



TISKOVÁ ZPRÁVA

ČTÚ zveřejňuje Souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2012

Praha, 23. května 2013. Český telekomunikační úřad zveřejňuje v souladu se zákonem o poštovních službách Souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2012. Základní služby jsou předmětem veřejného zájmu a zahrnují služby vztahující se k obyčejným a doporučeným zásilkám, balíkům a poštovním poukázkám typu A, B a C. Dohled ČTÚ nad plněním stanovených povinností probíhal formou namátkových kontrolních akcí a opíral se i o podněty z řad veřejnosti.

Kontrola ČTÚ se zaměřila na dodržování právních povinností zejména v těchto oblastech: zajištění dostupnosti služeb, včetně otevírací doby a dočasného uzavírání pošt, dostupnost cen základních služeb v tuzemsku a směrem do zahraničí, dodávání poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek, rychlost poskytování poštovních služeb, případy porušení poštovního tajemství, potřebnou transparentnost a poskytování informací zákazníkům, a vyřizování podání a reklamací.

Zpráva v těchto souvislostech konstatuje, že:

- Dlouho přetrvávajícím a závažným nedostatkem je ukládání poštovních zásilek bez toho, aby byl učiněn povinný pokus o její dodání do adresátova domu nebo sídla a předána výzva. Tento nedostatek je přímým porušením zákona o poštovních službách.
- Byly opět zjištěny případy, kdy došlo k porušení poštovního tajemství.
- V průběhu roku musel ČTÚ řešit několik podání týkajících se omezování otevírací doby či dočasného uzavírání nebo přímo rušení pošt.
- Přetrvávají nedostatky v informovanosti zákazníků o možnosti využití mobilních obslužných míst, zvláště v souvislosti s optimalizací poštovní sítě.
- Česká pošta opět nesplnila závazek podle základních kvalitativních požadavků dodat nejméně 95 % poštovních zásilek vložených do poštovní schránky následující pracovní den.
- V roce 2012 došlo k navýšení počtu oprávněných stížností, s nimiž se na Úřad obrátili zákazníci, z 216 v roce 2011 na 250 oprávněných stížností.
- Za porušování právních povinností bylo České poště v průběhu roku pravomocně uloženo dvacet pokut v celkové výši 485 000 Kč. Během roku bylo zahájeno dalších pět správních řízení o uložení pokuty, ta však do konce roku 2012 nebyla pravomocně ukončena.

Zpráva rovněž konstatuje, že nedostatky se objevují takřka výhradně u základních služeb týkajících se poštovních zásilek. U poštovních poukázek jsou nedostatky zjišťovány jen ojediněle. Zpráva dále informuje, že podle poznatků ČTÚ je řada případů nespokojenosti zákazníků zapříčiněna selháním lidského faktoru, nikoliv systémovým selháním České pošty.

Rok 2012 byl pro ČTÚ posledním, kdy dohlížel výhradně na dodržování právních povinností v oblasti poskytování základních služeb. Od počátku letošního roku je pověřen některými novými kompetencemi, zejména dohledem na fungování celého trhu poštovních služeb. Dohled ČTÚ má za úkol zajistit spravedlivé konkurenční prostředí pro všechny subjekty poskytující poštovní služby a současně zabezpečit poskytování minimálního rozsahu základních služeb na celém území státu pro všechny obyvatele za dostupné ceny.

V souvislosti s ochranou spotřebitele ČTÚ upozorňuje uživatele poštovních služeb, aby v zájmu rychlejšího vyřízení jejich případných problémů především více využívali možnost reklamovat zjištěné závady přímo u České pošty. Pokud nebudou s vyřízením reklamace spokojeni, mohou se obrátit jak na ombudsmana České pošty, tak i na ČTÚ s námitkou na vyřízení reklamace. Pro tento účel ČTÚ umístil na své internetové stránce [formuláře](#) pro zaslání dotazu nebo podání elektronickou cestou.

Zpráva o plnění povinností České pošty v oblasti základních služeb za rok 2012 je k dispozici [zde](#).

PhDr. František Malina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu

Praha 23. května 2013