nedostatky bylo nezanechání výzev s poučením, jež jsou součástí úředních zásilek, či nerespektování sjednaných dispozic souvisejících např. s požadavkem na vložení doporučené zásilky do adresátovy domovní schránky.

4.4 Přestupky

Správní řízení o přestupku vychází především z kontrolních zjištění na základě Úřadem provedených kontrol. Není však výjimkou, že Úřad zahájí řízení o přestupku na základě došlého podání, nebo dojde v rámci řešení sporu (řízení o námitce proti vyřízení reklamace) k závěru, že daným jednáním Česká pošta nemusela porušit pouze smluvní povinnost, ale rovněž právní předpisy.

V roce 2025 Úřad ve vztahu k základním službám zahájil 102 řízení o přestupku pro podezření z porušení zákona o poštovních službách. V rámci 85 vedených řízení o přestupku (včetně správních řízení zahájených v předchozích letech) bylo vydáno pravomocné rozhodnutí a České poště bylo uloženo 84 pokut v souhrnné výši 1 585 200 Kč. Jedno správní řízení bylo Úřadem zastaveno.

Správní řízení o přestupku v roce 2025

Zahájená řízení	Pravomocně rozhodnutá řízení	Pokuty (pravomocné)	Výše pokuty celkem (v Kč)
102	85	84	1 585 200

Nejčastěji, v celkem 52 případech, se pravomocná rozhodnutí vydaná v přestupkovém řízení týkala neplnění poštovní povinnosti způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky. V rámci této skutkové podstaty bylo trestáno zejména neplnění povinnosti učinit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby a nerespektování požadavků úředního doručování (mezi něž Úřad řadí nezanechání výzev, případně oznámení s poučením po neúspěšném pokusu o dodání). Jedná se o jednotlivé případy, kdy nejčastěji doručovatel poštovní zásilku bez pokusu o dodání rovnou uloží u ukládací pošty. Nejedná se však o systémové pochybení České pošty. Pochybení v jednotlivých případech je řešeno ve správním řízení o přestupku a zpravidla uložením pokuty. Relativně časté byly i případy nerespektování požadavků adresátů, zejména žádostí o změnu ukládací pošty.

V 36 případech bylo předmětem pravomocně skončených řízení v roce 2025 neoprávněné zacházení s poštovní zásilkou v rozporu s uzavřenou poštovní smlouvou. Takovým jednáním byly nejčastěji neodůvodněné prodlevy v dodávání následované předáním poštovní zásilky neoprávněnému příjemci a vložení poštovní zásilky do domovní schránky jiné osoby než adresáta. Úřad sankcionoval i jiné nedostatky poskytovaných základních služeb, mezi něž patří ztráty poštovních zásilek nebo případy, kdy byla prodlužována nebo naopak zkracována úložní doba, poštovní zásilka nebyla po neúspěšném pokusu o dodání v rozporu s poštovní smlouvou uložena.

Porušení povinností nositele poštovního tajemství bylo sankcionováno v 11 případech. Jednalo se převážně o vložení poštovních zásilek do domovní schránky jiné osoby než adresáta, čímž Česká pošta nejen porušila sjednanou poštovní smlouvu, ale zároveň umožnila, aby se se skutečnostmi týkajícími se poskytované nebo poskytnuté poštovní služby seznámila neoprávněná osoba.

Ve 3 případech byla České poště pravomocně uložena pokuta za nezveřejnění informace o změně poštovních podmínek nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti této změny v každé provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup.

5 Ceny základních služeb

Stanovení cen základních služeb

Česká pošta je povinna podle ustanovení § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách poskytovat základní služby, které jsou obsaženy v její poštovní licenci, za nákladově orientované ceny s výjimkou podle § 33 odst. 6 zákona o poštovních službách (možnost nezahrnout do cen celou výši průměrného zisku), § 3 odst. 1 písm. f) zákona o poštovních službách (základní služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby) a § 34a zákona o poštovních službách (při cenové regulaci z důvodu cenové nedostupnosti základních služeb).

Podle zákona o poštovních službách musí poštovní podmínky každého provozovatele v písemné formě srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem obsahovat i údaje o ceně poštovní služby, způsobu její úhrady a rozsahu nároku odesílatele na její vrácení, jestliže provozovatel porušil povinnost vyplývající z poštovní smlouvy. V případě České pošty je ceník v samostatném dokumentu, který je nedílnou součástí poštovních podmínek.

Jednotkové náklady na poskytování základních služeb České poště, zejména listovních základních služeb, které byly v roce 2025 stále výrazně nejčetnější (měřeno počtem kusů) ze všech skupin základních služeb, rostou z důvodu dlouhodobého poklesu poptávky po těchto službách zapříčiněného především substitucí listinné korespondence službami elektronických komunikací. Celkové náklady České pošty jsou však do značné míry fixní (dané např. rozsahem stávající sítě provozoven), a proto jednotkové náklady, po rozpočítání na menší objemy poskytovaných základních služeb, rostou.

Posuzování cenové dostupnosti

Úřad podle § 34a odst. 1 zákona o poštovních službách sleduje a vyhodnocuje vývoj úrovně cen základních služeb a pravidelně přezkoumává jejich cenovou dostupnost zejména s ohledem na spotřebitelské ceny, inflaci a průměrnou mzdu.

Pro hodnocení cenové dostupnosti základních služeb využívá Úřad [Metodiku pro hodnocení cenové dostupnosti základních služeb](#) zveřejněnou na internetových stránkách Úřadu. Cenová dostupnost základních služeb je Úřadem souhrnně posuzována podle metodikou stanovených ukazatelů, kterými jsou: dlouhodobý vývoj cen základních služeb vzhledem k vývoji inflace, dlouhodobý vývoj cen základních služeb vzhledem k vývoji průměrné mzdy, dlouhodobý vývoj cen základních služeb vzhledem k vývoji celkových čistých peněžních příjmů domácností a mezinárodní srovnání cen základních služeb přepočtených podle parity kupní síly v zemích EU.

Metodika pro hodnocení cenové dostupnosti základních služeb rovněž stanovuje, že cenovou dostupnost vyhodnocuje Úřad primárně pro skupinu středně příjmových fyzických osob, přičemž budou-li ceny dostupné pro tuto vymezenou skupinu fyzických osob, lze tento závěr argumentem „a minori ad maius“ vztáhnout i na skupinu právnických osob. Separátní hodnocení cenové dostupnosti pro právnické osoby tedy Úřad neprovádí.

5.1 Ceny vnitrostátních základních služeb

Česká pošta v roce 2025 provedla ve vztahu k základním cenám vnitrostátních základních služeb oproti základním cenám platným ke dni 31. prosince 2024 následující změny:

- navýšila o 4 Kč základní ceny základní služby Obyčejné psaní ekonomické,
- navýšila o 2 Kč základní ceny základní služby Obyčejné psaní prioritní;
- navýšila o 5 Kč základní ceny základní služby Doporučené psaní ekonomické,
- navýšila o 3 Kč základní ceny základní služby Doporučené psaní prioritní,
- navýšila o 5 Kč základní ceny základní služby Cenné psaní,
- navýšila o 3 Kč základní ceny základní služby Doporučená zásilka (pozn.: od 1. ledna 2025 byla služba Doporučený balíček přejmenována na Doporučená zásilka),
- navýšila o 5 Kč základní ceny základní služby Poštovní poukázka typu A (hotovost – účet),
- navýšila o 10 Kč základní ceny základní služby Poštovní poukázka typu B (účet – hotovost),
- navýšila o 3 Kč základní ceny základní služby Poštovní poukázka typu C (hotovost – hotovost),
- navýšila o 3 Kč základní ceny základní služby Poštovní poukázka typu D (hotovost – hotovost, D+1),
- navýšila o 7 Kč cenu doplňkové služby Dodejka,
- navýšila o 6 Kč ceny doplňkových služeb Dodání do vlastních rukou a Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta.

Vnitrostátní základní služby, u nichž došlo v roce 2025 ke změně základních cen

Vnitrostátní základní služba	Cena k 31. 12. 2024	Cena k 31. 12. 2025
	(Kč za ks)	(Kč za ks)
Obyčejné psaní ekonomické do 50 g	27	31
Obyčejné psaní ekonomické do 100 g	31	35
Obyčejné psaní ekonomické do 500 g	35	39
Obyčejné psaní ekonomické do 1 kg	41	45
Obyčejné psaní prioritní do 50 g	34	36
Obyčejné psaní prioritní do 100 g	38	40
Obyčejné psaní prioritní do 500 g	42	44
Obyčejné psaní prioritní do 1 kg	48	50
Doporučené psaní ekonomické do 50 g	72	77
Doporučené psaní ekonomické do 100 g	80	85
Doporučené psaní ekonomické do 500 g	82	87
Doporučené psaní ekonomické do 1 kg	88	93
Doporučené psaní ekonomické do 2 kg	94	99
Doporučené psaní prioritní do 50 g	79	82
Doporučené psaní prioritní do 100 g	87	90
Doporučené psaní prioritní do 500 g	89	92
Doporučené psaní prioritní do 1 kg	95	98
Doporučené psaní prioritní do 2 kg	101	104
Cenné psaní do 50 g	77	82

Cenné psaní do 100 g	81	86
Cenné psaní do 500 g	83	88
Cenné psaní do 1 kg	89	94
Cenné psaní do 2 kg	95	100
Poštovní poukázka A v částce 1 Kč - 5 000 Kč	52	57
Poštovní poukázka A v částce 5 001 Kč - 50 000 Kč	60	65
Poštovní poukázka B (písemně) v částce 1 Kč - 5 000 Kč	45	55
Poštovní poukázka B (písemně) v částce 5 001 Kč - 50 000 Kč	55	65
Poštovní poukázka B (datově) v částce 1 Kč - 5 000 Kč	43	53
Poštovní poukázka B (datově) v částce 5 001 Kč - 50 000 Kč	53	63
Poštovní poukázka C v částce 1 Kč - 5 000 Kč	61	64
Poštovní poukázka C v částce 5 001 Kč - 50 000 Kč	72	75
Poštovní poukázka D v částce 1 Kč - 5 000 Kč	120	123
Poštovní poukázka D v částce 5 001 Kč - 50 000 Kč	142	145
doplňková služba Dodejka	23	30
doplňková služba Do vlastních rukou	18	24

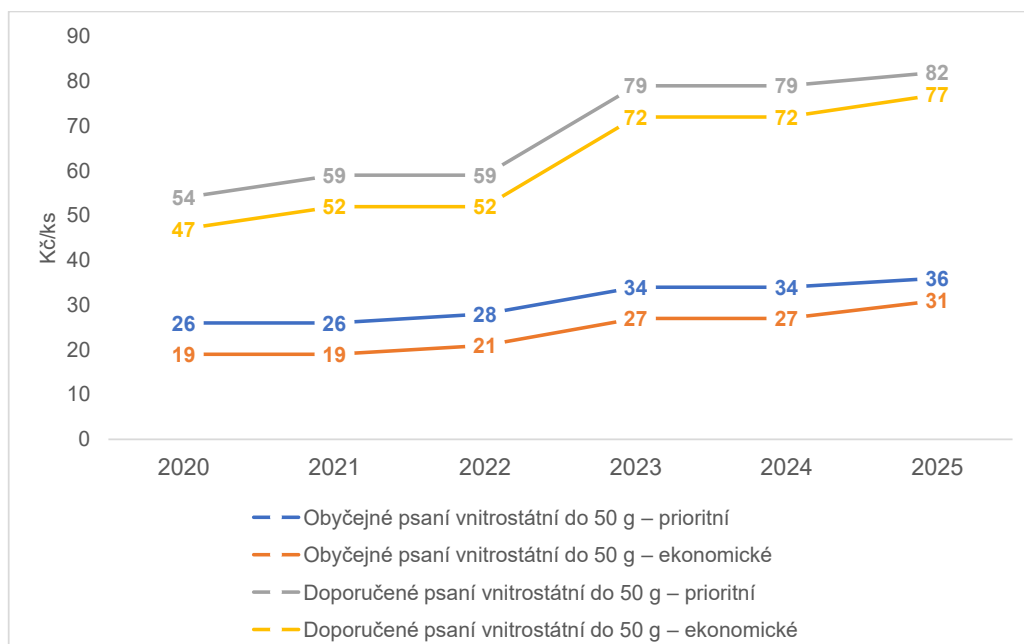
K žádným cenovým změnám v roce 2025 nedošlo u základních cen vnitrostátních základních služeb Cenná zásilka (od 1. ledna 2025 byla služba Cenný balík přejmenována na Cenná zásilka).

Nadále bezúplatně jsou poskytovány základní služby Obyčejná slepecká zásilka a Doporučená slepecká zásilka.

Vývoj cen vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2020–2025 zobrazují níže uvedená tabulka a graf.

**Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2020–2025
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

Služba	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Obyčejné psaní vnitrostátní do 50 g – prioritní	26	26	28	34	34	36
Obyčejné psaní vnitrostátní do 50 g – ekonomické	19	19	21	27	27	31
Doporučené psaní vnitrostátní do 50 g – prioritní	54	59	59	79	79	82
Doporučené psaní vnitrostátní do 50 g – ekonomické	47	52	52	72	72	77



5.2 Ceny základních služeb do zahraničí

Česká pošta v roce 2025 provedla ve vztahu k základním cenám základních služeb do zahraničí oproti základním cenám platným ke dni 31. prosince 2024 následující změny:

- navýšila o 4 Kč základní ceny základní služby Obyčejná zásilka,
- navýšila o 4 Kč základní ceny základní služby Doporučená zásilka,
- navýšila o 4 Kč základní ceny základní služby Cenné psaní,
- zúžila a upravila cenové skupiny u základních služeb Standardní balík ekonomický, Standardní balík prioritní, Cenný balík ekonomický a Cenný balík prioritní, čímž došlo k navýšení jejich základních cen,
- navýšila o 7 Kč cenu doplňkové služby Dodejka,
- navýšila o 6 Kč ceny doplňkové služby Dodání do vlastních rukou adresáta.

Základní služby do zahraničí, u nichž došlo v roce 2025 ke změně základních cen⁴

Základní služba do zahraničí	Cena k 31. 12. 2024	Cena k 31. 12. 2025
	(Kč za ks)	(Kč za ks)
Obyčejná zásilka do 50 g – do EU	44	48
Obyčejná zásilka do 100 g – do EU	63	67
Obyčejná zásilka do 250 g – do EU	105	109
Obyčejná zásilka do 500 g – do EU	147	151
Obyčejná zásilka do 1 kg – do EU	244	248
Obyčejná zásilka do 2 kg – do EU	413	417
Obyčejná zásilka do 50 g – evropské země mimo EU	44	48

⁴Tabulka neobsahuje údaje o navýšení cen u služeb *Standardní balík ekonomický*, *Standardní balík prioritní*, *Cenný balík ekonomický* a *Cenný balík prioritní*, neboť změny cen (cenové nárůsty) těchto služeb se liší podle zařazení konkrétních zemí do jednotlivých cenových skupin a podle hmotnostních stupňů.

Obyčejná zásilka do 100 g – evropské země mimo EU	63	67
Obyčejná zásilka do 250 g – evropské země mimo EU	116	120
Obyčejná zásilka do 500 g – evropské země mimo EU	158	162
Obyčejná zásilka do 1 kg – evropské země mimo EU	255	259
Obyčejná zásilka do 2 kg – evropské země mimo EU	424	428
Obyčejná zásilka do 50 g – mimoevropské země	50	54
Obyčejná zásilka do 100 g – mimoevropské země	70	74
Obyčejná zásilka do 250 g – mimoevropské země	137	141
Obyčejná zásilka do 500 g – mimoevropské země	209	213
Obyčejná zásilka do 1 kg – mimoevropské země	352	356
Obyčejná zásilka do 2 kg – mimoevropské země	606	610
Doporučená zásilka do 50 g – do EU	121	125
Doporučená zásilka do 100 g – do EU	148	152
Doporučená zásilka do 250 g – do EU	192	196
Doporučená zásilka do 500 g – do EU	235	239
Doporučená zásilka do 1 kg – do EU	336	340
Doporučená zásilka do 2 kg – do EU	513	517
Doporučená zásilka do 50 g – evropské země mimo EU	121	125
Doporučená zásilka do 100 g – evropské země mimo EU	148	152
Doporučená zásilka do 250 g – evropské země mimo EU	195	199
Doporučená zásilka do 500 g – evropské země mimo EU	238	242
Doporučená zásilka do 1 kg – evropské země mimo EU	339	343
Doporučená zásilka do 2 kg – evropské země mimo EU	516	520
Doporučená zásilka do 50 g – mimoevropské země	127	131
Doporučená zásilka do 100 g – mimoevropské země	156	160
Doporučená zásilka do 250 g – mimoevropské země	216	220
Doporučená zásilka do 500 g – mimoevropské země	291	295
Doporučená zásilka do 1 kg – mimoevropské země	441	445
Doporučená zásilka do 2 kg – mimoevropské země	707	711
Cenné psaní do 50 g – do EU	152	156
Cenné psaní do 100 g – do EU	185	189
Cenné psaní do 250 g – do EU	229	233
Cenné psaní do 500 g – do EU	272	276
Cenné psaní do 1 kg – do EU	373	377
Cenné psaní do 2 kg – do EU	550	554
Cenné psaní do 50 g – evropské země mimo EU	152	156
Cenné psaní do 100 g – evropské země mimo EU	185	189
Cenné psaní do 250 g – evropské země mimo EU	232	236
Cenné psaní do 500 g – evropské země mimo EU	275	279
Cenné psaní do 1 kg – evropské země mimo EU	376	380
Cenné psaní do 2 kg – evropské země mimo EU	553	557
Cenné psaní do 50 g – mimoevropské země	159	163
Cenné psaní do 100 g – mimoevropské země	192	196

Cenné psaní do 250 g – mimoevropské země	253	257
Cenné psaní do 500 g – mimoevropské země	329	333
Cenné psaní do 1 kg – mimoevropské země	478	482
Cenné psaní do 2 kg – mimoevropské země	744	748
doplňková služba Dodejka	23	30
doplňková služba Do vlastních rukou adresáta	18	24

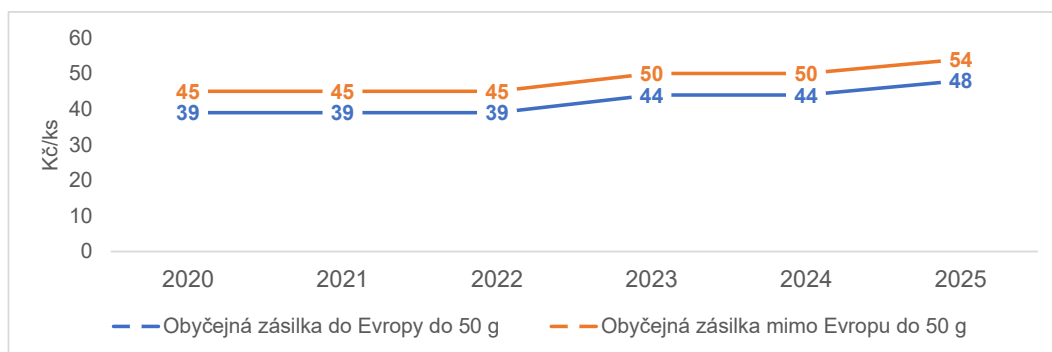
K žádným cenovým změnám v roce 2025 nedošlo u poštovních poukázek do zahraničí Poštovní poukázka hotovost – hotovost (Z/C) a Poštovní poukázka hotovost – účet (Z/A).

Nadále bezúplatně jsou poskytovány základní služby do zahraničí Obyčejná slepecká zásilka a Doporučená slepecká zásilka.

Vývoj cen vybraných základních služeb do zahraničí v období 2020–2025 zobrazují níže uvedená tabulka a graf:

**Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2020–2025
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

Služba	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Obyčejná zásilka do Evropy 50 g	39	39	39	44	44	48
Obyčejná zásilka mimo Evropu 50 g	45	45	45	50	50	54



Česká pošta oznamovala Úřadu v roce 2025 jí připravovaná a uskutečňovaná zvýšení cen některých základních služeb v souladu s § 33 odst. 9 zákona o poštovních službách.

Úřad při posuzování úrovně cen základních služeb v roce 2025 podle § 34a zákona o poštovních službách provedeném s využitím [metodiky](#) pro hodnocení cenové dostupnosti základních poštovních služeb neshledal, že by se ceny základních služeb staly s ohledem na vývoj inflace, průměrné mzdy a čisté příjmy domácností pro uživatele nedostupnými.

Úřad při hodnocení nákladové orientace cen základních služeb provedeném podle [Metodiky pro hodnocení nákladové orientace cen základních poštovních služeb](#) rovněž neshledal, že by Česká pošta pro rok 2025 stanovila ceny základních služeb v rozporu s § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách. Konkrétně se jednalo o nákladově orientované ceny s přiměřeným ziskem ve výši 5,25 % z ekonomicky oprávněných nákladů přiřazených základním poštovním službám a službám spojeným s přístupem k poštovní infrastruktuře.

Cenová přiměřenost přeshraničních balíků

Podle [nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2018/644 o službách přeshraničního dodávání balíků](#) provádí Úřad každoročně posuzování sazeb (cen) za přeshraniční jednotlivé balíky spadající do povinnosti všeobecných služeb, v České republice označovaných jako základní služby. V prvním kroku Úřad na základě filtračního mechanismu doporučeného Evropskou komisí zjišťuje, zda existuje služba České pošty s potenciálně nepřiměřeně vysokou cenou, kterou je třeba dále posoudit. Pokud je taková služba nalezena, Úřad její cenu posoudí a výsledky posouzení předává do 30. června Evropské komisí, která následně verzi těchto hodnocení neobsahující důvěrné informace zveřejní na internetových stránkách.

Výsledkem posouzení provedeného Úřadem v roce 2025 bylo konstatování, že na základě filtračního mechanismu doporučeného Evropskou komisí nebyla nalezena služba s nepřiměřeně vysokou cenou.

6 Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů

Česká pošta doručila dne 6. srpna 2025 Úřadu žádost o úhradu čistých nákladů z poskytování základních poštovních služeb představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2024. Dnem podání žádosti bylo zahájeno správní řízení, v němž Úřad ověřoval předložený výpočet čistých nákladů na základě dokladů předložených v žádosti a podkladů, které si dodatečně vyžádal. Na základě ověření podkladů Úřad vyčíslil čisté náklady z poskytování základních služeb za rok 2024 ve výši 1 847 105 294 Kč. Podle zákona o poštovních službách se čisté náklady přesahující částku 1 500 000 000 Kč nepovažují za nepřiměřenou finanční zátěž, proto stanovil Úřad nárok České pošty na kompenzaci čistých nákladů za rok 2024 ve výši 1 500 000 000 Kč. Rozhodnutí o výši čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž bylo vydáno dne 31. října 2025. Dne 4. listopadu 2025 byla na základě tohoto rozhodnutí České poště vyplacena kompenzace ve výši 750 000 000 Kč, přičemž byly zohledněny vyplacené předběžné čisté náklady za dané období, které byly České poště uhrazeny v únoru 2025. Nárok na úhradu čistých nákladů za rok 2024 byl České poště přiznán a kompenzace byla vyplacena na základě souhlasného stanoviska Evropské komise, která dne 3. února 2025 rozhodnutím v řízení vedeném pod značkou SA.104103 potvrdila, že předpokládaná kompenzace čistých nákladů České pošty v kumulativní výši 3 000 000 000 Kč za období 2023 až 2024 představuje státní podporu slučitelnou s vnitřním trhem.

Dne 18. srpna 2025 požádala Česká pošta o úhradu předběžných čistých nákladů za rok 2025 ve výši 750 000 000 Kč. Dne 26. srpna 2025 vydal Úřad rozhodnutí o úhradě předběžných čistých nákladů za rok 2025 ve výši 750 000 000 Kč. Částka byla dne 8. září 2025 České poště vyplacena, a to na základě souhlasného stanoviska Evropské komise, která dne 25. července 2025 rozhodnutím v řízení vedeném pod značkou SA.116631 potvrdila, že předpokládaná kompenzace čistých nákladů v kumulativní výši 7 500 000 000 Kč za období roků 2025 až 2029 představuje státní podporu slučitelnou s vnitřním trhem.

7 Závěr

Po celkovém vyhodnocení všech zjištění Úřad konstatuje, že Česká pošta v roce 2025 plnila své zákonné povinnosti vyplývající z udělené poštovní licence s výjimkou jednotlivých nedostatků, které jsou podrobně popsány v příslušných kapitolách této zprávy.

Závěry Úřadu vychází především z kontrolní a dohledové činnosti, ostatní úřední činnosti, ze statistik a z povinně uveřejňovaných údajů Českou poštou. Následující část zprávy shrnuje hlavní zjištění Úřadu.

Obdobně jako v předchozích letech pokračoval pokles objemu poskytovaných základních služeb. Tento trend je způsoben především rostoucím nahrazováním klasických listovních zásilek elektronickými formami komunikace.

Z výsledků dohledu vyplývá, že i přes krátkodobé uzavírky některých pošt Česká pošta zajistila dostupnost základních služeb v roce 2025 v souladu se zákonem o poštovních službách a vyhláškou č. 464/2012 Sb.

Provozovny, které slouží k podání poštovních zásilek, slouží také k jejich dodávání v případě, že pokus o dodání v místě adresy adresáta byl neúspěšný. Z tohoto důvodu Úřad sleduje, zda doba dočasně uzavřených pošt není neúměrně dlouhá. Úřad nezjistil v tomto směru žádné porušení povinností a shledal důvody vedoucí k uzavření pošt relevantními.

Jediným měřitelným kvalitativním ukazatelem je rychlost poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno podání. Česká pošta stanovený ukazatel nejméně ve výši 92 % dodaných prioritních zásilek označovaných jako D+1 v roce 2025 splnila na 93,26 % (viz tabulka a graf v kapitole 3.6).

V rámci dohledu Úřad v průběhu roku 2025 registroval problémy na straně České pošty při plnění povinnosti učinit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu. Neplnění stanovených podmínek při dodávání poštovních zásilek Úřad považuje za nejzávažnější pochybení České pošty. Relativně často bylo předmětem kontrol dodávání poštovních zásilek, na které si zákazníci nejvíce stěžovali. Z výsledků šetření Úřadu vyplynulo, že se jednalo o místní či individuální, nikoli však systémová pochybení. Proto lze konstatovat, že Česká pošta jako držitel poštovní licence tuto povinnost plnila.

V roce 2025 Úřad vyřizoval celkem 297 podnětů a stížností či jiných podání od uživatelů základních poštovních služeb. Uživatelé, kteří se na Úřad obrátili, projevovali nejvíce svou nespokojenost s nedodáváním poštovních zásilek, nebo měli za to, že jim poštovní služba byla poskytnuta v rozporu s uzavřenou poštovní smlouvou. Počet podání týkajících se nespokojenosti při poskytování základní služby, které zákazníci České pošty uplatnili přímo u Úřadu, meziročně klesl o 29,62 %. Počet podání, jež se týkala kvality dodávání poštovních zásilek, v roce 2025 klesl, a to o 27,87 %, rovněž počet podání obsahujících stížnost na základní služby uplatněných u České pošty klesl o 27,41 %.

Úřad na základě výsledků dohledu zahájil v roce 2025 s Českou poštou 102 řízení o přestupku pro podezření z porušení zákona o poštovních službách. V rámci 85 vedených a ukončených řízení o přestupku (včetně správních řízení zahájených v předchozích letech) bylo vydáno pravomocné rozhodnutí a České poště bylo uloženo 84 pokut v souhrnné výši 1 585 200 Kč. Jedno správní řízení bylo Úřadem zastaveno.

Česká pošta navýšila v roce 2025 základní ceny některých vnitrostátních základních služeb a rovněž některých základních služeb do zahraničí. Úřad při svém posouzení cenové dostupnosti základních služeb prováděném dle [Metodiky pro hodnocení cenové dostupnosti základních poštovních služeb](#) neshledal, že by se základní služby v roce 2025 staly pro uživatele cenově nedostupnými. Úřad též při svém posouzení nákladové orientace cen základních služeb prováděném podle [Metodiky pro hodnocení nákladové orientace cen základních poštovních služeb](#) neshledal, že by Česká pošta pro rok 2025 nestanovila ceny základních služeb jako nákladově orientované s přiměřeným ziskem (podrobněji viz úvod kapitoly 5).

K 1. dubnu 2025 došlo ke klíčovému milníku v rámci zamýšlené transformace České pošty – balíkové a logistické služby byly vyčleněny do odštěpného závodu Balíkovna, který nově zajišťuje jejich výkon v rámci celého ekonomického a účetního řetězce podniku. Česká pošta nadále zajišťuje výkon základních poštovních služeb a dalších služeb poskytovaných pro stát, zejména provoz služby Czech POINT a spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí. Odštěpný závod Balíkovna se soustředí na provozní a organizační zajištění komerčních balíkových služeb a logistických operací, včetně vybraných činností s mezinárodním přesahem. Balíkovna je však odštěpným závodem státního podniku, nikoli samostatnou právnickou osobou. Veškerá práva a povinnosti vznikající v souvislosti s poskytováním balíkových a logistických služeb proto zůstávají odpovědností České pošty, jako jediného právního subjektu. Organizační vyčlenění tak nemění právní rámec odpovědnosti, ale umožňuje efektivnější řízení komerčních činností a jejich oddělení od služeb poskytovaných ve veřejném zájmu. Česká pošta i po 1. dubnu 2025 plní všechny zákonem stanovené povinnosti v oblasti základních služeb. K jejich zajištění nadále využívá potřebnou infrastrukturu, zejména síť provozoven, která zůstává klíčovým prvkem dostupnosti služeb pro veřejnost.

Úřad zjistil i v roce 2025 některá pochybení České pošty při plnění poštovní povinnosti v postavení držitele poštovní licence. V návaznosti na tato zjištění bude Úřad v nadcházejícím období nadále detailně monitorovat a kontrolovat plnění povinností, které držitelé poštovní licence ukládají příslušné právní předpisy, a to zejména v oblastech dlouhodobě kritizovaných veřejností. Úřad bude výsledky své kontrolní činnosti průběžně vyhodnocovat a na jejich základě přijímat opatření v rámci svých kompetencí, jejichž cílem je zvýšení spokojenosti zákazníků České pošty.

Praha 4. června 2026



Ing. Marek Ebert
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu
podepsáno elektronicky

Sdělení Ministerstva průmyslu a obchodu ČR

Podle § 35 odst. 1 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, poštovní známky vydává Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. Vydání poštovní známky zveřejní Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR v Poštovním věstníku.

18. VYDÁNÍ EMISE UMĚLECKÁ DÍLA NA ZNÁMKÁCH: PAVEL BRÁZDA

Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky vydává dne 17. června 2026 v emisi UMĚLECKÁ DÍLA NA ZNÁMKÁCH: PAVEL BRÁZDA příležitostnou poštovní známku s nominální hodnotou 39 Kč. Na známce je obraz Chodící krabice z roku 1954 jako jeden z hlavních Brázdových obrazů z tohoto období a symbol nerozlučné legendární dvojice Pavla Brázdy a Věry Novákové.



Pavel Brázda byl významnou osobností českého výtvarného umění. Po válce studoval na Akademii výtvarných umění, kde se seznámil se svou budoucí manželkou, malířkou Věrou Novákovou. Po převratu v únoru 1948 byli oba z politických důvodů ze školy vyloučeni. Následujících čtyřicet let manželé tvořili nezávisle na hlavních uměleckých proudech takzvaně do šuplíku, bez možnosti vystavovat. To přispělo ke vzniku jedinečného stylu Pavla Brázdy, který odráží preciznost práce klasických mistrů, ale přitom pracuje s postmoderní zkratkou, ironií a humorem.

Autorem grafické úpravy emise je Kamil Knotek.

Známka je tištěna ofsetem, velikost obrazu má 40 x 50 mm a vytiskla ji Tiskárna Hradištko s.r.o. v tiskových listech po 4 kusech.

Známka má katalogové číslo 1358 a platnost od 17. června 2026 do odvolání.

Praha 10. června 2026

Ing. Jiří Řehola v. r.
vedoucí oddělení poštovních služeb

19. VYDÁNÍ EMISE OSOBNOSTI: LUDVÍK VACULÍK

Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky vydává dne 17. června 2026 v emisi OSOBNOSTI: LUDVÍK VACULÍK příležitostnou poštovní známku s nominální hodnotou zastoupenou písmenem B. Písmeno B odpovídá ceně za vnitrostátní Obyčejné psaní – standard do 50 gramů v ekonomickém režimu dodání, dle aktuálního platného ceníku v době vydání emise v hodnotě 31 Kč. Hlavním motivem známky je portrét Ludvíka Vaculíka se stylizovaným textem na pozadí, který je doplněn motivem psacího stroje.

Ludvík Vaculík byl český spisovatel, novinář a významná osobnost českého disentu. Proslul zejména manifestem Dva tisíce slov z roku 1968, který se stal jedním ze symbolů pražského jara. Návrh známky byl vytvořen kresbou tužkou a akvarelem. Autor hledal inspiraci v literárních textech, knihách a fejetonech Ludvíka Vaculíka.

Autorem emise je Michal Novák.

Známka je tištěna ofsetem, velikost obrazu má 23 x 40 mm a vytiskla ji Tiskárna Hradištko s.r.o. v tiskových listech po 50 kusech.

Známka má katalogové číslo 1359 a platnost od 17. června 2026 do odvolání.



Praha 10. června 2026

Ing. Jiří Řehola v. r.
vedoucí oddělení poštovních služeb

20. VYDÁNÍ EMISE ČESKÉ STOPY VE SVĚTĚ: VLADIMÍR VOCHOČ

Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky vydává dne 17. června 2026 v emisi ČESKÉ STOPY VE SVĚTĚ: VLADIMÍR VOCHOČ příležitostnou poštovní známku s nominální hodnotou 40 Kč. Znamka zachycuje portrét Vladimíra Vochoče se schematickou politickou mapou počátečního období druhé světové války v pozadí. Přes mapu je symbolicky otisknuto razítko československého konzulátu v Marseille. Pojtkem vybraných motivů je motiv razítka na schématu mapy, které symbolizuje cestu ke svobodě. Návrh známky je proveden kresbou kolorovanou akvarelem. Motivy byly následně propojeny digitální cestou.

Vladimír Vochoč byl český právník a diplomat, který jako československý konzul ve francouzském Marseille za druhé světové války pomohl mnoha židovským uprchlíkům. Za to obdržel v roce 2016 posmrtně ocenění Spravedlivý mezi národy.

Autorem emise je Mikuláš Kavan.

Znamka je tištěna ofsetem. Znamka má velikost obrazu 40 x 23 mm. Znamku vytiskla Tiskárna Hradištko s.r.o. v tiskových listech po 50 kusech.

Znamka má katalogové číslo 1360 a platnost od 17. června 2026 do odvolání.

Praha 10. června 2026

Ing. Jiří Řehola v. r.
vedoucí oddělení poštovních služeb