

# **Český telekomunikační úřad**

## **Zpráva o plnění povinností České pošty, s.p. v oblasti základních služeb za roky 2004 a 2005**

**Březen 2006**

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

Základními službami se rozumějí poštovní a zahraniční poštovní služby, na jejichž zajišťování dohlíží v zájmu veřejnosti Český telekomunikační úřad. Jejich přesné vymezení bylo zveřejněno v Poštovním věstníku č. 3/2005 pod č. 11.

Poznatky uvedené ve zprávě byly získány prováděním státní kontroly, při vyřizování podnětů zákazníků České pošty, s.p., případně i dalšími způsoby.

Zpráva vychází z výsledků dohledu na plnění povinností České pošty, s.p. za roky 2004 a 2005. Do 31.3.2005 vykonávalo dohled Ministerstvo informatiky, od 1.4.2005 vykonává dohled Český telekomunikační úřad.

## **OBSLUHA VEŘEJNOSTI U POŠT**

### **Zjištěný stav**

Jedním z nejdůležitějších úkolů České pošty v oblasti základních služeb je zajistit řádnou obsluhu v síti pošt. Tento úkol však není na odpovídající úrovni plněn.

V řadě případů bylo zjištěno, že pošta byla v době, kdy měla mít otevřeno, uzavřena. V důsledku toho nebylo možno v dané době a v daném místě použít poštovní služby. Nesprávná praxe je v rozporu s povinnostmi České pošty při zajišťování dostupnosti základních služeb. Jde jen o náhodná zjištění; je proto zřejmé, že tento nešvar je u České pošty velmi rozšířen.

Uzavření pošty přitom nebylo objektivně nezbytné; toto řešení bylo zvoleno jen proto, že bylo pro Českou poštu v dané situaci nejjednodušší. K tomu, jaké komplikace uzavření pošt způsobí místním zákazníkům, Česká pošta nepřihlíží.

Poměrně častá je nespokojenost zákazníků s dlouhou čekací dobou při obsluze a s tím, že služby nejsou zajišťovány právě v tu dobu, kdy je po nich velká poptávka (jde zejména o období kolem poledne). Přitom povinností České pošty je vycházet při organizaci své činnosti z potřeb veřejnosti, přihlížet odpovídajícím způsobem k poptávce po svých službách a dbát toho, aby užívání služeb nebylo neúměrně komplikované a aby nevyžadovalo zbytečně mnoho času.

Hlavními příčinami tohoto stavu jsou malý zájem o potřeby zákazníků, snaha řešit interní problémy České pošty na jejich úkor a špatná organizace práce.

V některých případech byla otevírací doba kratší, než jak bylo výslovně stanoveno. Příčinou je nerespektování závazných, jednoznačně stanovených požadavků.

## **Podrobný přehled výsledků dohledu**

### **Uzavírání pošt**

Uzavření pošty, které nebylo nezbytné, bylo zjištěno celkem v 18 případech. Důvodem byly nezajištěný zástup pro případ nepředvídané absence, předem známá návštěva lékaře či pracovní neschopnost, dovolená, interní školení a porady, aktualizace programů v počítačích apod.

V několika případech byla pošta uzavřena z důvodu plánovaného či nepředvídaného výpadku elektrického proudu, kvůli němuž nebylo možno používat počítače. Základní činnost (přijímání poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek) však Česká pošta může a musí vykonávat i v době odpojení od elektrického proudu; je to ovšem méně pohodlné než s pomocí počítačů.

Jedna pošta byla během dvou měsíců třikrát uzavřena, v dalších 4 týdnech pak byla její otevírací doba krácena.

V jednom případě bylo navíc zjištěno, že informace o uzavření pošty neodpovídala skutečnosti (uvedeno bylo jiné, chybné datum).

### **Otevírací doba, organizace práce, čekací doby**

Otevírací doba je přizpůsobena poptávce jen v omezeném rozsahu. Prosazována je jednotná otevírací doba, která je pouze v určitém rozsahu přizpůsobována místní situaci. Otevírací doba je navíc přizpůsobována interním potřebám České pošty (rozsahu pracovního úvazku příslušných pracovníků, povinným přestávkám v práci, interní organizaci práce apod.), a to i v případě, kdy je to v rozporu s potřebami zákazníků.

Přestože v r. 2005 bylo České poště uloženo, aby ve velkých městech zajistila výdej uložených poštovních zásilek i v neděli a o svátcích, v Praze se tak stalo jen částečně (zajištěn byl jen výdej doporučených zásilek, nikoliv však již balíků).

Pro výdej poštovních zásilek dodávaných do poštovní přihrádky nesmí být stanovena kratší otevírací doba než u výdeje běžných poštovních zásilek. Přesto byly zjištěny případy, v nichž tento požadavek nebyl dodržován.

Nijak ojediněle se vyskytují více než půlhodinové fronty. Někteří zákazníci, kteří mají o poskytnutí služby zájem, poté, co stráví marným čekáním ve frontě určitou dobu, nebo poté, co vstoupí do místnosti a uvidí fronty čekajících, z pošty neobsloužení odejdou.

Nepřiměřeně dlouhé čekací doby jsou způsobeny v první řadě špatnou organizací práce. Některé přepážky jsou přetížené, zatímco jiné jsou vytíženy jen málo; obsluha u přepážky je zbytečně zdržována požadavky zákazníků, které by bylo možno vyřídit jinde než u této přepážky; vyhledávání uložených poštovních zásilek je příliš pomalé; výdejem se zabývá jediný pracovník namísto toho, aby se na něm

podíleli dva (jeden se zabývá doklady a jednáním se zákazníkem, druhý vyhledává vydávané poštovní zásilky).

Další příčinou nepřiměřených čekacích dob je to, že počet otevřených přepážek sloužících k podávání je s ohledem na existující poptávku příliš malý - například proto, že se další zaměstnanci i v době špičky zabývají jinou činností než přímou obsluhou zákazníků.

V jednom případě zorganizovala místní složka České pošty výměnu průkazů příjemce za nové. Protože k vydání nových průkazů nedošlo okamžitě po odebrání průkazů původních, pověření příjemci neměli několik dní možnost vyzvedávat uložené poštovní zásilky. Negativní důsledky špatně organizované akce pro své zákazníky Česká pošta vůbec nevzala v úvahu.

V zájmu zákazníků bylo České poště uloženo, aby hromadné podání (podání většího počtu poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek) bylo omezeno jen na menší část přepážek. Tím se mělo zajistit, aby se běžní zákazníci nemuseli obávat značného zdržení způsobeného tím, že právě u té přepážky, kterou si vybrali, bude někdo z předchozích zákazníků ve frontě žádat o větší počet služeb.

Smysl tohoto požadavku však Česká pošta vůbec nepochopila. K jeho splnění přistoupila ryze formálním způsobem, který k dosažení zamýšleného cíle nevedl. Počet přepážek, u kterých není hromadné podání možné, je minimální (často jde jen o jedinou přepážku); přitom je zřejmé, že by jich s ohledem na účel měla být většina (velká většina zákazníků neuskutečňuje hromadné podání). Standardně se vyskytují dokonce případy, v nichž jediná přepážka, u níž podle označení není hromadné podání možné, není v provozu.

Původně bylo stanoveno, že u běžné přepážky lze žádat nanejvýš o 10 služeb; takový počet byl neúměrně vysoký, protože již při menším počtu služeb dojde ke značnému zdržení následujících zákazníků. Teprve později byl tento limit snížen na 5 služeb; účelu tohoto požadavku by však odpovídal spíše ještě menší počet.

Označení přepážek jednotným, leč nevhodným textem nevysvětluje zákazníkům smysl tohoto opatření; není proto divu, že jim uniká. Přitom existuje všeobecně rozšířený příklad, jak analogickou věc úspěšně řeší jiní podnikatelé (tzv. „rychlé“ pokladny v supermarketech).

## POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

### Zjištěný stav

Česká pošta nabízí na výběr širokou škálu různých služeb; detaily určité služby se navíc v mnoha případech mohou alternativně lišit. Cílem tak široké nabídky je uspokojit velmi různorodé potřeby, které veřejnost v oblasti poštovních služeb má. Aby si zákazníci mohli ze všech možností kvalifikovaně vybrat, potřebují informace o tom, jaké možnosti se jim nabízejí.

Zákazníci potřebují také informace o tom, jak si mají při poskytování služby kvalifikovaně počínat. Jedině tak mohou předejít tomu, aby vinou jejich neinformovanosti nedošlo ke zbytečným problémům.

Proto bylo České poště v zákoně o poštovních službách uloženo, aby zákazníkům soustavně poskytovala potřebné informace. Stejný požadavek obsahuje i legislativa Evropské unie. Plnění tohoto úkolu je však na zcela nevyhovující úrovni.

Informace, které musí Česká pošta poskytovat, se týkají zejména toho, kde lze využít jejích služeb (informace o poštách a o jiných místech, kde lze žádat o základní služby), právních podmínek, jež při využívání základních služeb platí, a způsobu, jakým mohou být nabízené možnosti využívány v zájmu co nejlepšího uspokojení potřeb zákazníků.

Správné a úplné informace o poštách nebyly v řadě případů k dispozici; totéž platí i o nabídce obsluhy u pošty s delší otevírací dobou, než má místní pošta.

Informace o právních podmínkách a o užití základních služeb jsou neúplné a nekvalitní. V řadě případů je zjevné, že správné informace neznají ani samotní pracovníci České pošty.

Naprosto nevyhovující stav je v poskytování informací o správném psaní poštovní adresy. Na jedné straně Česká pošta od zákazníků požaduje, aby psali poštovní adresu stanoveným způsobem, na druhé straně však mnohdy nemají možnost zjistit, jak ji vlastně mají psát. Jak má být poštovní adresa správně psána, to ostatně někdy nevědí ani pracovníci samotné České pošty.

Při změně původního způsobu psaní poštovní adresy jedná Česká pošta s místními zákazníky nevhodně a neodborně. Zákazníci zákonitě reagují negativně, navíc vznikají zbytečné obavy o to, jaké důsledky bude pro ně změna mít.

Způsob, jakým jsou u pošt zveřejňovány informační dokumenty, je všeobecně nevyhovující. Dokumenty jsou umístěny na nevhodných místech, kde si jich veřejnost příliš nevšimne.

Informační kampaně jsou uskutečňovány jen tehdy, jsou-li České poště výslovně nařízeny. I v těchto případech jsou však prováděny natolik formálně, že nemají očekávaný efekt.

Předtisk používaných tiskopisů je v mnoha případech nejasný a zavádějící. Některé případy ukazují, že nevhodné tiskopisy matou nejen zákazníky, ale i samotné pracovníky České pošty.

Vinou nedostatku kvalitních informací zákazníci zákonitě nevyužívají základních služeb optimálním způsobem. Komfort, který mají zákazníkům zajišťovat požadavky kladené na Českou poštu, je zbytečně snižován jen proto, že se zákazníci nedozvědí o vymoženostech, jež jsou jim k dispozici.

Dalším důsledkem je právní nejistota zákazníků. Protože často nevědí, jaké povinnosti Česká pošta má, nejsou schopni odhalit, že Česká pošta postupovala nesprávně.

Vážné negativní důsledky má pro zákazníky používání tiskopisu pro uplatnění nároku na náhradu škody; vinou zavádějícího předtisku totiž požadují nižší náhradu škody než tu, která jim po právu přísluší.

Vyskytl se dokonce případ, v němž byla správná informace vědomě zatajena, zřejmě proto, aby zákazníci svými požadavky na zlepšení způsobu, jakým jsou jim poskytovány základní služby, „nekomplikovali“ České poště její činnost.

Příčinou takového stavu je v první řadě to, že Česká pošta neprojevuje zájem, aby její zákazníci byli potřebným způsobem informováni. České poště nezáleží na tom, aby jejich potřeby byly uspokojovány optimálním způsobem. Nezájem se projevuje jak tím, že České poště schází její vlastní motivace, tak i tím, že v oblasti zajišťování informací panuje nepořádek (řádné šíření informací není systémově zajištěno, nefunguje jejich aktualizace aj.).

Další příčinou je pak to, že správné informace neznají mnohdy ani vlastní pracovníci České pošty. Neznalost se netýká jen provozních pracovníků, běžně se vyskytuje i v centru. Jestliže však správné informace neznají ani pracovníci centra, jen stěží lze očekávat, že je budou znát řadoví provozní pracovníci.

Zcela absurdním příkladem je neznalost toho, jaký byl vlastně obsah smluv uzavíraných se zákazníky v dubnu a květnu 2005, tedy v době přechodného období po novelizaci zákona o poštovních službách. Neznalost se přitom týkala celé České pošty beze zbytku, tedy i pracovníků s právním vzděláním.

Obdobně to platí i o případech, v nichž správné informace neposkytl tisku dokonce ani tiskový mluvčí České pošty. V těchto případech pak byl zákonitě dezinformován značný počet zákazníků České pošty.

## **Podrobný přehled výsledků dohledu**

### **Informace o poštách**

Česká pošta je povinna poskytnout svým zákazníkům u kterékoliv pošty informace o svých provozovnách (seznam všech pošt včetně PSČ, jejich adresy a telefonní čísla). To zákazníkům umožňuje zjistit, která pošta zajistí jejich obsluhu na libovolném místě kdekoli v České republice; další informace pak umožňují zjistit, na jaké adrese se vybraná pošta nachází a na jakém telefonním čísle ji lze kontaktovat.

Požadovaný přehled pošt nebyl u pěti pošt zákazníkům k dispozici.

Pokud jde o informace o adrese a telefonním čísle vybrané pošty, v rámci České pošty není zaveden jednotný systém jejich zjišťování. Objevují se proto různé alternativy, jimiž se dotazované pošty pokoušejí tyto informace získat; nejčastěji se využívá centrální informační linky České pošty nebo dat uložených v počítači. Protože centrum nestanovilo jednotný postup, některé z pošt zákonitě volí i méně vhodné způsoby získání těchto informací (vyskytlo se například zjišťování požadované adresy pošty z běžného telefonního seznamu). Požadavek na zjištění adresy určité pošty dokonce pět pošt nedokázalo splnit.

Odpověď pak není vždy správná - poskytnuty jsou údaje, které již v daný okamžik nejsou aktuální. Příčinou jsou zřejmě nedostatky ve způsobu aktualizace příslušných databází. Několikrát se stalo, že v době zahájení kontrolní akce byla na webové stránce České pošty uvedena nesprávná (původní, v daný okamžik však již neplatná) adresa jedné z pošt; teprve dodatečně byla aktualizována. V dalším případě byly poskytnuty údaje, které ve skutečnosti patřily jiné poště než té, které se dotaz týkal; příčinou je zřejmě to, že příslušná pošta nebyla v databázi vůbec uvedena.

### **Informace o prodloužené otevírací době**

Česká pošta je povinna informovat veřejnost o jiné vhodné poště s delší otevírací dobou, kterou by mohli použít v době, kdy je místní pošta uzavřena. Tato informace musí být uvedena na budově pošty ve formě vývěsky, aby byla k dispozici právě v době, kdy je místní pošta uzavřena.

Ve třech případech tato vývěska scházela. V ostatních případech sice vývěsky na budovách umístěny byly, měly však celou řadu nedostatků.

Česká pošta uvedla na vývěsku vždy pouze jedinou takovou poštu, přestože v řadě situací by bylo na místě uvést informaci o dvou poštách (jedna z pošt je blíže, má však o něco kratší otevírací dobu než pošta druhá, která je ovšem vzdálenější). V závislosti na situaci, která nastane, si pak zákazník vybere první či druhou poštu. Příčinou tohoto nedostatku je formální přístup České pošty k plnění zadaného požadavku; že by zákazníci v některých situacích potřebovali mít k dispozici širší než výslovně předepsané informace, to v úvahu nevzala.



Protože Česká pošta neuspokojila tuto potřebu zákazníků sama ze své vůle, Českému telekomunikačnímu úřadu nezbylo než výslovně stanovit, že takto rozšířené informace poskytovat musí.

Ještě závažnějším svědectvím nesprávného přístupu České pošty k poskytování informací jsou tři zjištěné případy, v nichž je na informačních tabulích doporučována k využití nevyhovující, zbytečně vzdálená pošta. Blíže se totiž nachází pošta se stejnou, anebo dokonce s ještě delší otevírací dobou. Zdá se, že příčinou je byrokratický přístup České pošty ke své činnosti - bližší pošta není doporučována proto, že organizačně patří pod jinou složku České pošty než pošta místní. Zákazníka České pošty však nezajímá, která složka kterou poštu řídí, zákazníka zajímá, která pošta (ať už ji řídí kdokoliv) je z hlediska uspokojení jeho potřeb nejvýhodnější.

V r. 2004 bylo České poště uloženo rozšířit v sídlech krajů dosavadní otevírací dobu; nejméně jedna z pošt musí mít nyní otevřeno i v neděli. Tuto změnu však Česká pošta promítla do textu na vývěskách jen u menší části kontrolovaných pošt; ve většině případů se zákazníci o této pozitivní změně (pošta v okolí, která je jim doporučována, je nově otevřena i v neděli) vůbec nedozvěděli.

#### Informace o možnosti podání mimo poštu

Podat poštovní zásilky lze v některých případech nejen u pošty, ale i u pracovníka, který v určité oblasti zajišťuje dodávání (u doručovatele, který je zpravidla vybaven automobilem). Aby mohli zájemci tohoto způsobu podání využívat, musejí mít k dispozici informaci o tom, kdy a kde lze doručovatele zastihnout a jak ho lze kontaktovat.

Takovou informaci v písemné podobě je Česká pošta povinna předat všem potenciálním zákazníkům – všem občanům a institucím v příslušné oblasti. Plnění povinnosti bylo kontrolováno v jednom případě; bylo zjištěno, že informace nebyla zákazníkům předána.

Zájemcům musí být poskytnuta taková informace i u kterékoliv pošty v okolí. Plnění této povinnosti bylo kontrolováno ve třech případech; v jednom případě byla podána neúplná informace, ve dvou nebyla podána informace žádná. Za daného stavu jsou tak zákazníci odkázáni na to, aby si informaci zjistili výhradně jen u té pošty, která činnost doručovatele organizačně zajišťuje. To je však nevyhovující - kontaktovat je nutno nikoliv nejbližší, ale jinou, vzdálenou poštu; zákazníci navíc zpravidla ani nevědí, u které pošty by měli informace zjišťovat.

V důsledku nedostatečné informovanosti zákazníci tento způsob podání nevyužívají v té míře, v jaké by to bylo možné. Namísto toho své podání uskutečňují v běžných provozovnách, což je pro ně méně výhodné.

## Informace o právních podmínkách služeb

Aby se zákazníci mohli dozvědět, jaké právní podmínky při užívání služeb České pošty platí, zaručuje se jim možnost zjistit tyto informace u kterékoliv pošty. Protože k promlčení práv z poskytování poštovních služeb dochází uplynutím jednoho roku, zákazníkům musí být k dispozici nejen aktuální znění těchto právních dokumentů, ale i ta znění, která byla platná a účinná během uplynulých dvanácti měsíců.

Kontrolou byl zjištěn značný počet případů, ve kterých Česká pošta uvedené požadavky nesplnila.

Zákazníci mají v první řadě právo nahlédnout u kterékoliv pošty do znění zákona o poštovních službách, který je v této oblasti základní právní normou. V období do 1.4.2005, kdy podrobnosti týkající se nabízených základních služeb a kvalitativních požadavků upravovala prováděcí vyhláška, měli dále právo nahlédnout do jejího znění.

V jednom případě nebylo vůbec možno nahlédnout do znění zákona; ve značném počtu dalších případů bylo k dispozici pouze původní, neaktualizované znění zákona, které již nebylo v daný okamžik platné.

Původní vyhláška (platná do 6.5.2004) nebyla v jednom případě vůbec k dispozici, v dalších třech případech bylo k dispozici jen neúplné, anebo neaktualizované znění. Nová vyhláška (platná od 7.5.2004) nebyla po dobu asi jednoho týdne po nabytí účinnosti k dispozici u žádné z kontrolovaných pošt.

Velmi důležitým právním dokumentem jsou poštovní podmínky. Poštovní podmínky týkající se zvolené služby se stávají obsahem smlouvy uzavírané mezi odesílatelem a Českou poštou, rozhodují tedy o jejich vzájemných právních vztazích.

Poštovní podmínky zpracované Českou poštou musely být v době do 31.3.2005 souladu se zněním prováděcí vyhlášky. Kontrolou však bylo zjištěno, že se poštovní podmínky se v řadě dílčích ustanovení od vyhlášky odlišují. Právní úprava pochopitelně předpokládala, že mezi poštovními podmínkami a vyhláškou nebude rozdíl. Protože tomu tak nebylo, ve vztazích mezi zákazníky a Českou poštou nastala značná právní nejistota. Je totiž sporné, jak vlastně smlouva uzavřená mezi zákazníkem a Českou poštou zněla, jaká práva a povinnosti obě smluvní strany vlastně měly (řídily se vyhláškou, anebo poštovními podmínkami?).

U jedné z pošt bylo zjištěno, že znění poštovních podmínek vyhlášené Českou poštou nebylo průběžně aktualizováno. Také v tomto případě nastala obdobná právní nejistota – je sporné, zda se obsahem smlouvy stalo znění vyhlášené centrálně Českou poštou, anebo naopak znění, které bylo zákazníkům k dispozici u této pošty.

Ještě horší situace nastala v období 1.4.-31.5.2005, kdy v důsledku novelizace zákona o poštovních službách platila přechodná právní úprava. Protože původní vyhláška byla zrušena, po přechodnou dobu platily poštovní podmínky, které vyhlásila sama Česká pošta. Z nejasných důvodů však Česká pošta používala zcela odlišné znění poštovních podmínek než to, které mezitím předložila Českému telekomunikačnímu úřadu k vyslovení souhlasu. Používané znění poštovních podmínek navíc v řadě záležitostí nebylo v souladu s novým zněním zákona.

Jak z řady zjištění vyplývá, Česká pošta se dokonce mylně domnívala, že v této době ještě přechodně platila vyhláška. Ani sama Česká pošta tedy nevěděla, jaké poštovní podmínky v té době platily a jaký byl obsah smluv, jež se zákazníci uzavírala.

Ve dvou případech bylo zjištěno, že tisku byly podány nesprávné či matoucí informace o poštovních podmínkách (v jednom případě je poskytl dokonce tiskový mluvčí České pošty). V důsledku toho byl dezinformován široký okruh zákazníků.

Na webové stránce České pošty byla nalezena informace, podle níž je za dodávání poštovních zásilek výhradně jen adresátovi na jeho žádost účtována cena 50 Kč. Za uspokojení takového požadavku však Česká pošta nemůže od adresáta cenu požadovat (nejde o službu adresátovi). Nesrovnalost vysvětlila Česká pošta tím, že šlo o omyl.

Na právní podmínky při poskytování služeb v mezinárodním styku mají v některých ohledech vliv i předpisy Světové poštovní unie (SPU). Od České pošty se proto vyžaduje, aby nejméně u 100 pošt mohli zákazníci do těchto předpisů nahlédnout; u ostatních pošt jim pak musí být podána alespoň informace o tom, u kterých pošt jsou předpisy SPU k dispozici.

Kontrolou bylo zjištěno několik případů, v nichž nebyly k dispozici ani předpisy SPU, ani seznam pošt, u nichž předpisy SPU k dispozici jsou; v jednom případě byl poskytnut seznam neúplný.

Dalším zdrojem právních informací je Poštovní věstník. Uvádí se v něm důležité informace z oblasti poštovních služeb, a to včetně podrobných informací týkajících se vydávání a platnosti poštovních známek. Proto se vyžaduje, aby byl k nahlédnutí u kterékoliv pošty; požadavek se týká Poštovních věstníků vydaných v období od r. 1993.

U značného počtu pošt jednotlivá čísla nebo celé ročníky chyběly, v několika případech nebyla k dispozici dokonce žádná čísla. V některých případech bylo přislíbeno náhradní řešení, které by sice zákazníkovi dalo možnost do Poštovního věstníku nahlédnout, stalo by se tak však se značnou časovou prodlevou (vyhledání Poštovního věstníku ve skladě, zajištění Poštovního věstníku formou zápůjčky odjinud). O tom, že plnění tohoto požadavku není věnována potřebná pozornost, svědčí dva případy, v nichž pracovníci příslušné pošty ani nevěděli, kde se Poštovní věstník nachází resp. která čísla jsou uložena ve skladu. Z okolností je zřejmé, že v rámci České pošty není zaveden jednotný systém pro ukládání Poštovního věstníku a zpřístupňování v něm uvedených informací.

Zákazníci mají právo získat u České pošty informaci o tom, zda obsah poštovní zásilky není z důvodu své nebezpečnosti či zvláštní povahy nepřipustný nebo zda není připustný jen za splnění zvláštních podmínek. Poštovní podmínky tyto otázky upravují jen dosti obecně; k posouzení, zda se příslušné zakázky nebo zvláštní požadavky vztahují či nevztahují na konkrétní obsah, je proto zapotřebí znát jeho bližší fyzikální a jiné charakteristiky. Bez odborné rady se tedy běžný zákazník nemůže v této záležitosti orientovat.

Připravenost České pošty poskytnout takovou informaci byla ověřována kontrolním dotazem na připustnost určité, v praxi běžné hořlavé látky; správná odpověď přitom zněla, že tento obsah není připustný. Jedna z pošt nebyla schopna požadovanou informaci poskytnout, u dvou pošt byla podána informace nesprávná (obsah je připustný). V řadě případů byla sice podána správná informace (obsah není připustný), bylo však zjevné, že nešlo o kvalifikovanou odpověď, ale o pouhý subjektivní odhad. To ostatně potvrzují i zmíněné dva případy, v nichž byla poskytnuta nesprávná informace – v těchto případech dotazovaní pracovníci neodhadli věc správně. Pouhou domněnkou byla dokonce i informace poskytnutá centrální informační linkou.

Řádná informovanost zákazníků v této záležitosti tedy není zajištěna; správnost či nesprávnost odpovědi záleží v podstatě jen na náhodě, na subjektivním úsudku dotazovaného pracovníka. Posouzení, zda obsah je či není připustný, má pro zákazníka závažné právní důsledky - v případě chyby je to on, kdo za ni nese odpovědnost. Přesto mu Česká pošta není schopna poskytnout skutečně hodnověrnou, zaručenou informaci.

### Informace o užití služeb

Aby si zákazníci mohli z nabídky nejrůznějších možností kvalifikovaně vybrat, aby zvolili právě takovou službu, jež je s ohledem na jejich potřeby nejvhodnější, musejí mít k dispozici informace, jež jim usnadní orientaci, jež jim umožní zvolit pro ně optimální řešení. Potřebné jsou rovněž informace, jak si mají při poskytování služby kvalifikovaně počínat, jak mohou předejít tomu, aby vinou jejich neinformovanosti nedošlo k nějakým problémům.

Česká pošta má povinnost zveřejnit u všech pošt přehled základních služeb, základní principy obsluhy při dodání, přehled informací o poštovních službách do zahraničí a přehled zkratk používaných v podacích lístcích a dalších dokladech.

Tyto informace jsou sice u pošt zveřejněny, v jejich textu je však řada dílčích nedostatků. Za nedostatky odpovídá centrum, které vydání informačních materiálů zajišťuje. Část závad svědčí o neznalosti těch pracovníků centra, kteří informační materiály připravovali.

Některé důležité informace dokonce zcela scházejí; v důsledku toho se snižuje komfort zákazníků (nejsou informováni o tom, že své potřeby mohou uspokojit pro ně výhodnějším způsobem).

V přehledu základních služeb tak například u některých služeb scházejí údaje o výši náhrady škody v případě nějaké závady; jde přitom o jedno z nejdůležitějších kritérií, podle něhož si zákazník z nabídky jednotlivých služeb vybírá. U poštovních poukázek schází údaj o závazné době dodání do tří pracovních dnů; závazná doba byla nově zavedena v roce 2004, před veřejností však toto kvalitativní zlepšení zůstalo utajeno.

Skutečnost, že přehledy nejsou řádně aktualizovány, dokumentuje například v přehledu uvedená cena za jednu ze služeb, která v té době již neexistovala (již dříve byla zrušena). Totéž platí i o původní ceně za jinou službu, která však byla mezitím rozdělena na dvě samostatné služby.

U jedné z pošt nebyl zveřejněn požadovaný přehled základních služeb v anglickém jazyce. K dispozici byl údajně na vyžádání; nelze však příliš předpokládat, že by této možnosti cizinci reálně využili (o existenci přehledu se bez jeho zveřejnění nedozvědí; potřebují ho právě proto, že se česky nedomluví).

Základní principy obsluhy při dodání by měly poskytnout především informace o způsobu dodávání a o alternativách, které zákazníci v zájmu co nejlepšího uspokojení svých potřeb mohou při dodání zvolit. Text tohoto centrálně vydaného dokumentu byl však značně neúplný. Nebyla zmíněna například možnost zajistit přístup do uzamykaného domu předáním klíčů, byť právě tato informace je z praktického hlediska neobyčejně důležitá. Zaměřeno bylo dokonce i to, že za převzetí klíčů od domu se České poště nic neplatí; to je důležitá informace už proto, že v minulosti Česká pošta úhradu za převzetí klíčů požadovala.

Scházejí rovněž další významné informace: o možném prodloužení lhůty pro vyzvedávání uložených poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek, o možnosti zvolit si pro ukládání jinou, pro adresáta výhodnější poštu nebo o možnosti nechat se zastupovat svým zmocněncem při dodávání v místě určeném v poštovní adrese. Možnost požádat o dosílání na jinou adresu se nesprávně připouští jen pro případ, že adresát trvale změní svou adresu; ve skutečnosti však lze dosílku požadovat kdykoliv (v případě přechodné změny adresy aj.).

V průběhu roku 2004 bylo v případě podezření, že poštovní zásilka je poškozena nebo neúplná, nově zavedeno oprávnění požadovat, aby byl její obsah přezkoumán ještě před tím, než ji převezme adresát. O tomto oprávnění se však zákazníci ze zveřejněných dokumentů nedozvědí; také v tomto případě nový postup zvyšující jejich komfort zůstává před nimi utajen.

Zákazníci se tedy nedozvědí o řadě možností, jež jim dovolují vyřešit problémy, které se při dodání standardně vyskytují. Vinou toho se podstatně snižuje kvalita jejich obsluhy. Neinformovanost o způsobech, jakými lze tyto situace řešit, je přitom častou příčinou toho, že veřejnost vyslovuje nespokojenost se službami České pošty.

U České pošty má být dále k dispozici přehled informací o poštovních službách do zahraničí. Tyto informace jsou pro zájemce o poštovní služby do zahraničí velmi potřebné, protože podmínky mezinárodního poštovního styku se mezi jednotlivými zeměmi značně liší. Přehled však k dispozici u pošt nebyl, a to proto, že nebyl centrem vůbec vydán.

U jedné z pošt byla k tomuto účelu nabídnuta více než deset let stará, nyní již neaktuální příručka (poštovní sazebník). Jeho součástí totiž požadovaný přehled informací paradoxně byl, byť v tehdejší době to povinností České pošty nebylo.

Informace o užití služeb jsou u pošt zveřejněny ve formě většího počtu informačních listů, jež jsou umístěny buď samostatně, anebo ve formě celé tabule. Tyto informace mají být také uvedeny na letácích, které jsou zájemcům volně k dispozici.

Uvedený požadavek byl splněn nejjednodušším, pro zákazníky však značně nešťastným způsobem: jako letáky byly použity výše uvedené informační listy. Namísto toho, aby byly nabídnuty rozměrově malé letáky s koncentrovaným textem, které by si zákazník mohl vsunout do náprsní kapsy, kabelky, tašky apod. (takové letáky přitom Česká pošta vydala u jiných než základních služeb sama ze své vůle), informace jsou jim nabízeny v podobě většího počtu listů formátu A4. Zákazník, který chce získat všechny potřebné informace, si navíc musí komplet všech listů sám sestavit. U řady pošt to ani není možné - část listů schází, protože se nikdo nestará o jejich průběžné doplňování.

U několika pošt pak nebyly volně k dispozici žádné letáky. V jedné verzi letáků byly opomenuty ceny za poštovní služby do zahraničí.

V letácích byly uvedeny nesprávné informace o podmínkách, za nichž je možné změnit poštu, jež je používána pro ukládání v případech, že adresát nebyl zastižen (tzv. ukládací pošta). Použito bylo totiž původní znění příslušných pravidel, které možnost změnit ukládací poštu v určitém směru omezovalo. V novém znění byla již taková omezení vypuštěna, zákazníci se však o nich nedozvěděli.

Ještě horší situace byla zjištěna u té pošty, u níž byl vytištěný leták obsahující mj. i informaci o možné změně ukládací pošty zveřejněn tak, aby tato část textu zůstala zakryta. Byl zveřejněn záměrně tak, aby se zákazníci o této vymoženosti nedozvěděli.

Nově bylo těm zákazníkům, kteří se z důvodu svého zdravotního stavu nemohou osobně dostavit k poště, dáno právo požádat Českou poštu o vyřízení některých svých záležitostí (např. o převzetí různých žádostí) v místě, kde se zdržují. Nebyla však zjištěna jediná pošta, u níž by byla informace o této nově zavedené vymoženosti zveřejněna.

Řada nedostatků byla zjištěna v těch situacích, v nichž Česká pošta měla informace o užití služeb poskytnout jako pomoc zákazníkovi, který si neví rady. Česká pošta nedokázala zákazníkovi kvalifikovaně poradit ani v tak standardních záležitostech, jako je například zasílání písemností určených dítěti v poštovních zásilkách, nebo situace, v níž adresát odjel z domova, aniž by nejprve zanechal někomu jinému zmocnění k přejímání jeho poštovních zásilek. Špatnou radu poskytli pracovníci České pošty tomu zákazníkovi, který si chtěl sám vyzvedávat u pošty došlé poštovní zásilky – přesvědčili ho totiž, aby si (nikoliv zadarmo) zřídil poštovní přihrádku, byť tu k danému účelu vůbec nepotřeboval.

Nekvalifikované rady se vyskytly dokonce i ve dvou případech, v nichž se na Českou poštu obrátil tisk a v nichž informaci poskytoval tiskový mluvčí České pošty. Široký okruh zákazníků byl tak nesprávně informován o tom, jak lze řešit situaci, kdy je adresát v nemocnici, nebo o tom, jak by měly být řešeny záležitosti týkající se domovních schránek adresátů.

### Psaní poštovní adresy, PSČ

Způsob, jakým má být u poštovních služeb psána adresa (tzv. poštovní adresa), je dosti specifický. Poštovní adresa má předepsanou strukturu, oproti běžné adrese se v ní uvádí navíc i název příslušné pošty (tzv. adresní pošta) a její poštovní směrovací číslo (PSČ). Aby bylo možno očekávat, že zákazníci budou psát poštovní adresu stanoveným způsobem, musejí mít pochopitelně k dispozici všechny potřebné informace.

Česká pošta je proto povinna zveřejnit u každé pošty informace o způsobu, jakým se správně píše poštovní adresy, a to pro všechny typy adresy, které se v praxi běžně vyskytují. Přesto však některé typy poštovních adres v informačních dokumentech scházejí.

Dva ze vzorů byly navíc nesprávné. Je zřejmé, že požadavky na správné psaní poštovní adresy uplatňované vůči zákazníkům neovládají dokonce ani ti pracovníci centra, kteří byli pověřeni zpracováním informačních materiálů.

Tuto skutečnost ještě více dokládá fakt, že požadavkům na správné psaní poštovní adresy nevyhovují dokonce ani dopisní papíry samotné České pošty. Zákazník, který při korespondenci s Českou poštou napíše její poštovní adresu podle vzoru uvedeného v jejím dopise, tedy poruší stanovené zásady.

Vyskytl se i případ, v němž Ministerstvo informatiky jako tehdejší regulační úřad zasílalo poštovní zásilku na generální ředitelství České pošty. Přestože poštovní adresu napsalo správným způsobem, poštovní zásilka se vrátila zpět jako nedoručitelná. Provozní složky České pošty totiž nedokázaly ze správně napsané poštovní adresy své nadřízené složky zjistit, kde by měly poštovní zásilku dodat.

Obdobná závada se později opakovala i u Českého telekomunikačního úřadu jako současného regulačního úřadu (v případě figuroval jako adresát, poštovní zásilka mu byla se zpožděním nakonec přece jen dodána). I v tomto případě použil totiž odesílatel analogický typ poštovní adresy.

Oba případy ukazují, že provozní pracovníci České pošty, kteří se podílejí na přepravě poštovních zásilek, nevědí, jak mají být správně směrovány poštovní zásilky s PSČ začínajícím trojčíslím 225.

Pokud si to odesílatel přeje, součástí poštovní adresy je kromě jména a příjmení adresáta i jeho rodné číslo nebo datum narození. Jedině tímto způsobem lze totiž předejít tomu, aby poštovní zásilku převzala nikoliv ta osoba, kterou si odesílatel přeje, ale nechtěně její jmenovec. Osoby se shodným jménem a příjmením se v praxi často vyskytují, především v rámci jedné rodiny.

Kontrolou byl zjištěn případ, v němž Česká pošta toto rozlišení adresáta do výzvy k vyzvednutí poštovní zásilky neuvedla. Na 3 km vzdálenou poštu se tak dostavila dcera adresátky, které uložena poštovní zásilka pochopitelně nebyla vydána.

Od odesílatelů se vyžaduje, aby v poštovní adrese uváděli název adresní pošty a její PSČ. Aby mohli tomuto požadavku vyhovět, Česká pošta je povinna k jakékoliv adrese tyto údaje sdělit, a to u kterékoliv pošty. Při plnění této povinnosti však byly zjištěny rozsáhlé nedostatky.

V praxi se poměrně často vyskytují případy, v nichž se tyto údaje v rámci jedné obce liší - pro část obce je určena jedna adresní pošta, pro další část pošta jiná. V těchto případech tedy údaj o adresní poště závisí nejen na názvu obce, ale i na podrobnějších údajích (číslo domu apod.). Kontrolou byla zjištěna řada případů, v nichž Česká pošta poskytla nesprávné informace, protože při zjišťování požadované informace vycházela pouze z názvu obce. Jinak tomu ani být nemohlo, protože počítačový program používaný k tomuto účelu u České pošty podrobnější vyhledávání i podle čísel domu neumožňoval.

V jednom případě byla správná informace zjištěna až na třetí pokus, a to zřejmě jen díky tomu, že dotaz byl uplatněn právě u té pošty, jež sama v daném místě zajišťuje dodání.

V jednom případě byl zjištěn zcela chaotický stav; vůbec se totiž nepodařilo zjistit, která pošta je pro zadané adresy určena jako adresní. Různé složky České pošty uváděly u těch samých adres různé údaje, přičemž ani podrobným pátráním se kontrolujícím nepodařilo zjistit, která z informací je vlastně správná a která nikoliv.

### Změna psaní poštovní adresy

Dojde-li ke změně způsobu, jakým je v daném místě organizováno dodávání, mění se často i způsob, jakým by měla být psána poštovní adresa. Česká pošta je povinna změnu psaní poštovní adresy odpovídajícím způsobem projednat s místní veřejností. V několika případech však bylo zjištěno, že si Česká pošta počíná v mnoha směrech nevhodně a nesprávně.

Místním občanům a institucím z této změny nevyplývají žádné povinnosti; změny se jich dotýkají jen v tom směru, že tím, jakým způsobem uvádějí v dopisech, dokumentech apod. svou adresu, zpravidla předurčují, jak poštovní adresu napíše na jejich poštovní zásilku odesílatel. Navíc i tak platí, že Česká pošta musí poštovní zásilku dodat i v případě, že je poštovní adresa napsána nepřesně.

Jak rychle se nový způsob psaní poštovní adresy zavede do praxe, to ve značné míře závisí na účinné pomoci místní veřejnosti. Česká pošta má pochopitelně zájem, aby poštovní adresy byly psány pokud možno novým způsobem. V této věci je proto závislá na tom, zda jí místní veřejnost bude ochotna pomoci.

Česká pošta by se tedy měla na místní veřejnost obracet s prosbou, aby jí při zavádění nového způsobu psaní poštovní adresy pomohla. Namísto toho se však neprávem snaží tuto dobrovolnou spolupráci vymáhat.



Česká pošta jedná s veřejností takovým způsobem, jako kdyby byla mocenským orgánem, jehož rozhodnutí se všichni povinně musejí podřídit. Ve veřejnosti vyvolává nesprávnou představu, že všichni místní občané a instituce jsou povinni všem úřadům, všem svým potenciálním korespondenčním partnerům atd. neprodleně oznámit, že se jejich vlastní poštovní adresa změnila. Protože to by bylo pro místní občany a instituce velmi komplikované, zákonitě proti změně a jejím domnělým důsledkům protestují. Jednání České pošty navíc vyvolává i zbytečnou obavu, že při použití původní poštovní adresy bude řádné dodávání ohroženo.

V jednom případě bylo oznámení o změně, které Česká pošta zaslala místním občanům a institucím, nejasné, nesprávné a neúplné. Oznámení například neobsahovalo den, od kterého by ke změně mělo dojít; dokonce ani kontrolující nebyli schopni v průběhu kontroly jednoznačně zjistit, zda změna už nastala či nikoliv. V oznámení bylo v rozporu se skutečností uvedeno, že při použití poštovní adresy podle původního způsobu bude řádné dodání zajišťováno jen po přechodnou dobu. Zamčena v něm byla možnost jednotlivých adresátů vybrat si, u které ze dvou v úvahu přicházejících pošt budou poštovní zásilky a poukázané peněžní částky ukládány. V oznámení byla opomenuta jedna z místních částí, jsou v něm nesprávné odborné termíny. Tím negativní důsledky, jež nevhodný způsob jednání České pošty měl, ještě vzrostly.

#### Zveřejňování informací u pošt

Abyste povinné zveřejňování různých informací o základních službách v prostorách pošt přineslo reálný efekt, musejí být zveřejňovány tak, aby neunikaly pozornosti zákazníků. Je potřebné, aby si zákazníci mohli snadno a rychle informační dokumenty přečíst a aby snadno a rychle mohli zjistit, jaké další informace a kde mají k dispozici.

Způsob, jakým jsou informační dokumenty zveřejňovány, je všeobecně nevyhovující. Dokumenty jsou umístěny na nevhodných místech, kde si jich veřejnost příliš nevšimne; při rozhodování o umístění dokumentů se navíc často nebere v úvahu jejich význam (přednost před zásadními informacemi dostávají informace zcela okrajové).

Namísto informací o základních službách jsou na atraktivnějších místech umístěny dokumenty týkající se jiných, druhotných aktivit České pošty. Přednost je například zcela systematicky dáвана informacím o službách Poštovní spořitelny. V mnoha případech mají přednost dokonce i ryze komerční materiály (plakáty, reklamy jiných podnikatelů apod.).

Upozornění na možnost nahlédnout do určitých dokumentů nebo na možnost vyžádat si u pracovníků České pošty určité informace neplní svou funkci.

Například upozornění na možnost nahlédnout do dokumentů upravujících právní podmínky základních služeb bylo začleněno do informačních listů tak nevhodně (malé písmo, součást mnohastránkového textu), že mu prakticky žádný zákazník nevěnuje pozornost. Alespoň částečně vyhovující stav byl zjištěn jen u jedné pošty, a to jen proto, že zde zveřejnili vlastní, mnohem vhodnější než centrálně vydané upozornění.

O nevhodném umístění těchto upozornění pak platí totéž, co bylo zmíněno již v souvislosti s umístěním informačních dokumentů.

Česká pošta zveřejňuje taková upozornění jen tehdy, jestliže je jí to výslovně nařízeno. Zveřejňování upozornění není vlastní iniciativou České pošty, jež by reagovala na potřeby zákazníků; jde pouze o mechanické plnění stanovených požadavků. Ty však nemohou být tak podrobné, aby zahrnovaly úplně vše, co je v každé konkrétní situaci zapotřebí učinit.

Zákazníci u řady pošt se například vůbec nedozvědí, že mají možnost požádat u kterékoliv pošty o zjištění adresní pošty a PSČ pro zadanou adresu. Tato informace je přitom pro ně velmi důležitá – jestliže se od nich očekává, že budou psát poštovní adresu požadovaným způsobem, musejí vědět, kde a jak ji mohou zjistit.

V některých případech bylo zjištěno, že zveřejněna nejsou dokonce ani ta upozornění, jež jsou výslovně požadována. U několika pošt bylo zjištěno, že příslušný text je sice připraven, z rozhodnutí řídicích složek však nebyl dosud zveřejněn, protože se čeká až na jeho zarámování. Už z toho je zřejmé, že smysl a účel těchto opatření České poště uniká.

Texty upozornění obsahují některé chyby; část z nich vznikla proto, že upozornění nebyla průběžně aktualizována (přizpůsobována měnícím se poměrům), část proto, že příslušný text byl chybný již v okamžiku jeho vydání centrem.

### Informační kampaně

Jako doplněk k informacím zveřejňovaným u pošt se České poště ukládá, aby jednou ročně předala všem fyzickým a právnickým osobám informace o správném užití služeb. Spolu s nimi má pak být předána i informace o správném psaní poštovní adresy v daném místě, jakož i informace o ukládací poště. Požadované informace předává Česká pošta ve formě centrálně vydaného zpravodaje, který je následně doplněn o údaje týkající se místní poštovní adresy a místní ukládací pošty.

Způsob, jakým byla tato informační kampaň uskutečněna, byl kontrolován jak v r. 2004, tak i v r. 2005. Při kontrole bylo využito celkem 119 respondentů v různých místech České republiky, kteří s kontrolujícími spolupracovali.

Zjištěna byla řada nedostatků, přičemž ty nedostatky, které se vyskytly v r. 2004, se opakovaly i v r. 2005. Náprava na základě první kontroly tedy nebyla zjednána.

V některých případech nebyly všechny informace předávány současně; tím se účinnost kampaně snížila. Některé informace byly uvedeny v podobě, jež je pro zákazníky málo srozumitelná.

Ve 2 případech bylo uvedeno pouze PSČ adresní pošty, nikoliv však již její správný název – přitom právě u tohoto údaje veřejnost systematicky chybí. Ve 3 případech nebyl sdělen ani údaj o PSČ, ani o názvu adresní pošty; jeden z těchto respondentů neobdržel dokonce ani zpravodaj. Ve 12 případech nebyly předány údaje týkající se ukládací pošty.

Ve 4 případech byl zpravodaj respondentem náhodně nalezen na zemi poblíž jeho domovní schránky. Celkem 26 respondentů pak neobdrželo vůbec žádné informace.

Požadavky na informační kampaň byly splněny jen u 64 ze 119 respondentů. Ani v těchto případech však informační kampaň nepřinesla zamýšlený efekt (podstatné zlepšení informovanosti veřejnosti). Kampaň neměla žádnou mediální podporu; veřejnost nebyla na ni předem upozorněna, nebylo jí vysvětleno, k čemu informace, jež budou distribuovány, slouží. Je důvodný předpoklad, že většina informačních materiálů zůstala nepřečtena tak, jak je to běžné u jiných tiskovin (reklamní letáky apod.) distribuovaných touto formou.

Tento závěr potvrzuje i jednání se samotnými respondenty. Nebýt toho, že jim byla podstata a účel kampaně s ohledem na jejich zapojení do kontroly předem vysvětlena, předávaným informacím by s největší pravděpodobností nevěnovali pozornost.

Z výsledků získaných prostřednictvím náhodně vybraných 119 respondentů lze dovodit, že se tytéž nedostatky vyskytly v masovém měřítku.

Nedostatky ve způsobu, jakým Česká pošta komunikuje s veřejností, byly zjištěny i v jiných případech. Česká pošta například použila pro uložení poštovní zásilky jinou než běžně používanou poštu, aniž by na to zákazníka zřetelným způsobem upozornila. V důsledku toho se zákazník pro uloženou poštovní zásilku zákonitě dostavil k nesprávné (tj. obvyklé) ukládací poště.

Česká pošta zajišťuje informační kampaně jen tehdy, je-li jí to výslovně uloženo. Není-li taková kampaň požadována, nepřistoupí k ní, a to ani v případech, kdy je to pro komfort zákazníků nezbytné.

Příkladem může být možnost dodávat poštovní zásilky a poukázané peněžní částky určené do vlastních rukou i zmocněnci adresáta nebo zákonnému zástupci adresáta, jež byla nově zavedena v průběhu roku 2004. Zavedena byla právě proto, že dosavadní způsob, při němž adresáta nemůže absolutně nikdo zastoupit, je účelný jen v menším počtu případů. Ve většině případů odesílateli možnost dodání také zmocněnci či zákonnému zástupci naopak vyhovuje; jinak se totiž často nepodaří poštovní zásilku či poukázanou peněžní částku dodat.

O tom, že nyní se již zákazníkům nabízejí na výběr dvě alternativy pro službu „dodání do vlastních rukou“, že se nově objevuje i ta alternativa, po které veřejnost dlouho volala, se však zákazníci České pošty nedozvěděli. Nebyla uskutečněna žádná informační kampaň, při níž by Česká pošta novou možnost aktivně nabízela. Naopak, pokud zákazník o službu „do vlastních rukou“ požádá, automaticky je mu poskytnuta služba v původní, a tedy zpravidla málo vyhovující podobě.

Jiným příkladem je omezení hromadného podání jen na menší část přepážek. O tom, že bylo zavedeno opatření, jež běžným zákazníkům umožňuje vyhnout se zdržení způsobenému tím, že předchozí zákazník ve frontě bude žádat o větší počet služeb, se veřejnost nedozvěděla. Přitom právě u tohoto opatření bylo velice potřebné, aby zákazníkům bylo v informační kampani vysvětleno, jak je nový způsob obsluhy koncipován, jak si mají u pošty ve svém zájmu počínat. V důsledku absence jakékoliv informační aktivity České pošty její zákazníci zákonitě této vymoženosti nevyužívají.

### Používané tiskopisy

Zákazníci České pošty používají pro uplatnění různých požadavků standardní tiskopisy, jež jim podstatně zjednodušují příslušný úkon. Tiskopisy však mají celou řadu nedostatků; příčinou je nekvalitní práce centra, jež tiskopisy vydává. Závady svědčí o malé péči, jež je přípravě tiskopisů věnována; v některých případech dokonce ukazují na odborné nedostatky těch pracovníků, kteří tiskopis připravovali.

Například tiskopis používaný pro prodloužení lhůty, po kterou si může adresát vyzvednout uloženou poštovní zásilku či poukázanou peněžní částku, byl hned na několika místech v rozporu s platnou legislativou. Zákazník, který tiskopis použil, tedy uplatnil žádost, která není přípustná nebo která neobsahuje všechny potřebné údaje. V textu tiskopisu jsou použity nepřesné či málo srozumitelné výrazy; část předtisku umožňuje dvojí výklad.

Závada byla České poště vytknuta; následnou kontrolou však bylo zjištěno, že závadné tiskopisy jsou i po více než 4 měsících nadále používány.

Celá řada nedostatků byla zjištěna u tiskopisu tzv. průkazu zmocněnce (a návazně na to i u tiskopisu žádosti o jeho vydání). Tiskopis je používán ke dvěma rozdílným účelům: kromě toho, že jsou v něm uvedeni zmocněnci příslušného zmocnitele, jsou v něm uvedeny i děti zmocnitele, u nichž se zmocnitel prohlašuje za jejich zákonného zástupce. Spojení těchto dvou funkcí je zmateční - zákonný zástupce není zmocněnec; průkaz jednou předkládá zmocněnec, podruhé naopak zmocnitel (v roli zákonného zástupce). Stejně zmateční je samostatné uvedení jména manžela/manželky: i oni mají totiž naprosto stejné postavení jako jiní zmocněnci. Není jasné, proč jsou v žádosti o vydání průkazu rozlišovány „fyzické osoby“ a „fyzické osoby podnikající“; u poštovních služeb je totiž údaj o tom, zda fyzická osoba podniká či nikoliv, irelevantní. Tiskopis obsahuje některé nesprávné údaje, protože není průběžně aktualizován tak, jak se mění příslušná legislativa.

Nedomyšlený je v souvislosti s tím používaný tiskopis „Poučení pro uživatele průkazu zmocněnce“. V první řadě není jasné, k čemu má poučení vlastně sloužit, jestliže je žadateli o průkaz poté, co ho podepíše, opět odebráno. Žadatel se totiž „uživatel“ průkazu stává až později; informace v poučení uvedené tedy bude potřebovat až v době, kdy už poučení nebude mít k dispozici. Smysl nedávají ani jiné části poučení, protože tyto informace žadatel v době, kdy je mu poučení předloženo, naopak už k ničemu nepotřebuje. I v tomto případě obsahuje tiskopis některé nesprávné údaje, protože nebyl průběžně aktualizován (v návaznosti na změny příslušné legislativy).

Velmi závažným nedostatkem trpí tiskopis prohlášení o tom, že příslušná osoba je oprávněna jednat za adresáta, který je právnickou osobou. Vinou nejasného předtisku totiž takové prohlášení neprávem, leč nevědomky ve značném počtu nečiní statutární zástupci apod., ale osoby, které byly statutárními zástupci apod. pouze pověřeny kontaktem s místní poštou. Namísto toho, aby prohlášení podepsala osoba, která je oprávněna pověřovat jiné, podepisuje je naopak osoba, která byla jinými pověřena.

Skutečnost, že takto nesprávně pochopená prohlášení Česká pošta běžně akceptuje, pak svědčí o tom, že účel prohlášení zůstává vinou nejasného předtisku nepochopen dokonce i mezi samotnými pracovníky České pošty. V opačném případě by totiž takové evidentně nesprávné prohlášení museli odmítnout.

Stejný závěr plyne i z případu, v němž žádost adresáta o změnu ukládací pošty byla nesprávně považována za žádost o ukládání poštovních zásilek bez pokusu o dodání v místě uvedeném v poštovní adrese. Zákazník přitom použil správný tiskopis; pošta, která měla splnění požadavku zajistit, však vinou nejasného předtisku žádost považovala za žádost o něco jiného.

Velmi negativní důsledky pro zákazníky má předtisk tiskopisu „Prohlášení o uplatnění nároku na náhradu“, který vyvolává mylný dojem, že se náhrada škody stanovuje jen podle hodnoty ztraceného či poškozeného obsahu. Ve skutečnosti se však při zjišťování výše náhrady škody vychází z hodnoty celé poštovní zásilky (včetně obalu, nákladů na balení atd.). Nesprávný předtisk tedy zákazníky navádí k tomu, aby požadovali nižší náhradu škody než tu, která jim po právu přísluší.

Centrálně byly vydány i nálepky a upozornění, jejichž prostřednictvím má být adresát upozorněn na překážky, jež brání řádnému dodávání. Tyto nálepky a upozornění však mají řadu chyb a nepřesností; je zřejmé, že při jejich přípravě centrem nebyla respektována platná právní úprava a že nebyly připraveny kvalifikovaným způsobem.

## **PÉČE O ZÁKAZNÍKY**

### **Zjištěný stav**

Česká pošta nevěnuje svým zákazníkům odpovídající péči. Pokud došlo k drobným zlepšením, stalo se tak až na výjimky jen proto, že jí tato zlepšení péče byla výslovně nařízena. Mají-li však mít zákazníci oprávněný pocit, že Česká pošta o jejich komfort dbá, musela by péče o jejich potřeby vycházet primárně z její vlastní motivace.

Nedostatek motivace je zjevný i z toho, že některé požadavky byly splněny jen formálním způsobem, a proto nepřinesly požadovaný efekt.

Skutečnost, že Česká pošta dlouhodobě neplní požadavek na zajištění obsluhy cestujících na pražském letišti, svědčí o laxním přístupu k plnění těch povinností, které v oblasti základních služeb má.

Velmi závažné je neplnění požadavku na zajištění obsluhy osob na vozíku pro invalidy i u těch pošt, které nejsou bezbariérové. Neobyčejně vysoký počet pošt, u nichž není dostupný ani náhradní způsob obsluhy (prostřednictvím personálu přivolaného pomocí signálního zařízení, na něž upozorňuje piktogram), svědčí o ignorování potřeb těchto zákazníků. O tomtéž svědčí i zmatečnost centrálního přehledu o tom, zda a jak je u jednotlivých pošt zajištěna možnost obsluhy.

V důsledku těchto nedostatků nezbyvá než konstatovat, že dostupnost základních služeb pro osoby na vozíku pro invalidy není zajištěna.

## **Podrobný přehled výsledků dohledu**

Aby se obsluha zákazníků zbytečně nezdržovala, u každé pošty musejí být zákazníkům volně k dispozici všechny běžně používané tiskopisy (podací lístky, tiskopisy pro službu „poštovní poukázka“ apod.). Tím se současně umožňuje, aby si zákazníci mohli vzít potřebný počet tiskopisů domů a mohli si je vyplnit předem.

Kontrolou bylo zjištěno, že u řady pošt jsou k dispozici jen některé z těchto tiskopisů, anebo dokonce nejsou k dispozici žádné tiskopisy. Ve dvou případech byl postup České pošty zdůvodněn tím, že při respektování uvedeného požadavku je spotřeba tiskopisů vyšší než v případě, že jsou zákazníkům vydávány jen na požádání. Není zapotřebí zdůrazňovat, že tento argument nedává smysl.

V několika případech byly tiskopisy umístěny tak nevhodně, že si jich zákazníci mohli všimnout jen náhodou. Například u jedné pošty byly tiskopisy umístěny v neoznačené lepenkové krabici, která leží tak vysoko, že si jejího obsahu mohou všimnout jen zákazníci vyšší postavy. U jiné pošty ležely tiskopisy na malé policičce umístěné pod poličkou sloužící k vyplňování dokladů, takže nebyly shora vůbec vidět. U další pošty byly tiskopisy jen v 1. patře, v přízemí k dispozici nebyly.

V těchto případech si proto zákazníci vyžadují tiskopisy u přepážky, což zdržuje jak je (leckdy kvůli tomu dokonce čekají ve frontě), tak i další zákazníky obsluhované touto přepážkou.

Zákazníkům musejí být u každé pošty k dispozici psací potřeby a stolky (nebo jiné obdobné vybavení) tak, aby mohli napsat na poštovní zásilku adresu apod. a vyplnit průvodní doklady. U několika pošt bylo zjištěno, že psací potřeby jsou umístěny napevno u přepážek, takže si je nelze odnést ke stolku. U těchto pošt jsou tedy k dispozici jak požadované psací potřeby, tak i požadovaný stůl, nemohou však sloužit k danému účelu, protože je nelze použít současně.

Aby zákazníci mohli bez problémů zabalit zasílanou věc, u kterékoliv pošty mohou požádat o bezplatné poskytnutí lepicí pásky a motouzu. Z obdobných důvodů pak musejí být u každé pošty v prodeji obálky, krabice a balicí papír. U řady pošt však není zveřejněno upozornění na možnost opatřit si tímto způsobem balicí potřeby; zákazníci těchto vymožeností nevyužívají, protože se o nich nedozvědí.

Ve dvou případech bylo zjištěno, že u té přepážky, která přijímala poštovní zásilky, nebyly obálky prodávány. Zakoupit si potřebnou obálku bylo sice u obou pošt možné, prodej však byl zajištěn na jiném místě – na obstarání obálky musel tak zákazník vynaložit neúměrně mnoho času.

U každé pošty musejí být zveřejněny telefonní číslo bezplatné informační linky České pošty, adresa její elektronické podatelny a adresa jejích webových stránek. Tyto údaje byly sice vesměs zveřejněny, v mnoha případech však tak nevhodným způsobem, že si jich zákazníci v podstatě ani nemohli všimnout. U tří pošt byla zveřejněna dříve používaná, nyní však již nefunkční adresa elektronické podatelny.

V zájmu komfortu zákazníků, kteří cestují letadlem z Prahy, do Prahy nebo přes Prahu, a v souladu s běžnými standardy v jiných zemích je od České pošty požadováno, aby na pražském letišti zřídila svou provozovnu. Tento požadavek dlouhodobě není plněn; v areálu letiště je sice zřízena pošta, tu však cestující využívat nemohou, protože je umístěna daleko od letištní budovy.

Aby byly základní služby všeobecně dostupné tak, jak zákon o poštovních službách ukládá, musejí k nim mít přístup i osoby na vozíku pro invalidy.

Vůči České poště není uplatňován požadavek na bezbariérový přístup do každé provozovny; to by ostatně ani nebylo možné, neboť řada provozoven se nachází ve stavebně nevyhovujících budovách, v cizích (pronajatých) prostorách apod. Obsluhu zájemců o základní služby však lze zajistit i bez jejich vstupu do provozovny – pracovník České pošty může převzít od zákazníka jeho požadavek venku před provozovnou. Jako náhradní řešení u těch provozoven, které nemají bezbariérový přístup, se proto od České pošty vyžaduje, aby zde bylo instalováno signální zařízení označené piktogramem, kterým zákazník na vozíku pro invalidy může přivolat pracovníka České pošty.

Při kontrole však bylo zjištěno 161 provozoven, u nichž není zajištěn bezbariérový přístup a u nichž není k dispozici ani požadované signální zařízení. U takových provozoven tedy osoba na vozíku pro invalidy nemůže být obsloužena.

Kontrola se zaměřila na namátkově vybrané pošty rozložené po celém území ČR, nerespektování povinnosti vybavit pošty signálním zařízením označeným piktogramem je tedy všeobecně rozšířeným jevem. Tato povinnost je až na výjimky ignorována; přitom zřízení signálního zařízení není nákladné a nevyžaduje většího úsilí.

Nezájem České pošty o potřeby těch svých zákazníků, kteří jsou odkázáni na vozík pro invalidy, je zřejmý i z namátkové kontroly správnosti údajů o možnostech přístupu do jednotlivých provozoven, který je povinně umístěn na webových stránkách České pošty. Bylo totiž zjištěno, že tam uvedené údaje jsou zcela nespolehlivé. Pokud se jimi údajně zákazník na vozíku pro invalidy řídí, může se velmi snadno setkat s komplikacemi. Zatímco k některé poště, u které by mohl být snadno obsloužen, ani nepřijede, protože je nesprávně informován, že u ní bezbariérový přístup není, u jiné pošty, která údajně bezbariérový přístup má, následně zjistí, že tomu tak není.



## **POŠTOVNÍ TAJEMSTVÍ**

### **Zjištěný stav**

**Zákon o poštovních službách vyžaduje, aby Česká pošta a její pracovníci dodržovali tzv. poštovní tajemství. To se vztahuje na všechny údaje o poštovní službě - na údaje o tom, kdo byl odesílatel a adresát, o jakou službu šlo, kdy byla poskytnuta, jaký byl obsah poštovní zásilky apod. S výjimkou přesně stanovených případů musejí být chráněné údaje utajovány. Česká pošta nesmí dát cizí osobě dokonce ani pouhou možnost, aby se s chráněnými údaji seznámila.**

**Ustanovení zákona týkající se poštovního tajemství navazují na legislativu Evropské unie, podle níž musí být zajištěna důvěrnost poštovního styku.**

**Z výsledků dohledu vyplývá, že Česká pošta poštovní tajemství v řadě různých situací porušuje. Je zřejmé, že pracovníci České pošty, a to včetně pracovníků centra, neberou povinnost dodržovat poštovní tajemství s odpovídající vážností.**

**Poštovní tajemství je porušováno zejména v případech nesprávných postupů při dodání. Systematickou povahu mají nesprávné postupy při úschově dodávaných poštovních zásilek. V naprostém rozporu s principem poštovního tajemství je centrem zavedené používání společných dokladů pro dodávané poštovní zásilky. Jde o doklady, v nichž příjemci stvrzují převzetí poštovních zásilek; při této příležitosti jsou jim tak k dispozici údaje o všech dalších, cizích poštovních zásilkách uvedených ve společném dokladu.**

**Jakkoliv porušení poštovního tajemství má přímé negativní důsledky jen v některých případech, vždy jde přinejmenším o nerespektování osobních práv zákazníků. Úzkostlivé dodržování těchto práv je nezbytnou součástí celkové kultury obsluhy.**

## **Podrobný přehled výsledků dohledu**

K porušování poštovního tajemství dochází velmi často v případech nesprávného postupu při dodání. Pokud je totiž poštovní zásilka dodána nebo výzva k vyzvednutí poštovní zásilky předána nesprávným způsobem, často se údaje o poštovní zásilce prozradí nepovolaným osobám.

Vždy je poštovního tajemství porušeno v těch případech, kdy byla poštovní zásilka omylem vydána jiné, cizí osobě. Obdobně to platí o případech, v nichž byly výzvy vkládány do domovní schránky, jež nepatřila adresátovi.

Poštovní tajemství bylo porušeno i v těch případech, v nichž Česká pošta nepředala potvrzené dodejky odesílateli původních poštovních zásilek, ale omylem někomu jinému.

Porušením poštovního tajemství jsou také případy, v nichž je obyčejná zásilka či výzva k vyzvednutí poštovní zásilky, namísto vložení do domovní schránky, ponechána volně na domovních schránkách; každý kolemjdoucí tedy může zjistit bližší údaje o této poštovní službě. V jednom případě byla poštovní zásilka větších rozměrů, která se nevešla do domovní schránky, ponechána dokonce na schodech.

Česká pošta porušovala poštovní tajemství i v případě, v němž vhazovala obyčejné zásilky a výzvy určené pro adresáta do neoznačené schránky. Tu již adresát přestal používat, protože se z domu odstěhoval. Česká pošta nesmí umožnit, aby se s chráněnými údaji seznámila cizí osoba, to se však v tomto případě stalo.

V analogických případech se Česká pošta často pokouší „dodat“ na původní adrese poštovní zásilky, které tam pro adresáta obvykle ještě po nějakou dobu po odstěhování docházejí (namísto toho, aby je vrátila odesílateli, anebo dodala na nové adrese adresáta). Protože adresát už žádnou svou domovní schránku v daném místě nemá, obyčejné zásilky a výzvy jsou buď vhazovány do cizích domovních schránek, anebo ponechávány volně na schránkách. Tento nesprávný postup je velice rozšířen.

Jasným porušením poštovního tajemství je i případ, v němž Česká pošta vkládala výzvy k vyzvednutí do dodávací schránky, kterou adresát nepoužíval a která navíc byla neuzamčena. Každý kolemjdoucí se tedy mohl seznámit s informacemi chráněnými poštovním tajemstvím.

Vyskytl se dokonce případ, v němž kolemjdoucí našli asi 40 promočených poštovních zásilek ležících na ulici.

Kontrolou bylo dále zjištěno, že k porušování poštovního tajemství zcela systematicky dochází v těch případech, kdy jsou dodávané poštovní zásilky ponechávány na tzv. odkládacích místech (jde o místa, kam se předává do úschovy pytel s poštovními zásilkami, který si následně doručovatel v průběhu své pochůzky vyzvedne).

Přestože dodávané poštovní zásilky jsou ponechávány v úschově u cizího subjektu (v podatelně, vrátnici, recepci apod. nějaké instituce), ani u jednoho z 260 kontrolovaných odkládacích míst nebyla uzavřena dohoda s touto institucí, jež by upravovala, jak budou uschováváné poštovní zásilky Českou poštou předávány a přejímány zpět. Zdokumentován byl případ, v němž se v důsledku neexistence takové dohody ztratil za nevyjasněných okolností celý pytel s poštovními zásilkami.

Pokud nejsou poštovní zásilky přiměřeným způsobem zajištěny proti riziku, že s nimi bude neoprávněně nakládat cizí osoba (jak se v případě ztracených poštovních zásilek stalo), Česká pošta porušuje své povinnosti v oblasti poštovního tajemství. Umožňuje tím totiž, aby se s chráněnými údaji seznámila cizí osoba; v případě ztraceného pytle pak k tomu dokonce skutečně došlo.

Vůbec nejzávažnějším nedostatkem je ovšem to, že Česká pošta pro stvrzení převzetí poštovní zásilky příjemcem používá společné doklady. V těch jsou uvedeny bližší údaje až o 16 různých poštovních zásilkách. Celkem 15 dalších osob se tedy může neprávem seznámit s údaji týkajícími se určitého adresáta. Riziko negativních důsledků, jež prozrazení chráněných údajů může přinést, se ještě zvyšuje tím, že často jde o osoby, které se navzájem znají. Dodací doklady jsou totiž obvykle vedeny podle místa bydliště. Na to, že vedení společných dokladů zásadně porušuje principy poštovního tajemství, byla Česká pošta upozorněna již v r. 2004, nápravu však nezjedнала.

## **PODÁNÍ (ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SLUŽBY)**

### **Zjištěný stav**

Podání (přijímání poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek od zákazníků) je poměrně jednoduchá činnost. Přesto však i zde byly zjištěny nedostatky.

Vyskytl se případ, v němž přijímající pracovníci u dvou pošt odmítli poskytnout požadovanou službu. Vůbec totiž nevěděli, že tuto službu Česká pošta nabízí.

Systematickou závadou je požadavek na úhradu ceny za zpáteční přepravu u balíků vrácených ze zahraničí. Protože povinnost úhrady takové ceny nebyla sjednána (ceník tuto cenu neobsahoval), Česká pošta ji od odesílatelů vyžadovala protiprávně. Příčinou je neznalost základních principů smluvního práva; přitom na smluvní bázi jsou poštovní služby poskytovány už od r. 2000.

Podání u doručovatele, na něž jsou odkázáni zákazníci v místech značně vzdálených od nejbližší pošty, je uskutečňováno nesprávným způsobem, který snižuje komfort zákazníků a který narušuje jejich právní jistotu.

Požadavek, aby část poštovních schránek (ty, do nichž je vhazován největší počet poštovních zásilek) byla vybírána ve velkých městech i v sobotu, v neděli a o svátcích, nebyl řádně splněn. Byly zjištěny poštovní schránky, které se nacházejí v samém centru měst, kde je největší pohyb lidí, přesto však nebyly zařazeny do okruhu schránek vybíraných i v sobotu a neděli.

## **Podrobný přehled výsledků dohledu**

Zdokumentován byl případ, v němž Česká pošta odmítla poskytnout nabízenou poštovní službu. Šlo o službu, při níž měl cenu jako odchylku od běžných postupů hradit nikoliv odesílatel, ale adresát. Zákazník se svým požadavkem neuspěl dokonce u dvou různých pošt. Přijímající pracovníci totiž o tom, že Česká pošta nabízí zákazníkům i tuto alternativu, vůbec nevěděli.

Bylo zjištěno, že Česká pošta požaduje od odesílatelů, aby v případě vrácení balíku ze zahraničí uhradili cenu za přepravu ze země určení zpět do ČR. Tento požadavek je však protiprávní. Protože ceník takovou cenu neobsahoval, při podání nebylo mezi odesílatelem a Českou poštou sjednáno, že v případě vrácení balíku odesílatel uhradí cenu za zpáteční přepravu.

Tento případ ukazuje, že pracovníci České pošty neznají v potřebné míře zákon o poštovních službách, že si dodnes neuvědomují zásadní změny, k nimž došlo v r. 2000 nahrazením původního zákona o poště novým, zcela jinak koncipovaným zákonem. Od tohoto roku jsou totiž poštovní služby poskytovány na základě uzavírané smlouvy; není-li úhrada ceny výslovně ve smlouvě sjednána, není ji možno od druhé smluvní strany požadovat. Tyto elementární principy smluvního práva však Česká pošta dodnes nepochopila.

V těch místech, kde je nejbližší pošta značně vzdálena, jsou zákazníci v podstatě odkázáni na podání mimo poštu – podání u doručovatele, který do daného místa denně dojíždí. Kontrolou způsobu, jakým se uskutečňuje takové podání, bylo zjištěno, že Česká pošta porušuje stanovené postupy.

Při tomto způsobu poštovního podání je přijímající pracovník České pošty povinen vystavit odesílateli prozatímní potvrzení o podání s tím, že definitivní potvrzení mu předá dodatečně (poté, co poštovní zásilku či poukázanou peněžní částku předá příslušné poště). Tento postup však není dodržován; zákazník, který tohoto způsobu poštovního podání využije, zůstává nejméně jeden pracovní den bez dokladu o tom, že od něho Česká pošta poštovní zásilku či poukázanou peněžní částku převzala.

Doručovatel totiž nevystupuje jako zaměstnanec České pošty zajišťující její služby. Ve vztahu k zákazníkům nesprávně vystupuje jako soukromá osoba, která v rámci občanské výpomoci převezme od odesílatelů poštovní zásilku či poukázanou peněžní částku, odveze ji ke vzdálené poště a tam ji za ně podá. Je zjevné, že tento nesprávný způsob přijímání poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek narušuje právní jistotu zákazníků.

Na podacích lístcích navíc není uváděn den, kdy příslušný pracovník poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku převzal (a kdy tedy de iure došlo k podání); uváděn je až následující pracovní den. Datum podání má přitom v mnoha případech důležitý právní význam. V důsledku nesprávného postupu České pošty ti zákazníci, kteří potřebují mít doklad o poštovním podání z téhož dne, nemohou výhody podání přímo v místě využít; musejí zbytečně dojet až na vzdálenou poštu.

Nejčastějším způsobem, jakým zákazníci podávají poštovní zásilky, je jejich vhození do poštovních schránek. Požadavek na to, aby v sídlech krajů a v dalších sídelních celcích s více než 100 000 obyvatel byla část poštovních schránek vybírána i v sobotu, v neděli a o svátcích, byl však na některých místech splněn jen formálně. Zásada, že se při rozhodování o tom, které schránky budou vybírány i v sobotu a neděli, musí přihlížet k poptávce a k potřebám veřejnosti, nebyla plně respektována. Byly zjištěny poštovní schránky, které se nacházejí v samém centru měst, kde je největší pohyb lidí, přesto však nebyly zařazeny do okruhu schránek vybíraných i v sobotu a neděli. V jednom případě bylo zjištěno, že schránka umístěná na budově pošty s nedělním provozem paradoxně není v neděli vybírána.

## **DODÁNÍ (REALIZACE POŽADOVANÉ SLUŽBY)**

### **Zjištěný stav**

Účelem poštovní služby je dodat poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku adresátovi, případně jinému příjemci, kterému podle přání odesílatele může nebo má být dodána. Způsob, jakým Česká pošta při dodání postupuje, je tedy klíčový pro celou poštovní službu. Dodání rozhoduje o tom, jak budou uspokojeny potřeby zákazníků; jakékoliv nedostatky při dodání požadovanou službu znehodnocují.

Z výsledků dohledu vyplývá, že se při dodání vyskytuje velmi mnoho nejrůznějších nedostatků. Situace je pro zákazníky nevyhovující. Nemohou se v potřebné míře spolehnout na to, že poštovní zásilka či poukázaná peněžní částka budou řádně dodány a že dodání proběhne s odpovídajícím zákaznickým komfortem.

Závažné jsou případy, v nichž k dodání nedošlo, přestože řádnému dodání žádné důvody nebránily. Příčinami bylo jednak to, že adresátovi nebyla předána výzva k vyzvednutí, jednak nejrůznější další závady: uložená poštovní zásilka nebyla nalezena; byla přehlédnuta žádost o prodloužení lhůty pro vyzvednutí; Česká pošta se mylně domnívala, že se adresát v daném místě nezdržuje. V několika případech nebyla poštovní zásilka dodána kvůli závadám v poštovní adrese; ty však buď ve skutečnosti neexistovaly, anebo šlo o závady nepodstatné (takové, které nebránily řádnému dodání). V jednom případě vrátila Česká pošta jako nedoručitelnou dokonce i poštovní zásilku na svou vlastní adresu.

Ještě horší jsou však případy, v nichž byly poštovní zásilky vydány nesprávné osobě. Česká pošta nebere v potřebné míře v úvahu závažné právní důsledky, které vydání jiné osobě může pro zákazníky mít. Její přístup k takovým případům je velmi laxní.

Vyskytují se dokonce i případy, v nichž Česká pošta vydá poštovní zásilku nesprávné osobě vědomě. Přitom v dokladech nepravdivě vykazuje, že došlo k řádnému dodání.

Byla zdokumentována řada případů, v nichž vinou nezodpovědného jednání pracovníků České pošty vzniká reálné riziko, že se poštovní zásilky dostanou do rukou nepovolaným osobám. V některých případech se tak skutečně stalo.

Byly zjištěny případy, v nichž se nedodání či dodání nesprávné osobě vyskytlo u téhož zákazníka vícekrát.

Při dodání jsou v řadě situací porušována daná pravidla: obyčejné zásilky větších rozměrů, které nelze vložit do domovní schránky, nejsou dodány do bytu (tak, jak tomu má správně být); výzvy jsou předávány resp. poštovní zásilky dodávány nesprávným (jiným než adresátem požadovaným) způsobem; při dodání jsou od příjemců neprávem vyžadovány další úkony, které komplikují a zdržují obsluhu.

Zcela neuspokojivá je situace při dodávání právnickým osobám. Prohlášení o tom, kdo je oprávněn za právní osobu poštovní zásilky a poukázané peněžní částky přejímat, jsou v mnoha případech v nepořádku (jsou chybná, zmatená, nehodnověrná aj.). Je zjevné, že si pracovníci České pošty vůbec neuvědomují význam prohlášení pro právní jistotu zákazníků. Rozsah nedostatků je tak značný, že o odpovídající záruce řádného dodání nelze při dodávání právnickým osobám vůbec mluvit.

Při dodávání do věznic není Česká pošta schopna svým zákazníkům v potřebné míře garantovat, že smluvní podmínky budou dodrženy. V potřebné míře totiž nespolupracuje s Vězeňskou službou, která ji při dodání osobám umístěným ve věznicích musí zastupovat. Tato skutečnost je obzvláště závažná s ohledem na to, že prostřednictvím většiny poštovních zásilek jsou doručovány písemnosti v rámci trestního řízení; jakékoliv odchylky od žádoucího stavu mohou mít pro trestní řízení závažné negativní důsledky.

Do velké většiny dodávacích schrán je dodáváno, aniž by byly splněny stanovené podmínky (všechny s tím spojené záležitosti musejí být předem projednány se všemi uživateli schránky). Klíčovou roli zde hraje především souhlas adresáta se zřízením schránky a dodáváním do ní, který do r. 2000 nebyl vyžadován. Nyní je již nezbytný; Česká pošta však v dodávání do dříve zřízených dodávacích schrán pokračuje i bez tohoto souhlasu. Velká část adresátů ani netuší, že k této změně v jejich prospěch došlo, že dnes již o dodávání do schránky nerozhoduje Česká pošta, ale jejich vlastní přání.

Nedostatky byly zjištěny i u méně obvyklých služeb souvisejících s dodáním. V případě požadavků na změnu místa dodání (dosílka) byly řádně uplatněné požadavky opomenuty, zcela nepodložené žádosti byly naopak neprávem akceptovány. Žádosti o prodloužení nebo zkrácení standardní lhůty pro vyzvednutí nebyly v některých případech respektovány, nedostatky se týkaly i způsobu, jakým lze tyto požadavky uplatňovat.

Potvrzené dodejky jsou odesílatelům vraceny velmi často opožděně. Zjištěná fakta svědčí o velmi laxním přístupu pracovníků České pošty k plnění svých povinností; tomu, že zákazníci potřebují mít dodejku k dispozici co nejdříve, není věnována pozornost. V některých případech měly vrácené dodejky různé vady (scházející či vzájemně si odporující údaje apod.).



S nedostatky se zákazníci setkávají i při vracení nedodaných poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek. Ty jsou vráceny opožděně, anebo na nich není řádně uveden důvod, pro který k dodání nedošlo. Česká pošta dokonce neprávem odmítá vydávat poštovní zásilky vrácené ze zahraničí jejich odesílatelům bez toho, že by nejprve uhradili cenu za zpáteční přepravu; požadavek na její úhradu není přitom právně podložen.

Jednou ze základních povinností České pošty při dodání je učinit pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese. Jde současně i o jeden ze základních požadavků vyplývajících z legislativy Evropské unie.

Tuto povinnost však Česká pošta v mnoha případech neplní. V důsledku toho si postižený adresát, přestože byl v době dodání doma, musí poštovní zásilku vyzvednout jinde. Vinou toho se zvyšuje počet uložených poštovních zásilek, následně pak vznikají fronty u přepážek, u nichž se adresátům vydávají. Rozsáhlé nedodržování této povinnosti je mimořádně závažné, neboť velmi podstatně snižuje komfort zákazníků.

Část těchto nedostatků způsobují nezodpovědní doručovatelé. Ve snaze zjednodušit si svou práci poštovní zásilku předají k uložení, aniž by se o její dodání v místě určeném v poštovní adrese vůbec pokoušeli. Současně ovšem tvrdí, že pokus vykonán byl, že však nebyl úspěšný. Zneužívají přitom skutečnosti, že zpravidla je téměř nemožné jednoznačně zjistit, zda pokus byl či nebyl vykonán. Vyskytují se i případy, v nichž doručovatel poštovní zásilku s sebou na pochůzku dokonce ani nevezme.

Ještě závažnější jsou však případy, v nichž bylo od pokusu o dodání upuštěno na základě rozhodnutí řídicích složek České pošty. Jestliže předchozí případy byly způsobeny nesvědomitým řadovým pracovníkem České pošty, který nesplnil uloženou povinnost, v těchto případech jde o vědomé ignorování povinností České pošty ze strany jejich vedoucích pracovníků.

Jedním z příkladů jsou poštovní zásilky na dobírku, které jsou ihned ukládány, aniž by se Česká pošta pokusila o jejich dodání v místě určeném v poštovní adrese. Dalším příkladem jsou balíky, které v některých místech rovněž zásadně nejsou dodávány do místa určeného v poštovní adrese.

Tyto poštovní zásilky nemohou být v místě určeném v poštovní adrese dodávány mj. i proto, že Česká pošta nezakoupila automobily, které by k dodávání potřebovala. Na zakoupení automobilů měla Česká pošta dostatek času - tuto povinnost má už od r. 2000. Protože se však dodnes řídí původní legislativou platnou do r. 2000, která jí k dodávání balíků v místě určeném v poštovní adrese nenutila, automobily zakoupit vlastně ani nepotřebovala.

Není-li pokus o dodání adresátovi v místě určeném v poštovní adrese úspěšný, Česká pošta je až na výjimky povinna pokusit se v tomto místě o náhradní dodání (dodání sousedovi apod.). Je zjevné, že tato povinnost je opomíjena ještě ve větší míře, než je tomu u pokusu o dodání adresátovi. Jasným důkazem je zejména to, že někteří pracovníci České pošty o této povinnosti dokonce ani nevědí.

Povinnost upozornit adresáty na překážky, jež brání řádnému dodávání, Česká pošta nerespektuje. Neprojevuje totiž odpovídající zájem o to, aby vinou těchto překážek nebyla kvalita služeb poskytovaných zákazníkům zbytečně snižována.

Mnoho nesrovnalostí se vyskytuje u výzev k vyzvednutí uložené poštovní zásilky. Je zřejmé, že v řadě případů nebyla adresátovi předána výzva, někdy dokonce ani druhá, opakovaná výzva. Byly zjištěny případy nejrůznějších nesrovnalostí v textu výzvy, které zkomplikovaly dodání.

Průkazy příjemce sloužící k tomu, aby jimi příjemci prokazovali své oprávnění převzít poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku za adresáta, byly původně vydávány složitým, časově zdlouhavým způsobem. Vydávány měly být nejpozději do týdne, ani tato lhůta však často nebyla dodržována. V souvislosti s jejich vydáváním byla zjištěna celá řada dalších nesrovnalostí a nedostatků. Česká pošta byla proto přes její odpor donucena, aby průkazy příjemce vydávala na počkání. Nová praxe bezproblémově funguje, zákazníkům přinesla zásadní zlepšení.

I nadále však přetrvávají některé další nedostatky, jež svědčí o neodůvodněné byrokratizaci celé agendy (vyžadování nepotřebných prohlášení, zbytečně komplikované postupy v případě ztráty průkazu, nedořešené ověřování platnosti průkazu apod.).

V rámci dohledu byl zjištěn velký počet případů, v nichž Česká pošta dlouhodobě nedodává do místa určeného v poštovní adrese. Takový postup je přitom přípustný jen zcela výjimečně, jen za mimořádných, přesně stanovených okolností. Tento princip vyplývá jak z naší právní úpravy, tak i z legislativy Evropské unie.

Přesto však Česká pošta trvale nedodává do místa určeného v poštovní adrese v mnoha dalších případech, takových, v nichž k tomu oprávněna ani vzdáleně není. Komfort postižených zákazníků je tím velmi výrazně snížen; své poštovní zásilky si musejí vyzvedávat buď v dodávacích schránkách zřízených mimo jejich bydliště či sídlo, anebo dokonce až u místní pošty. Česká pošta si tak na úkor adresátů neprávem zjednodušuje svou práci.

Podle původní legislativy mohla Česká pošta tímto způsobem omezit dodávání ve velmi širokém rozsahu. V r. 2000 se však její povinnosti v zájmu zákazníků i v zájmu dosažení kompatibility s legislativou Evropské unie zásadně změnily. Rozsah přípustných výjimek se významně zmenšil, v důsledku toho pak České poště nově vznikla povinnost dodávat do řady míst, do nichž dříve dodávat nemusela.

Na tuto změnu však Česká pošta dodnes odpovídajícím způsobem nereagovala. Až na nepatrné výjimky je rozsah míst, do nichž nedodává, stejný jako za původní legislativy. Pokud se adresáti svých práv dovolávají, Česká pošta se pokouší přesvědčit je falešnými (věcně nebo právně nepodloženými) argumenty, že povinnost dodávat nemá ani podle současné právní úpravy.

**Jednoznačným důkazem, že Česká pošta ignoruje legislativní změny, k nimž v r. 2000 došlo, je nedodávání s odvoláním na to, že jde o „chatovou oblast“. Takto formulovaná výjimka z povinnosti dodávat do místa určeného v poštovní adrese totiž existovala jen za původní právní úpravy, zrušena byla již v r. 2000.**

**Pokud Česká pošta výjimečně nemusí do místa určeného v poštovní adrese dodávat ani nyní, za platnosti nové právní úpravy, její povinností je projednat své rozhodnutí nedodávat s dotčenými adresáty. To se až na naprosté výjimky nestalo. Česká pošta se projednání záměrně vyhnula ve snaze utajit před adresáty, že v této záležitosti došlo k zásadním změnám v jejich prospěch. Velká část adresátů se tak ani nedozvěděla, že již od r. 2000 mají právo na to, aby jim dodáváno bylo.**

## **Podrobný přehled výsledků dohledu**

### **Nedodání nebo vydání nesprávné osobě**

Řádné dodání je základní smluvní povinností České pošty vůči jejímu smluvnímu partnerovi – odesílateli. Přesto však Česká pošta v mnoha případech přistupuje k plnění svého smluvního závazku velmi lehkovážně. Vyskytují se případy, v nichž vinou České pošty k dodání vůbec nedojde. V jiných případech je poštovní zásilka či poukázaná peněžní částka dokonce vydána nesprávné osobě; smlouva tedy opět není splněna, navíc tím může dojít i ke vzniku materiální škody.

V rámci dohledu na zajištění základních služeb není dost dobře možno činnost České pošty v této oblasti systematicky kontrolovat (kontrola totiž není možná bez aktivní účasti adresátů). Dohlížející orgán se proto o podobných jevech dozvídá až na výjimky jen zcela náhodně, díky upozornění zákazníků. Jestliže byl přesto zdokumentován značný počet nedostatků, je zřejmé, že v praxi jsou obdobné závady velice rozšířeny.

V řadě případů byly poštovní zásilky vráceny, ačkoliv nic nebránilo jejich řádnému dodání.

V některých případech nebyla poštovní zásilka dodána, protože doručovatel neučinil pokus o dodání v místě určeném v adrese. Poštovní zásilka byla sice uložena u pošty, adresátovi však nebyla předána výzva k jejímu vyzvednutí (včetně druhé, opakované výzvy k vyzvednutí).

V jiném případě adresát rovněž neobdržel původní ani opakovanou výzvu, vydání uložené poštovní zásilky ze zahraničí se však přesto domáhal (očekával totiž její příchod). Neúspěšně, neboť pracovníci pošty uloženou poštovní zásilku nenalezli; ta byla později vrácena zpět do zahraničí s tím, že si ji adresát nevyzvedl.

Vyskytl se případ poštovní zásilky vrácené s tím, že si ji adresát v běžné lhůtě nevyzvedl. Česká pošta však přehlédla, že adresát z důvodu své dočasné nepřítomnosti požádal o prodloužení této lhůty.

V dalším případě Česká pošta vrátila zpět poštovní zásilku, protože se mylně domnívala, že namísto instituce uvedené v adrese v daném místě sídlí instituce jiná. Postižená odesílatelka uvádí, že tato závada měla pro ni vážné právní důsledky.

V jednom případě Česká pošta odmítla vydat rodičům dítěte poštovní zásilku adresovanou „rodiče X.Y.“. Fyzické osoby, kterým má být poštovní zásilka dodána, byly v adrese jednoznačně určeny, dodání proto nic nebránilo. Nedostatek byl zapříčiněn tím, že s možností takto napsané adresy interní předpisy České pošty nepočítají. Provozním pracovníkům pak není dovoleno, aby podobné případy řešili v návaznosti na smlouvu uzavřenou s odesílatelem podle své vlastní úvahy.

V adrese poštovní zásilky adresované do Prahy bylo uvedeno tzv. globální PSČ (společné PSČ 150 00 pro celou Prahu 5). Správně mělo být sice uvedeno jiné PSČ (153 00, adresní pošta Praha 512), to však nelze odesílateli příliš vytýkat. Používání globálních PSČ zavedla v minulosti sama Česká pošta, do dnešního dne pak veřejnosti nesdělila, že by již neměla být používána. Navíc ani chybné PSČ neznemožňuje poskytnutí služby; v daném případě postačovalo, aby Česká pošta sama zjistila, že adresní poštou pro uvedenou ulici není pošta Praha 5, ale Praha 512. Namísto toho však byla poštovní zásilka předána poště Praha 5, která se pokusila o její dodání v jiné ulici podobného jména. A protože zákonitě nebyla úspěšná, poštovní zásilka byla vrácena odesílateli zpět s chybnou informací, že adresát je na uvedené adrese neznámý.

Kuriozitou je vrácení poštovní zásilky, kterou zasílalo Ministerstvo informatiky jako tehdejší regulační úřad generálnímu ředitelství České pošty. Přesto byla poštovní zásilka vrácena Českou poštou zpět jako nedoručitelná.

V mnoha případech jsou poštovní zásilky vydány nesprávné osobě.

Vyskytují se například případy, v nichž Česká pošta vloží obyčejné zásilky nikoliv do adresátovy, ale do cizí domovní schránky.

S nedostatky při dodávání se v roli zákazníka České pošty setkává i Český telekomunikační úřad, který je současným regulačním úřadem. Vydána mu byla například poštovní zásilka adresovaná subjektu, který již po řadu let neexistuje; to by mělo být České poště známo přinejmenším proto, že v r. 1993 vznikla rozdělením právě tohoto subjektu na dva samostatné státní podniky. Analogická závada se vyskytla i u poštovní zásilky odeslané Českým telekomunikačním úřadem - vydána byla zcela odlišné osobě než adresátovi.

Velmi závažné jsou případy, v nichž je poštovní zásilka vydána nesprávné osobě vědomě. V dokladech je přitom fingovaně vykazováno, že došlo k řádnému dodání adresátovi.

Adresátka například našla ve své domovní schránce doporučenou zásilku, přestože ta jí měla být předána proti podpisu. Proto se u příslušné pošty domáhala bližšího přešetření. Ukázalo se, že převzetí poštovní zásilky potvrdila za ni v dokladech fingovaným podpisem cizí osoba.

Při kontrole zaměřené na uvedený případ byl u téže pošty zcela náhodně zjištěn další případ svědčící o vědomém nerespektování závazných, v poštovní smlouvě sjednaných podmínek pro dodání. Doporučená zásilka určená výhradně do vlastních rukou adresátky byla totiž vydána její matce.

Další případ tohoto druhu byl zdokumentován u jiné pošty. Doručovatelka vydala poštovní zásilku určenou do vlastních rukou adresátky jiné osobě. Tu dokonce doručovatelka vyzvala k tomu, aby převzetí poštovní zásilky potvrdila v dokladech jménem adresátky. Šlo přitom o případ důležité správní písemnosti, u níž je řádné doručení velmi důležité.

V jiných případech vzniká riziko, že se poštovní zásilky dostanou do rukou nepovolaným osobám. Existence takového rizika se v některých případech potvrdila - poštovní zásilky se skutečně ztratily.

Obyčejné zásilky byly například ponechány volně na bloku domovních schránek nebo dokonce položeny na schody, takže byly k dispozici komukoliv, kdo šel kolem. Jen shodou šťastných okolností se alespoň část z nich dostala do rukou adresáta.

Závažné riziko nedodání nastává u poštovních zásilek ponechávaných bez patřičného zabezpečení na tzv. odkládacích místech. V jednom takovém případě se existence rizika potvrdila: celý pytel s poštovními zásilkami se ztratil, přičemž okolnosti nebyly vyjasněny.

Jen šťastnou shodou okolností se podařilo předejít nedodání poštovních zásilek, které byly nalezeny promočené na ulici. Další část nedodaných poštovních zásilek byla nalezena ve služebním batohu, který doručovatel odevzdal při skončení pracovního poměru.

V praxi se vyskytují případy, v nichž dochází dokonce k opakovanému a dlouhodobému výskytu závad tohoto druhu.

Jedné společnosti byly dlouhodobě dodávány poštovní zásilky patřící jiné společnosti; její vlastní poštovní zásilky byly naopak dodávány někomu jinému. Jedna z poštovních zásilek byla navíc namísto řádného dodání omylem vrácena odesílateli. Nápravu nepřinesly ani opakované protesty postižené společnosti.

Jiný případ se týkal poštovní zásilky, v níž banka zasílala adresátovi bankovní výpis z jeho účtu. Poštovní zásilku Česká pošta nedodala adresátovi, ale zcela cizí instituci. U té byla poštovní zásilka otevřena, načež byl bankovní výpis vrácen odesílající bance. V důsledku této závady mohlo dojít jak k porušení bankovního tajemství, tak i ke vzniku dalších škod. Ten samý adresát byl postižen dalšími závadami. Česká pošta totiž opakovaně vhadzovala do jeho soukromé domovní schránky poštovní zásilky adresované sdružení vlastníků bytů v tomto domě; přitom toto sdružení má v domě svou vlastní domovní schránku.

Systematicky porušovala Česká pošta své smluvní povinnosti v případě poštovních zásilek adresovaných právnické osobě, jejíž dva jednatele vedli spolu spor o své kompetence. Namísto toho, aby Česká pošta postupovala přesně podle dispozic odesílatele (a tedy přesně podle sjednané smlouvy), svévolně jeho dispozice měnila tak, jak v daný okamžik požadoval jeden či druhý jednatel. Některé poštovní zásilky tak dodala jinému než stanovenému adresátovi, anebo na jiné než stanovené adrese.

### Dodání nesprávným způsobem

I zde platí, že podobné závady jsou v rámci dohledu zjišťovány pouze náhodně. Dohlízející orgán se o nich může dozvědět v zásadě jen od adresáta. Je tedy nutno předpokládat, že takové případy se v praxi vyskytují velice často.

V jednom případě se České poště nepodařilo vložit obyčejnou zásilku větších rozměrů do domovní schránky adresáta. Přestože povinností České pošty je donést ji do adresátova bytu, poštovní zásilka byla ponechána volně poblíž domovních schránek. V jiném obdobném případě byla položena dokonce na schody v domě.

Adresát, který se odstěhoval, sňal ze své domovní schránky svou jmenovku. Přesto Česká pošta do neoznačené schránky nadále vhazovala poštovní zásilky, jakož i výzvy k vyzvednutí uložených poštovních zásilek. Jedna z výzev se týkala doporučené zásilky obsahující důležitou správní písemnost; protože se správní orgán vinou České pošty mylně domníval, že si adresát poštovní zásilku vědomě nevyzvedl, mělo to pro adresáta závažné právní důsledky. Ty pak musely být po uplynutí řady měsíců složitým způsobem napravovány. Lehkovážný přístup České pošty k podobným závadám je nejlépe zřejmý z vyjádření generálního ředitelství, které případ nepovažuje za chybu, jíž Česká pošta vážně poškodila svého zákazníka, ale za pouhou nešťastnou náhodu.

Přestože si adresátka u České pošty zajistila, aby jí napříště dodávala poštovní zásilky do jejího bydliště, výzvy byly i nadále vkládány do původně používané dodávací schránky.

Protože domovní schránka jiné adresátky byla zničena, adresátka si u pošty zajistila dodávání do poštovní přihrádky. Přesto však byly výzvy a obyčejné zásilky opakovaně vkládány do zničené domovní schránky.

V jiném případě byly všechny poštovní zásilky ukládány u pošty bez pokusu o jejich dodání v místě určeném v poštovní adrese, ačkoliv o takový postup adresátka nežádala. Ukázalo se, že její žádost o pouhou změnu pošty, u níž budou poštovní zásilky ukládány, Česká pošta omylem považovala za žádost o ukládání poštovních zásilek bez pokusu o dodání.

V některých případech jsou od těch, kdo přejímají poštovní zásilky, neoprávněně vyžadovány další úkony.

Běžně se například stává, že Česká pošta nutí příjemce k tomu, aby uváděli do dodejky kromě svého podpisu i další doplňující údaje (jméno a příjmení příjemce, jeho vztah k adresátovi). Jak však ze smlouvy vyplývá, tyto údaje má do dodejky doplnit sama Česká pošta. Prvotní příčinou je znění interních předpisů České pošty, které nařizuje provozním pracovníkům doplnit tyto údaje jen pro případ, že je neuvede do dodejky sám příjemce. Z toho pak provozní pracovníci dovozují, že by příjemce tyto údaje do dodejky uvádět měl. Závada svědčí současně o tom, že se provozní pracovníci neřídí sjednanou smlouvou, jak by tomu mělo být, ale zněním interních předpisů České pošty, byť ty jsou pro zákazníka zcela irelevantní.

Od příjemců obyčejných zásilek je opakovaně vyžadováno, aby předložili občanský průkaz nebo pas a převzetí potvrdili svým podpisem. Takový požadavek je s ohledem na uzavřenou smlouvu neopodstatněný (k vydání postačuje pouhé předložení výzvy k vyzvednutí). Požadavky jsou zbytečné; navíc prodlužují dobu obsluhy zákazníků a komplikují jejich kontakt s Českou poštou. Pokud by Česká pošta postupovala správně, adresát by mohl bez dalších formalit pověřit vyzvednutím uložené obyčejné zásilky kohokoliv jiného.

Takové postupy České pošty nevycházejí z platné smlouvy. Česká pošta nesprávně postupuje podle dříve používané praxe, přestože ta již dávno neodpovídá dnešnímu právnímu stavu.

### Dodání právnickým osobám

Je-li adresátem právnická osoba, dodání je založeno na zásadě, že fyzickou osobu, které má Česká pošta poštovní zásilku či poukázanou peněžní částku vydat („pověřená osoba“), může určit jen ten, kdo je oprávněn za právnickou osobu jednat („pověřující osoba“). V praxi však není možné podrobně ověřovat, kdo je podle dokumentů v daný okamžik oprávněn za právnickou osobu jednat. Proto Česká pošta v souladu se sjednanou smlouvou vychází z čestného prohlášení pověřující osoby, přičemž současně zjistí a zaeviduje její totožnost.

U jedné z pošt však bylo zjištěno, že poštovní zásilky a poukázané peněžní částky jsou vydávány fyzickým osobám, u nichž nebylo nijak doloženo, že skutečně jsou pověřenými osobami. Pracovníci České pošty svou praxi zdůvodnili tím, že příslušnou osobu osobně znají.

Takto však bylo možno postupovat jen za platnosti někdejší právní úpravy platné do r. 2000; současná právní úprava již takový postup nedovoluje, protože by zásadně snižoval právní jistotu zákazníků. I zde je zjevné, že u České pošty dodnes přežívají přístupy pocházející z doby, kdy byla právní úprava zcela odlišná.

Protože řádné dodávání právnickým osobám zásadním způsobem závisí na hodnověrnosti výše uvedených čestných prohlášení, na tuto záležitost se zaměřila velmi rozsáhlá kontrolní akce.

Není-li dostatečná záruka, že se poštovní zásilka či poukázaná peněžní částka adresovaná právnické osobě dostane skutečně do rukou pověřené osoby, je tím narušena jak právní jistota adresáta, tak i odesílatele. Zájem adresáta je zřejmý; často má však takový zájem i odesílatel. Pokud se totiž poštovní zásilka či poukázaná peněžní částka dostanou do rukou fyzické osoby, která nebyla k jejich přejímání příslušnou osobou pověřena, hrozí, že právnická osoba, ať už právem či jen účelově, její převzetí ke škodě odesílatele popře.

Zjištěné závady spočívají především v tom, že se pověřující osoba sice v prohlášení prohlašuje za oprávněnou jednat jménem adresáta, z jejího vztahu k adresátovi, který je v prohlášení uveden, však takové oprávnění v žádném případě vyplývat nemůže.

V některých situacích lze odhadnout, že osoba činící prohlášení patrně bude oprávněna rozhodovat o pověřených osobách. Její prohlášení však musí být hodnověrné; nelze tedy vycházet pouze z domněnek, že by snad mohlo být správné. Pokud někdo činí prohlášení, že je oprávněn jednat jménem adresáta, neuvádí však žádný relevantní důvod, proč by tomu tak mělo být, o hodnověrné prohlášení v žádném případě nejde. Hodné víry není tvrzení, u kterého není uveden žádný fakt, o který by bylo možno opřít domněnku o jeho správnosti.



V celé řadě případů je dokonce velmi pravděpodobné, že osoba činící prohlášení není oprávněna jednat v této věci jménem adresáta, a že tedy její prohlášení není nejen hodnověrné, ale dokonce ani pravdivé.

Česká pošta za hodnověrná považuje například prohlášení, podle nichž by obecné oprávnění jednat za právnickou osobu mělo vyplývat z toho, že dotyčná osoba je právně neexistujícím „majitelem“ či „spolumajitelem“ společnosti, že je manželkou jednatele, že je pověřena funkcí manažera, vedoucího, ekonoma, provozního, produkčního či účetního, že je blíže neurčeným „zástupcem firmy“, že je správcem objektu, asistentkou, sekretářkou, administrativním pracovníkem, nebo dokonce z toho, že je řadovým zaměstnancem této právnické osoby.

Značná část nehodnověrných prohlášení vzniká zřejmě vinou toho, že zákazníci České pošty nepochopili, jaký smysl předtisk tiskopisu prohlášení má. Má jít totiž o prohlášení o tom, kdo je oprávněn jednat za právnickou osobu, nikoliv o tom, že někdo byl pověřen vykonat pro právnickou osobu určitý úkol. Tento omyl je evidentní u několika prohlášení, v nichž příslušné osoby prohlašují, že jsou oprávněny jednat za právnickou osobu, protože pro ni zajišťují „poštovní styk“.

V některých prohlášeních pak není uveden vůbec žádný údaj o tom, proč by měla být pověřující osoba oprávněna jednat jménem adresáta.

Nehodnověrná jsou i prohlášení, u nichž nebyl ověřen podpis osoby, která ho údajně učinila. Taková prohlášení předaly České poště zpravidla samy pověřené osoby; v některých případech prohlášení předaly dokonce třetí osoby, u nichž z ničeho nevyplývá, že by měly vůbec nějaký vztah k této právnické osobě.

Nehodnověrnost prohlášení se týká i případů, kdy jsou v nich uvedeny nejasné, neúplné, prepisované či málo čitelné údaje. Značný počet prohlášení není opatřen razítkem právnické osoby, což samo o sobě významně zvyšuje možnost, že je prohlášení nepravdivé.

### Dodání do věznic

Je-li doporučená zásilka nebo poukázaná peněžní částka, jež je určena do vlastních rukou, adresována osobě, jež se nachází ve věznici, při dodání vzniká problém: na jedné straně smí poštovní zásilku převzít jen osobně adresát, na druhé straně však pracovníci České pošty nemají k němu přístup. V těchto případech je proto zaveden zvláštní způsob dodávání: dodání poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky adresátovi, jakož i obstarání jeho podpisu potvrzujícího převzetí zajistí pro Českou poštu na základě zvláštní dohody pracovníci Vězeňské služby.

Protože závažné úkony spojené s dodáním probíhají mimo působnost České pošty, tento způsob dodávání je v platné legislativě velmi důkladně upraven. Vzhledem k tomu, že do věznic je zasíláno značné množství poštovních zásilek do vlastních rukou, dodržování všech povinností ze strany České pošty je velmi důležité.

V r. 2004 byla uskutečněna kontrola zaměřená na dodávání doporučených zásilek do 7 věznic v různých částech České republiky. Kontrolou bylo zjištěno, že Česká pošta své povinnosti ve značném rozsahu neplní. Vzhledem k tomu, že při dodávání do všech věznic se vyskytovaly prakticky shodné nedostatky, je zřejmé, že nevyhovující stav byl způsoben chybnými instrukcemi z centra.

V důsledku nesprávné praxe adresát při dodání nepotvrzuje převzetí poštovní zásilky v žádném dokladu, který by zůstal v držení České pošty; potvrzuje sice dodejku, ta se však vrací odesílateli. Z platné legislativy přitom vyplývá, že takové doklady musí mít Česká pošta trvale k dispozici (už proto, že musí být schopna v případě pozdější reklamace ověřit v dokladech, zda a kdy byla poštovní zásilka dodána).

Česká pošta je povinna kontrolovat, zda pracovníci Vězeňské služby postupují při dodání správným způsobem. Takovou kontrolu Česká pošta nevykonává; vykonávat ji ani nemůže, protože nemá k dispozici příslušné doklady (viz předchozí odstavec).

Za této situace je dodržování postupů sjednaných mezi odesílatelem a Českou poštou zcela závislé na cizím subjektu (Vězeňské službě). Přitom Vězeňská služba účastníkem smluvních vztahů není; v dané věci zastává roli pouhého zprostředkovatele, který navíc nemůže mít v oblasti dodávání poštovních zásilek hlubší odborné znalosti.

Z okolností je zřejmé, že Česká pošta neprávem považuje svou službu za ukončenou tím, že poštovní zásilku předá Vězeňské službě. O tom svědčí i fakt, že poštovní zásilky pro osoby ve věznici jsou předávány těm pracovníkům Vězeňské služby, kteří byli pověřeni přejímáním poštovních zásilek určených samotné věznici. Přejímáním poštovních zásilek adresovaných vězněným osobám, u nichž není Vězeňská služba adresátem, ale zprostředkovatelem, který Českou poštu při styku s vězněnou osobou pouze zastupuje, však pověřeni nebyli. Jakkoliv jde nejspíše jen o formální nedostatek, jednoznačně to dokládá zásadní nepochopení právních principů, jež při tomto zvláštním způsobu dodání platí.

Jedním z důsledků nesprávného chápání právních poměrů jsou i nejasnosti týkající se dne, kdy došlo k dodání. Při tomto způsobu dodání totiž platí, že poštovní zásilka není dodána v den, kdy ji Česká pošta předá Vězeňské službě, ale až v den, kdy ji převezme adresát. Pokud není den dodání uváděn správně, v soudním či jiném úředním řízení vznikají problémy.

V r. 2005 byla uskutečněna opakovaná kontrola; na rozdíl od předchozí kontroly se zabývala i dodáváním poukázaných peněžních částek. Bylo zjištěno, že k sebemenší nápravě zjištěných nedostatků nedošlo.

## Dodání do dodávacích schrán

Dodávat do dodávacích schrán je možné jen za podmínky, že s adresáty bude stanoveným způsobem projednána celá řada záležitostí, jež s používáním schránky souvisejí. Získán musí být souhlas adresáta se zřízením a používáním dodávací schránky, musí s ním být uzavřena dohoda o jejím užívání, adresát se musí zavázat, že bude stanoveným způsobem dodatečně stvrzovat převzetí doporučených zásilek či balíků vložených do dodávací schránky. Česká pošta je také povinna adresátovi sdělit, ve kterém období během dne bude do schránky dodávat (aby věděl, kdy má schránku vybírat). Nově byla v r. 2005 zavedena povinnost získat od adresáta prohlášení, že dodávací schránka byla zřízena výhradně z jeho vůle.

Tyto podmínky nejsou až na výjimky plněny. Dodávání do většiny dodávacích schrán bylo zavedeno ve vzdálené minulosti za platnosti původní legislativy, která takové požadavky neobsahovala. Tehdy také bylo možno zavést dodávání do schrán z vlastního rozhodnutí České pošty, souhlas adresáta nebyl nutný.

Uvedené požadavky byly nově stanoveny v r. 2000, Česká pošta je však dodnes nezačala respektovat.

Dokonce i v těch málo častých případech, kdy byla alespoň část požadavků splněna, se Česká pošta většinou omezila jen na jednání s jednou z více osob, které dodávací schránky používají. Přitom povinností České pošty je věc projednat se všemi uživateli schránky.

Plnění těchto požadavků je velmi důležité pro právní jistotu zákazníků (už proto, že při tomto způsobu dodávání nedochází k přímému kontaktu mezi doručovatelem a adresátem). Komfort zákazníka je navíc omezen - vyzvedávat si poštovní zásilky z dodávací schránky je méně pohodlné než přejímat je přímo ve svém domě. Proto je nezbytné, aby věc byla podrobně mezi Českou poštou a dotčenými adresáty projednána.

Nerespektování těchto požadavků zjevně souvisí s tím, že dodávání do schrán bylo kdysi zavedeno bez souhlasu adresátů. Nyní je již podle současné legislativy jejich souhlas nezbytný; bude-li tedy s nimi vedeno požadované jednání, hrozí, že někteří adresáti takový souhlas nedají a že budou trvat na ukončení tohoto způsobu dodávání. V zájmu toho, aby Česká pošta mohla v tomto pro ni výhodném a pro zákazníky nevýhodném způsobu dodávání pokračovat, se proto jednání s adresáty vyhýbá, udržuje je v přesvědčení, že se pravidla nezměnila.

## Dosílka

Adresát může požadovat, aby poštovní zásilky a poukázané peněžní částky byly dodány na jiné než původní adrese (tzv. dosílka). I zde jde o zřídka se vyskytující službu; přesto byly zdokumentovány případy, v nichž Česká pošta takový požadavek opakovaně nesplnila.

V jednom případě byly poštovní zásilky po delší dobu dosílány na nesprávnou adresu; údajně šlo o důsledek záměny dvou různých žádostí o dosílku. Ani to však nevysvětluje, proč byly poštovní zásilky na této nesprávné adrese vydávány jiné, nesprávné osobě; v rámci dosílky se totiž připouští jen změna místa dodání, nikoliv změna v osobě adresáta.

Naprosto chaotický stav nastal vinou České pošty v případě sporu dvou jednatelů o to, kdo z nich je oprávněn jednat jménem společnosti. Česká pošta měla rozhodnout, kterou ze dvou navzájem si odporujících žádostí o dosílku bude považovat za směrodatnou (což souvisí s otázkou, koho z obou jednatelů bude Česká pošta po posouzení všech okolností a v dobré víře považovat za oprávněného jednat jménem společnosti).

Namísto toho Česká pošta na souběžnou existenci dvou, v jeden okamžik dokonce tří různých žádostí reagovala tak, že se chvíli řídila jednou žádostí, chvíli naopak jinou. O tom, že se dosud akceptovanou žádostí nyní již nehodlá řídit, Česká pošta osobu, která žádost uplatnila, dokonce ani neinformovala. Žádost, kterou Česká pošta nejprve odmítla jako neoprávněnou, zanedlouho poté začala opět akceptovat. V jednom okamžiku se ze tří žádostí řídila právě tou, která byla ze zákona neplatná (pro nedostatek formy podle občanského zákoníku). Několikrát dokonce Česká pošta sama prohlášení jednatelů prepisovala (upravovala).

V některých žádostech byla požadována nejen změna místa dodání, ale i změna adresáta. V takovém případě ovšem už o dosílku nejde; změnu v osobě adresáta může učinit jen odesílatel. Přesto Česká pošta podle takových právně zcela nepodložených žádostí postupovala.

### Lhůty pro vyzvednutí

Pro vyzvednutí uložené poštovní zásilky je obecně zavedena lhůta 15 dnů; tato lhůta však může být buď podle přání odesílatele zkrácena, anebo podle přání adresáta prodloužena. Jde o zřídka vyžadované služby, přesto však u obou z nich byly zdokumentovány případy, v nichž Česká pošta požadavky zákazníků nesplnila.

Jednomu z odesílatelů se stalo, že hned dvakrát nebyl jeho požadavek na zkrácení lhůty na pouhé 3 dny respektován. Poštovní zásilka zůstala uložena pokaždé celých 15 dnů, takže o tom, že si ji adresát nevyzvedl, se odesílatel dozvěděl mnohem později, než by potřeboval.

V jiném případě nerespektovala Česká pošta naopak požadavek odesílatele na prodloužení lhůty. V důsledku toho byla poštovní zásilka vrácena zpět odesílateli, aniž si ji adresát stačil vyzvednout.

U jedné z pošt nemohl zákazník tuto banální žádost uplatnit u přepážky; uplatnit ji mohl jen v oddělení reklamací, které bylo uzamčeno, takže vstup byl možný jen po klepání na dveře. U jiné pošty bylo dokonce zájemci o prodloužení lhůty sděleno, že takové opatření je třeba projednat přímo s doručovatelkou. Pracovnice, která o existenci oficiálního postupu pro prodloužení lhůty zjevně vůbec nevěděla, zájemci nabídla postup neoficiální, který je nepřípustný a pro zákazníka z řady důvodů nevyhovující.

## Dodejky

Kontrolou bylo zjištěno, že potvrzené dodejky jsou velmi často vráceny opožděně. Dodejka má být vrácena odesílateli následující pracovní den po dodání; jen zcela výjimečně (k dodání dojde až pozdě odpoledne či večer, kdy už není možnost přepravit dodejku do sídla odesílatele do druhého dne) lze připustit její vrácení až za 2 pracovní dny od dodání.

V rozporu s tím bylo zjištěno, že ze 642 kontrolovaných dodejek bylo vráceno

110, tj.	<b>17,1 %</b> následující pracovní den po dodání,
345, tj.	<b>53,7 %</b> za 2 pracovní dny po dodání,
146, tj.	<b>22,8 %</b> za 3 pracovní dny po dodání,
23, tj.	<b>3,6 %</b> za 4 pracovní dny po dodání,
18, tj.	<b>2,8 %</b> za 5-8 pracovních dní po dodání.

Statistické údaje ukazují, že situace je zcela nepřijatelná. Požadavku na vrácení dodejky ihned po dodání nevěnuje Česká pošta potřebnou pozornost. Z hlediska pracnosti přitom není žádný rozdíl mezi vrácením ihned a vrácením až po několika dnech.

Zjištěná fakta svědčí o velmi laxním přístupu pracovníků České pošty k plnění svých povinností. Zjevný je i nezáměr o to, aby potřeby zákazníků (potřeba mít co nejdříve k dispozici doklad prokazující dodání) byly řádně uspokojeny.

V některých případech se podařilo zjistit konkrétní okolnosti, za nichž ke zpoždění došlo. Ve 2 případech bylo tak možno zdokumentovat, že se na opožděném vrácení dodejek podílely, každá svým dílem, hned dvě různé pošty. V 5 případech došlo k opožděnému vrácení vinou chyby při třídění během poštovní přepravy. Systematickou povahu mají chyby u 4 z nich; znovu se totiž potvrdil již vícekrát získaný poznatek, že někteří pracovníci České pošty nevědí, ke které poště mají být směrovány poštovní zásilky s PSČ začínajícím „225“.

Ve 3 dalších případech z dodejky nebylo možno zjistit den dodání (buď scházely, anebo si jednotlivé údaje navzájem odporovaly). V 7 případech byly na dodejku uvedeny nepravdivé, pro odesílatele matoucí údaje (přestože byla doporučena zásilka dodána, na dodejce byl uveden údaj o jejím vrácení).

## Vrácení

Pokud si adresát poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku v příslušné lhůtě nevyzvedne, Česká pošta je povinna vrátit ji neprodleně zpět odesílateli. Pro odesílatele je důležité, aby se co nejdříve dozvěděl, že adresát poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku nepřevzal. V některých případech však bylo zjištěno, že poštovní zásilky byly vráceny opožděně.

Česká pošta je dále povinna uvést s dostatečnou přesností důvod, pro který byla poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka vrácena. Byly zjištěny případy, v nichž byly na vrácených poštovních zásilkách nebo na dodejkách uváděny nesprávné, matoucí nebo vzájemně si odporující údaje.

V praxi se vyskytují případy, v nichž sice adresát chce poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku převzít, Česká pošta mu ji však s ohledem na smlouvu uzavřenou s odesílatelem nemůže vydat (adresát nemá osobní průkaz, adresátem je dítě, přičemž odesílatelem je vyžadováno dodání výhradně do rukou adresáta, apod.). V takovém případě je povinností České pošty předat odesílateli bližší informaci o zvláštních důvodech, pro které nebylo možno poštovní zásilku či poukázanou peněžní částku dodat. Taková informace je pro odesílatele pochopitelně velmi důležitá; například v případě soudní písemnosti je třeba, aby se soud dozvěděl, že se adresát převzetí doručované písemnosti nevyhýbá.

V jednom z případů však Česká pošta přes výslovnou žádost adresáta odmítla takové údaje odesílateli sdělit. Nesprávný postup dokonce v tisku obhajoval jeden z řídicích pracovníků České pošty.

Ve dvou případech se na Český telekomunikační úřad obrátili odesílatelé, kterým Česká pošta odmítla vydat poštovní zásilku vrácenou zpět ze zahraničí. Vydání totiž Česká pošta podmiňovala úhradou ceny za zpáteční přepravu ze zahraničí. V těchto případech však požadavek na úhrady této ceny nebyl právně podložen.

### Uložení bez pokusu o dodání

Česká pošta je, s výjimkou mimořádných situací, povinna učinit nejprve pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese. Z mnoha případů je však zřejmé, že tuto povinnost ve značném měřítku nedodržuje.

V řadě případů jde o důsledek nesprávného jednání doručovatele. Ti si svou práci zjednodušují; namísto toho, aby se pokoušeli o dodání, poštovní zásilku předají k uložení i bez takového pokusu. Využívají přitom toho, že uskutečnění pokusu není až na výjimky možno jednoznačně prokázat; lze tedy nepravdivě tvrdit, že pokus vykonán byl, nebyl však úspěšný.

Případy, v nichž Česká pošta povinnost pokusit se o dodání v místě určeném v adrese nedodržela, jsou zpravidla zjišťovány jen díky oznámení postiženého adresáta. Navíc Česká pošta často popírá, že by k pokusu o dodání nedošlo. Zdá se, že právě omezená možnost usvědčit Českou poštu (resp. doručovatele) z nesprávného jednání je hlavní příčinou značného rozšíření takové závady.

Vícekrát byly zjištěny případy, v nichž se ukládání bez předchozího pokusu o dodání do adresátova domu vyskytlo opakovaně. To samo o sobě ukazuje, že nejde jen o náhodný nedostatek.

Pokus o dodání nebyl uskutečněn dokonce ani v případech služby „Profi balík“. Přitom u této služby má Česká pošta povinnost pokusit se poté, co je první pokus neúspěšný, o dodání v místě uvedeném v poštovní adrese ještě jednou.

Vyskytly se výmluvné případy, v nichž adresát doručovatele náhodně potkal, ukázalo se však, že ten nemá poštovní zásilku vůbec s sebou. Že si tímto způsobem někteří doručovatelé zjednodušují práci, o tom svědčí i další poznatky.

V jiných případech však již nejde o nesprávné jednání doručovatele, ale o důsledek nesprávného rozhodnutí, které učinily řídicí složky České pošty. Ty totiž v některých případech zcela ignorují, že Česká pošta musí takový pokus vykonat.

Příkladem jsou poštovní zásilky na dobírku, u nichž byla zavedena praxe, při níž se pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese vůbec nevykonává. Takový postup vyplývá z řídicích aktů, které byly v rámci České pošty vydány.

Česká pošta sice adresátům poštovních zásilek na dobírku umožňuje požádat, aby uložená poštovní zásilka byla přece jen dodána do místa určeného v poštovní adrese, k tomu však může dojít nejdříve následující pracovní den. Pokud si tedy adresát chce cestu k poště ušetřit, musí se smířit s opožděným dodáním.

Jiným příkladem jsou balíky, které v některých místech nejsou vůbec do místa určeného v poštovní adrese dodávány. Dodávány být nemohou už proto, že Česká pošta dodnes nezakoupila automobily, které k dodávání potřebuje. Všechny balíky určené k dodání v daných místech jsou proto ihned uloženy u pošty, kam si pro ně musí adresát dojít. Přitom právě balíky bývají značně těžké, jejich odnášení od pošty je proto pro adresáty ještě komplikovanější než například u doporučených zásilek.

#### Uložení bez pokusu o náhradní dodání

Pokud není pokus o dodání adresátovi v místě určeném v poštovní adrese úspěšný, Česká pošta je až na výjimky (adresát si to nepřeje aj.) povinna pokusit se v daném místě alespoň o náhradní dodání (dodání jiné vhodné osobě, například adresátovu sousedovi).

Jednoznačně prokázat, že pokus o náhradní dodání nebyl vykonán, téměř nelze. Jestliže je to velmi problematické u pokusu o dodání adresátovi, pak u pokusu o dodání náhradnímu příjemci (kterého si doručovatel může vybrat podle své úvahy), to až na naprosté výjimky možné není.

Nesvědomitý doručovatel, a většinou následně i sama Česká pošta, proto téměř vždy popírají, že by pokus o náhradní dodání nebyl uskutečněn. Jsou si totiž vědomi, že porušování této povinnosti je prakticky nepostižitelné.

I tak však lze z okolností dovodit, že od pokusu o náhradní dodání Česká pošta v širokém měřítku upustila. Ukazuje se totiž, že řada pracovníků České pošty o takové povinnosti vůbec neví; to se týká nejen provozních pracovníků, ale i vyšších řídicích pracovníků.

O negativních důsledcích této nesprávné praxe platí totéž, co bylo uvedeno již v předchozí části týkající se uložení bez pokusu o dodání.

### Klíče od domu

Nejběžnějším způsobem, jakým lze zajistit přístup pracovníků České pošty do domu, který je v době dodávání uzamčen, je předat České poště klíče od domu.

Jak bylo zjištěno, Česká pošta zcela neprávem požadovala, aby jí za to, že klíče převezme, byla zaplacená částka 100 Kč měsíčně. Je přitom zřejmé, že převzetí nabízených klíčů je povinností, jejíž splnění nelze vázat na zaplacení nějaké částky. Navíc není jasné, proč by dotčení obyvatelé měli České poště platit za to, že jí umožní uskutečnit službu, za kterou dostala už zaplacenou od odesílatele.

Stanovená cena se týkala jen nových zájemců o převzetí klíčů, nikoliv těch, od nichž Česká pošta převzala klíče už v dřívější době. Dlužno dodat, že tehdy šlo o projev její dobré vůle; zaplacení ceny Česká pošta začala paradoxně požadovat až poté, co se bezplatné převzetí klíčů stalo její výslovnou povinností. Neodůvodněná diferenciací mezi dvěma skupinami zákazníků (jeden neplatí nic, druhý ano) je v rozporu se zásadou rovného přístupu k zákazníkům, jejíž respektování je právní povinností České pošty. Cena byla vyhlášena v ceníku České pošty, nesprávné a protiprávní rozhodnutí tedy učinilo centrum.

Náprava byla zjednána až po značném úsilí regulačního úřadu.

Systematickým nedostatkem je skutečnost, že v těch místech, kde jsou balíky dodávány odděleně od ostatních poštovních zásilek, balíkoví doručovatelé klíče od domu až na výjimky nemají. Klíče od domu, které byly České poště poskytnuty, používá pouze listovní doručovatel; balíkový doručovatel přístup do domu nemá.

V důsledku toho mohou být balíky dodány v místě určeném v poštovní adrese jen díky příznivé shodě okolností (dům je opatřen zvonky, přičemž doručovateli na zazvonění někdo otevře). Protože uskutečnění takového pokusu o dodání je neprůkazné (vždy lze například tvrdit, že adresát zazvonění zřejmě přeslechl), u balíků určených do uzamčených domů se doručovatelé o dodání mnohdy ani nepokoušejí.

Protože balíkoví doručovatelé nemají klíče od domu, nemají přístup k domovním schránkám adresátů. Nemohou tedy předat výzvu k vyzvednutí uložené poštovní zásilky ihned po neúspěšném pokusu o dodání. Nezbývá než výzvu složitým způsobem předat listovnímu doručovateli, který klíče má.

Skutečnost, že balíkový doručovatel není vybaven klíči, má pro adresáta většinou hned tři negativní důsledky. Adresát si musí dojít pro balík k poště, přičemž o možnosti jeho vyzvednutí se dozví až opožděně. Navíc Česká pošta většinou neprávem zkracuje lhůtu pro vyzvednutí - počítá ji už ode dne, kdy byla výzva vyhotovena, nikoliv od pozdějšího dne, kdy teprve byla adresátovi předána.



## Upozornění na překážky při dodávání

Pokud se vyskytnou překážky, jež brání řádnému dodávání (dům je nepřístupný; zvonky špatně fungují; domovní schránka není označena jménem jejího uživatele apod.), Česká pošta je povinna neprodleně písemně upozornit na tyto nedostatky všechny dotčené adresáty. Svým zákazníkům současně má, je-li to zapotřebí, kvalifikovaně poradit (například tak, že přístup do domu lze zajistit předáním klíčů).

V žádném z řady případů, které byly posuzovány, se tak nestalo. V těch případech, kdy adresátům bylo vysvětleno, co řádnému dodávání brání, se tak stalo vesměs až poté, co adresát na nedodávání poukazoval. Nešlo tedy o snahu předejít nějakým nesrovnalostem, šlo o pouhou následnou sebeobranu České pošty poté, co byla kritizována.

Z okolností lze tak dovodit, že tuto povinnost Česká pošta soustavně ignoruje. Přitom co nejrychlejší odstranění takových překážek je nejen v zájmu zákazníků, ale i samotné České pošty (nemůže-li totiž řádně dodávat, zacházení s poštovními zásilkami se pro ni stává pracnější).

U jedné z pošt jsou pro tento účel používány nálepky, ty však pro stručnost svého textu nedostačují.

## Výzvy k vyzvednutí

Pokud je poštovní zásilka uložena, adresátovi musí být do jeho domovní schránky vložena výzva, aby si ji vyzvedl. Není-li mu taková výzva předána, zpravidla dojde k tomu, že si poštovní zásilku nevyzvedne; ta se poté zbytečně vrátí zpět odesílateli.

Otázka, zda adresátovi byla či nebyla předána výzva, je předmětem velmi častých sporů. Takové spory ovšem zpravidla nelze jednoznačně rozhodnout. Z okolností přesto vyplývá, že tento nedostatek v činnosti České pošty se, přinejmenším v určitém počtu případů, nepochybně vyskytuje.

V zájmu toho, aby se zbytečnému vracení předešlo, České poště bylo uloženo, aby několik dní před tím, než poštovní zásilku vrátí, předala adresátovi ještě jednu, opakovanou výzvu. V některých případech bylo zjištěno, že adresátovi nebyla předána dokonce ani jedna z obou výzev.

Kuriozitou je příčina toho, proč jedné adresátce nebyla předána výzva ani opakovaná výzva. Na obou výzvách byla totiž neúplná adresa (nebyl v nich uveden údaj o tom, že adresátka v domě pracuje v jedné z provozoven služeb). Doručovatel se zjevně domníval, že adresátka v domě bydlí; marně proto hledal její domovní schránku. Pokud by u své pošty oznámil, že adresátčinu domovní schránku nenalezl, bylo by snadné zjednat nápravu (na poštovní zásilce byla pochopitelně adresa úplná). Doručovatel však výzvu zřejmě někde v domě pohodil, takže o tom, že adresátka výzvu neobdržela, se nikdo u pošty nedozvěděl.

Příčinou toho, že na výzvě nebyla úplná adresa, bylo pak to, že výzva byla vyhotovena automaticky pomocí počítačového programu. Ten je však nedokonalý, protože nedovoluje zadat do databáze potřebný počet znaků. Údaje zadávala do databáze pošta, u níž byla poštovní zásilka podána; protože jí počítačový program neumožnil zadat celou poštovní adresu, musela ji zkrátit, což následně jiné poště znemožnilo předat výzvu adresátce.

Pokud balíkoví doručovatelé nemají klíče od domu, vyhotoví výzvu, kterou později předá adresátovi listovní doručovatel. Ve výzvách je lhůta pro vyzvednutí uložené poštovní zásilky neprávem zkracována. Česká pošta ji nesprávně počítá už ode dne, kdy balíkový doručovatel výzvu vyhotovil, přestože balík si adresát může vyzvednout až poté, co se o uložení dozví.

Opakovaně jsou zjišťovány případy, v nichž jsou výzvy vyplňovány nesprávným způsobem. Důvod, proč nebyl výjimečně vykonán pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese, je například systematicky uváděn do nesprávné rubriky, takže výzva je pro zákazníky matoucí. Nesprávný postup dokonce nařizuje interní směrnice České pošty.

Byly zjištěny případy, v nichž byly ve výzvě uvedeny nesprávné údaje, což adresátům zkomplikovalo vyzvednutí uložené poštovní zásilky. Jeden z adresátů se například dostavil k poště, u níž měla být poštovní zásilka podle výzvy uložena; ukázalo se však, že ve skutečnosti byla uložena u jiné pošty.

Poté, co byla nově zavedena možnost vyzvedávat si uložené poštovní zásilky a poukázané peněžní částky ve velkých městech i v neděli a o svátcích, i nadále byly v některých výzvách uváděny původní údaje z doby, kdy to možné ještě nebylo. Adresáti se tak o rozšíření doby pro vyzvednutí vůbec nedozvěděli. V jedné z výzev byla dokonce zamlčena i možnost vyzvednout si poštovní zásilku v sobotu, přestože ta platila už dříve.

### Průkazy příjemce

Aby poštovní zásilky a poukázané peněžní částky uložené u pošty mohla za adresáta přejímat jiná osoba, musí být k tomu adresátem písemně zmocněna. Protože taková plná moc se zpravidla bude používat opakovaně a dlouhodobě, adresát může požádat o vydání tzv. průkazu příjemce. Průkaz je v podstatě opisem plné moci, neboť její originál se pro případ pozdějších reklamací musí uschovat v archivu. Průkaz pak předkládá zmocněnec vždy, když poštovní zásilku či poukázanou peněžní částku adresovanou zmocniteli vyzvedává.

Obdobně to pak platí i o přejímání zákonnými zástupci adresáta a o přejímání osobami, které byly pověřeny vyzvedávat poštovní zásilky a poukázané peněžní částky za adresáta, který je právnickou osobou.

Činnost České pošty spojená s vydáváním průkazů příjemce byla v r. 2004 podrobena rozsáhlé kontrole. Tou bylo zjištěno, že dosavadní postupy jsou neúměrně komplikované a pomalé a že v mnoha ohledech nevyhovují potřebám zákazníků.

Přestože jde o relativně jednoduchý administrativní úkon, průkazy nebyly vystaveny na počkání. Příjemce proto nemohl průkaz používat okamžitě. V mezidobí do jeho vydání byla sice místní pošta povinna vydávat příjemci poštovní zásilky a poukázané peněžní částky i bez tohoto průkazu, ne vždy však byla tato povinnost dodržována.

Maximální přípustná lhůta pro vydání průkazu (jeden týden) byla v některých případech překračována, někdy i více než dvojnásobně. U dvou pošt byla dokonce již předem podána informace, že vydání průkazu trvá až dva týdny.

Protože průkaz nebyl vydáván na počkání, převzetí vyhotoveného průkazu většinou vyžadovalo, aby adresát nebo pověřený příjemce poštu znovu navštívili. Vyskytly se dokonce absurdní případy, v nichž Česká pošta odmítala zásilku obsahující průkaz vydat zmocněnci s poukazem na to, že nejprve musí předložit průkaz příjemce; zmocněnec ho však předložit nemohl, protože průkaz se nacházel uvnitř té zásilky, kterou Česká pošta odmítala vydat.

Protože z výsledků kontroly vyplynulo, že dosavadní stav je neúnosný, Česká pošta byla vyzvána, aby napříště vydávala průkazy příjemce na počkání. Přestože dosavadní praxe byla nevýhodná i pro Českou poštu (odstraněním zbytečně komplikovaných administrativních úkonů lze dosáhnout reálné úspory pracovních sil), Česká pošta přistoupit ke zjednodušení této agendy odmítla. Proto jí vydávání průkazů zmocněnce na počkání muselo být nakonec uloženo jako výslovná povinnost.

Následnou kontrolou bylo zjištěno, že nová praxe bezproblémově funguje a že zákazníkům přinesla zásadní zlepšení. Ojedinele se ovšem i tak vyskytly nedostatky (u jedné pošty vydávají průkazy příjemce na počkání jen na výslovnou žádost, u dvou provozoven je dokonce nevydávají vůbec).

V souvislosti s průkazy příjemce byly zjištěny i další nedostatky.

U jedné z pošt byla podána nesprávná informace, že zájemce o dodávání zmocněnci si má takový postup dohodnout přímo s doručovatelem. To samozřejmě z řady důvodů možné není, navíc by to snižovalo komfort zákazníků (průkaz příjemce lze totiž použít u jakékoliv, nikoliv jen u místní pošty).

Žadatel o průkaz příjemce musel nejprve sepsat řadu dokumentů, z nichž většina byla od něho vyžadována zcela zbytečně. Vyžadována byla například prohlášení zmocnítele i zmocněnce o tom, že souhlasí se zpracováním jejich osobních údajů, přestože tato prohlášení nejsou podle zákona o ochraně osobních údajů zapotřebí.

Prověřovány byly i postupy České pošty v případě, že je platnost průkazu příjemce odvolána. Z výsledků vyplývají důvodné pochybnosti, zda jsou dostatečné záruky, že Česká pošta neplatný průkaz odmítne akceptovat. Počítačový program pro kontrolu platnosti průkazu je zbytečně komplikovaný a pro obsluhu složitý; z nejasností, které měli pracovníci České pošty při demonstraci způsobu, jakým lze platnost průkazu ověřovat, vzniká podezření, že v praxi není platnost systematicky kontrolována.

V případě, že se průkaz příjemce ztratí, Česká pošta namísto odvolání platnosti ztraceného průkazu a vydání jeho duplikátu volí nesmyslný, pro zákazníky komplikovaný postup. Zmocnitel je totiž donucen původní plnou moc odvolat, načež shodnou plnou moc sepíše znovu. Česká pošta si zřejmě neuvědomuje rozdíl mezi plnou mocí (ta i při ztrátě průkazu nadále platí) a pouhým osvědčením o její existenci, jímž průkaz příjemce je. Obdobně to platí i o průkazech příjemce v případě zákonných zástupců adresáta a v případě adresáta, který je právnickou osobou.

### Nedodávání do místa určeného v poštovní adrese

V jednom z případů bylo v průběhu zimy po dobu jednoho týdne zcela zastaveno dodávání do určité oblasti. Příčinou byla údajná nesjízdnost místní komunikace v důsledku zhoršených povětrnostních podmínek. Jak se však ukázalo, automobil České pošty nemohl do dané oblasti dojet nikoliv kvůli nesjízdnosti silnice, ale proto, že šlo o náhradní vozidlo, které bylo vinou špatné komunikace mezi jednotlivými složkami České pošty vybaveno pouze letními pneumatikami.

V mnoha případech Česká pošta upustila od dodávání do místa určeného v poštovní adrese dokonce trvale. K takovému postupu je přitom oprávněna jen za výjimečných, přesně stanovených okolností; to vyplývá jak z naší právní úpravy, tak i z legislativy Evropské unie. Přesto je uplatňován i v takových případech, na něž se žádné takové výjimky nevztahují.

Adresátům postiženým protiprávním jednáním České pošty je pak dodáváno náhradním, pro ně pochopitelně méně komfortním způsobem. Adresáti si musejí vyzvedávat poštovní zásilky buď v dodávacích schránkách (zřízených v místech více či méně vzdálených od místa určeného v poštovní adrese), anebo dokonce až u místní pošty.

V jednom z případů šlo o oblast v horském terénu, do níž však vedou přiměřeně kvalitní veřejné cesty. Nešlo přitom ani o osamocené objekty, které by se nacházely daleko od běžné zástavby. Pro nedodávání tedy nebyl žádný relevantní důvod.

Přesto Česká pošta zamýšlela dodávání do těchto míst zastavit. K realizaci takového záměru nedošlo jen proto, že orgány místní samosprávy začaly proti změně vehementně protestovat a že ve prospěch místních zákazníků zasáhl regulační úřad.

Zcela absurdní situace nastala v jedné z obcí: Česká pošta zde upustila od dodávání u několika desítek adresátů, přestože u žádného z nich nebyl pro nedodávání naprosto žádný relevantní důvod. Všechny domy jsou totiž dostupné po veřejných cestách, navíc jsou soustředěny v souvislé zástavbě v okruhu pouhých několika set metrů od místní pošty.

Protože proti nedodávání jeden z místních adresátů protestoval, Česká pošta po zásahu regulačního úřadu dodávání do jeho domu obnovila. Ostatním adresátům, kteří proti jejímu rozhodnutí tak důrazné kroky nepodnikli, však Česká pošta nadále do jejich domu nedodává.

Ještě absurdnější je jiný případ, v němž Česká pošta odmítala dodávat společnostem sídlícím v nově vzniklé průmyslové zóně. Původně šlo o oblast bez jakékoliv zástavby, proto se do ní zákonitě nedodávalo. Nyní se poměry změnily, Česká pošta však ze setrvačnosti trvala na tom, že jde o místo, kam se nedodává. Přitom okolnosti, jež by k trvalému nedodávání opravňovaly, nejsou ani vzdáleně splněny.

Náhradní způsob dodávání, který byl těmto společnostem Českou poštou vnucen, byl navíc nedomyšlený. Těmto společnostem byly poštovní zásilky ukládány u vzdálené pošty, přestože mnohem blíže byla jiná, vhodnější pošta.

Aby Česká pošta obhájila své nesprávné rozhodnutí trvale do daného místa nedodávat, volí mnohdy zcela nepravdivé argumenty.

Vícekrát se vyskytly například případy, v nichž Česká pošta argumentovala tím, že do daného místa nevede dostatečně kvalitní cesta. Přitom do daného místa vede asfaltová silnice, po níž bez problémů denně projíždějí místní obyvatelé.

V jednom případě použila Česká pošta ve snaze obhájit své rozhodnutí dokonce všechny argumenty, jež by jí k takovému postupu (pokud by ovšem byly na místě) opravňovaly. Mj. zcela nepravdivě argumentovala tím, že místní silnice není sjízdná pro osobní automobily, že příjezd komplikují dopravní značky a že v místě dodání jsou doručovatelé ohrožováni pobíhajícími psy.

V mnoha případech obhájuje Česká pošta své rozhodnutí nedodávat do daného místa poukazem na to, že jde o „chatovou oblast“. Žádná takto formulovaná výjimka z povinnosti dodávat do místa určeného v adrese však již od r. 2000 neexistuje. Jediná výjimka se týká osob, které do svých chat dojíždějí pouze na víkendy; netýká se pochopitelně těch, kteří v tzv. chatové oblasti trvale bydlí.

Z uvedeného je zřejmé, že Česká pošta nadále vychází z původní legislativy, jež takovou výjimku v neprospěch adresátů připouštěla. Že tato výjimka z povinnosti dodávat do místa určeného v poštovní adrese již řadu let neexistuje, to ještě řada pracovníků České pošty ani nepostřehla.

Argument o nedodávání do tzv. chatové oblasti byl použit dokonce i v případě, v němž se z celé původně chatové oblasti mezitím stala již standardní trvale obývaná zástavba.

V r. 2000 se zásadním způsobem změnila původní legislativa upravující tuto záležitost. Zatímco původně byly výjimky z povinnosti dodávat do místa určeného v poštovní adrese velmi široké, od r. 2000 jsou již velmi omezeny. České poště tak nově vznikla povinnost dodávat do řady míst, do nichž dříve dodávat nemusela.

V těch výjimečných případech, v nichž ani nadále dodávat nemusela, jí pak bylo uloženo, aby věc s dotčenými adresáty stanoveným způsobem projednala – aby jim své rozhodnutí řádně zdůvodnila a aby jim nabídla na výběr existující náhradní způsoby dodávání.

Velmi rozsáhlou kontrolou však bylo zjištěno, že tato povinnost nebyla až na naprosté výjimky splněna. Česká pošta se projednání s adresáty vyhnula zcela záměrně - ve snaze ponechat původní stav, který je sice nyní již protiprávní a pro adresáty nevýhodný, pro ni samou je však mnohem pohodlnější. Před adresáty tak bylo utajeno, že nová legislativa je pro ně mnohem výhodnější, že nově získali právo na to, aby jim do jejich bydliště či sídla dodáváno bylo.

Příznačné je to, že těm adresátům, kteří se dodávání do daného místa domáhali s dostatečnou vehemencí, Česká pošta vyhověla. Totéž platí i o případech, v nichž se adresáti obrátili se žádostí o zásah na regulační úřad. Všem ostatním stejně postiženým adresátům v témže místě, kteří ke své škodě nepodloženým argumentům České pošty uvěřili, Česká pošta nadále nedodává.

## **RYCHLOST, S NÍŽ JE POŽADOVANÁ SLUŽBA POSKYTNUTA**

### **Zjištěný stav**

Samozřejmým zájmem zákazníků je, aby všechny úkony, které jsou součástí poskytnutí poštovní služby, učinila Česká pošta co nejdříve. Také v této záležitosti však dochází ke značnému počtu nedostatků.

Kromě případů, kdy dojde k nějaké náhodné závadě, se vyskytují i případy, v nichž ke zpoždění dochází opakovaně. To se týká například zpoždění při výdeji uložených poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek nebo opožděnému předávání výzev k jejich vyzvednutí. K soustavnému, trvalému zpoždění při předávání výzev dochází v případech, v nichž balíkový doručovatel nesprávně nepoužívá klíče od uzamykaného domu.

Ke zpoždění dochází vždy, když není nesprávně učiněn pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese (uložení bez předchozího pokusu o dodání vinou nesprávného postupu doručovatele, u poštovních zásilek na dobírku, v místech, kam Česká pošta neprávem odmítá dodávat, aj.).

Velmi laxní je přístup České pošty k vracení potvrzených dodejek. Ty se tak v mnoha případech dostanou do rukou odesílatele až se zpožděním.

O snaze České pošty zkreslovat skutečné přepravní doby svědčí jak měření závazných přepravních dob, tak i měření přepravních dob u obyčejných zásilek. V obou případech jsou totiž systematicky vykazovány přepravní doby, které jsou kratší než přepravní doby skutečné.

U poštovních služeb se závaznou přepravní dobou je k tomu účelu zneužíváno ustanovení, podle něhož při podání po uplynutí tzv. rozhodného času se již přepravní doba počítá od následujícího pracovního dne. U měření přepravních dob obyčejných zásilek je k témuž účelu zneužíváno ustanovení, podle něhož se přepravní doba počítá až od výběru poštovní schránky.

Posunout začátek závazné přepravní doby až na následující pracovní den je v malém měřítku odůvodněné. Tomu, že ke konci pracovní doby již nelze zahájit přepravu tentýž den, se nelze zcela vyhnout. Stejně tak se nelze zcela vyhnout tomu, že v některých místech nebude možno vybírat poštovní schránky až v pozdější době během dne. Obě ustanovení jsou na místě, smějí však být používána jen v omezeném rozsahu a jen v odůvodněných případech. Tato ustanovení nesmějí být používána v rozporu s jejich účelem a v rozporu se zněním příslušných norem – tak, jak se to v masovém měřítku děje.

Aby Česká pošta dosáhla co nejlepších vykazovaných výsledků, záměrně posunula rozhodné časy resp. doby výběru poštovních schránek co nejdříve směrem k počátku dne. Díky tomu se u velké části poštovních služeb vyazuje přepravní doba o jeden pracovní den kratší než ta, po kterou poskytnutí služby trvalo skutečně.

**Vykazované výsledky jsou tak sice lepší, skutečná přepravní doba se však naopak prodlužuje. Zatímco dříve byly poštovní zásilky a doklady o poukázané peněžní částce vypraveny směrem k místu dodání ještě týž den, nyní je jich velice mnoho vypraveno až následující den.**

**Aby tedy mohla Česká pošta vykazovat, jak rychlá je údajně přeprava, poštovní zásilky a doklady o poukázané peněžní částce na počátku záměrně zpozdí. Vykazovaná přepravní doba se tak zkrátí, skutečná přepravní doba ke škodě zákazníků naopak prodlouží.**

**V zájmu vykazování co nejlepších výsledků se tedy paradoxně snižuje komfort zákazníků.**

**Český telekomunikační úřad proto pro rok 2006 chystá zásadní opatření, jež České poště takový postup znemožní. Nově stanovená, zcela jednoznačná pravidla vyloučí, že by Česká pošta nadále mohla v zájmu zkreslování výsledků takto poškozovat zájmy zákazníků.**



## **Podrobný přehled výsledků dohledu**

### **Zpoždění při poskytování služeb**

V rámci dohledu byly zjištěny případy, v nichž vinou náhodně vzniklých nedostatků došlo k opožděnému poskytnutí služby.

Jako příklad lze uvést případ, v němž si adresát chtěl vyzvednout u pošty uloženou poštovní zásilku, ta mu však nebyla vydána. Adresát se přitom jejího vydání domáhal v době, kdy již měla být podle výzvy připravena k vyzvednutí. Důvodem bylo to, že v té době stále ještě nebyla předána na to pracoviště, které vydávání uložených poštovních zásilek zajišťuje. Situaci sice mohl napravit pracovník zajišťující výdej, ten však iniciativu k nápravě nedopatření neprojevil.

V jiném případě bylo nutno v určitý den dodat větší počet poštovních zásilek než obvykle. Namísto toho, aby Česká pošta řešila mimořádnou situaci mimořádným opatřením (rozšířením počtu doručovatelů, prodloužením jejich směny apod.), dodání odložila na další den.

V mnoha dalších situacích však dochází ke zpoždování trvale.

U několika pošt dochází ke zpoždění vinou požadavku, aby adresát, kterému má být vyplacena větší peněžní částka, oznámil požadavek na její výplatu 2-4 pracovní dny předem. Přitom Česká pošta smí odložit výplatu takové peněžní částky nanejvýš o 1 pracovní den.

U jedné pošty bylo zjištěno, že ke zpoždění dochází vinou špatné organizace práce při ukládání poštovních zásilek - poštovní zásilka, jejíž adresát nebyl dopoledne zastížen, je v té samé obci připravena k vyzvednutí až následující pracovní den odpoledne. Než totiž doručovatel dokončí v dané obci doručování, místní ukládací pošta je již uzavřena (dopolední otevírací doba již skončila, odpolední otevírací doba začne až za několik hodin). Pokud je tedy pokus o dodání v tomto místě neúspěšný, doručovatel odveze poštovní zásilku zpět k té poště, od níž ráno na doručovací okruh vyjíždí. Teprve následující pracovní den ji pak předá ukládací poště (ta je v době jeho příjezdu do obce ještě otevřena). K odstranění nedostatku by přitom postačovalo, aby doručovatel měl přístup do budovy ukládací pošty i v době přestávky (měl od ní klíče apod.).

K systematickému zpoždování dochází v případech, kdy balíkový doručovatel nesprávně nepoužívá klíč od uzamykaného domu. Protože nemá přístup do domu, výzvu k vyzvednutí uloženého balíku musí do adresátovy domovní schránky vložit listovní doručovatel, který klíče má; učinit tak však může nejdříve následující pracovní den. Předávání výzvy mezi balíkovým doručovatelem a listovním doručovatelem je komplikované (mnohdy jsou začleněni každý pod jinou poštu), v důsledku toho v některých případech jednodenní zpoždění ještě vzroste.

Ke zpoždění dochází vždy, když není učiněn povinný pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese (ukládání bez předchozího pokusu o dodání vinou nesprávného postupu doručovatele, u poštovních zásilek na dobírku, v místech, kam Česká pošta nesprávně odmítá dodávat, aj.). Pokud si adresát musí vyzvednout poštovní zásilku u pošty (což je možné nejdříve pozdě odpoledne), dostane se mu do rukou později než při dopoledním doručování. Vyskytl se však dokonce případ, kdy Česká pošta adresátovi, jemuž správně měla dodávat, nepředávala ani výzvy k vyzvednutí. O možnosti vyzvednout si uloženou poštovní zásilku se tedy adresát mohl dozvědět jen náhodně, a to s ještě větším zpožděním.

Ke zpoždění dochází vždy i v případech, že se adresát o uložení poštovní zásilky dozví až z opakované výzvy k vyzvednutí. Negativní důsledky nepředání první výzvy se tedy pouze omezí - poštovní zásilka není vrácena, je přece jen, byť opožděně, dodána.

Velmi laxní je přístup České pošty k vracení potvrzených dodejek. Z výsledků uskutečněné kontroly je zřejmé, že při vracení značné části dodejek dochází k neodůvodněným časovým prodlevám. Vyskytly se dokonce případy, v nichž byly dodejky předány nesprávné osobě; do rukou odesílatele se proto dostaly až s velkým zpožděním.

#### Stanovení rozhodných časů

V zásadním rozporu s povinnostmi České pošty i s potřebami zákazníků je způsob, jakým byly stanoveny tzv. rozhodné časy. Při odpoledním podání v některých vzdálenějších místech není již objektivně možné zajistit včasnou přepravu poštovní zásilky či dokladu o poukázané peněžní částce do regionálního přepravního centra (tak, aby byly do centra dovezeny ještě před odjezdem navazujících dálkových spojů). V těchto odůvodněných případech smí Česká pošta stanovit, že se závazná přepravní doba u podání po uplynutí rozhodného času bude počítat až od následujícího pracovního dne. Závazná přepravní doba je stanovena jednak u tzv. pilných balíků (2 dny), jednak u poštovních poukázek (3 dny, jež mohou být případně zkráceny na 1 den).

Práva na stanovení rozhodných časů však Česká pošta v nevídaném rozsahu zneužila k tomu, aby si neprávem prodloužila závaznou dobu dodání o další pracovní den. U celé poloviny všech pošt byly totiž rozhodné časy stanoveny na dobu neúměrně brzkou (14 hodin nebo dříve). Ve značném počtu případů byly rozhodné časy stanoveny dokonce už na dobu brzy ráno. Má-li být poštovní zásilka či poukázaná peněžní částka zaručeně dodána v závazné lhůtě, musí být u cca 20 % z celkového počtu pošt podána nejpozději v 9 hodin ráno; u dalších cca 30 % z celkového počtu pošt pak o něco později dopoledne nebo brzy odpoledne (do 14 hod.).

Poštovní služby se závaznou dobou v délce podle poštovních podmínek jsou tedy zákazníkům skutečně dostupné jen po omezenou denní dobu, velmi často jen brzy ráno. Řádné uspokojení potřeb veřejnosti samozřejmě vyžaduje, aby byly dostupné přinejmenším po většinu dne.

Aby Česká pošta co nejvíce omezila riziko, že překročí závaznou přepravní dobu, přepravu nezahájí co nejdříve poté, co jí zákazník svou poštovní zásilku předá. Přeprava je zahájena až druhý den ráno, dopoledne či brzy odpoledne, a to proto, aby na přepravu do místa určení a na dodání bylo více času.

V zájmu dodržování závazných přepravních dob tedy Česká pošta přepravu poštovních zásilek nejprve záměrně zpozdí. Skutečná přepravní doba se tím pochopitelně zhoršuje, je totiž o den delší.

Vzhledem k tomu budou v r. 2006 uplatňována jiná pravidla, která podobné jednání České poště nedovolí.

### Měření přepravních dob

Přepravní doby se zjišťují u obyčejných zásilek (poštovních zásilek vhazovaných do poštovní schránky a dodávaných do domovní schránky adresáta). Jejich měření je podle legislativy Evropské unie povinné.

Aby výsledky byly objektivní, zjišťováním přepravních dob byla pověřena společnost, jež je na České poště nezávislá. Metodika je založena na utajeném sledování přepravních dob u cca 30 000 obyčejných zásilek ročně, jež tvoří reprezentativní vzorek skutečně přepravovaných poštovních zásilek (četnosti podle jednotlivých míst podání a dodání ve vzorku odpovídají skutečným četnostem).

Z výsledků v r. 2004 vyplývá, že z 30 230 kontrolních poštovních zásilek

28 678, tj.	<b>94,86 %</b>	poštovních zásilek bylo dodáno nejbližší pracovní den,
1 430, tj.	<b>4,73 %</b>	poštovních zásilek bylo dodáno druhý nejbližší pracovní den,
105, tj.	<b>0,35 %</b>	poštovních zásilek bylo dodáno za delší dobu,
17, tj.	<b>0,06 %</b>	poštovních zásilek nebylo dodáno (ztratilo se).

Z výsledků v r. 2005 vyplývá, že z 30 561 kontrolních poštovních zásilek

29 342, tj.	<b>96,01 %</b>	poštovních zásilek bylo dodáno nejbližší pracovní den,
1 117, tj.	<b>3,65 %</b>	poštovních zásilek bylo dodáno druhý nejbližší pracovní den,
84, tj.	<b>0,28 %</b>	poštovních zásilek bylo dodáno za delší dobu,
18, tj.	<b>0,06 %</b>	poštovních zásilek nebylo dodáno (ztratilo se).

Kontrolní poštovní zásilky mají vzorovou úpravu, zejména z hlediska použití správného způsobu psaní poštovní adresy. Je proto nutno předpokládat, že při přepravě skutečných poštovních zásilek, jež těmto požadavkům ne vždy dokonale vyhovují, je dosahováno o něco málo horších výsledků.

Vypovídací hodnotu výsledků ovšem zásadně snižuje to, že se zjišťuje doba od výběru poštovní schránky do vhození do domovní schránky adresáta („vykazovaná přepravní doba“). Neměří se doba již od okamžiku, kdy odesílatel svou poštovní zásilku do poštovní schránky vhodí, přestože právě tato doba („skutečná přepravní doba“) je pro zákazníky České pošty, pro jejich vnímání míry komfortu, jež je jim poskytována, rozhodující.

Z průzkumu je zřejmé, že Česká pošta ve snaze zlepšovat výsledky ve vykazované přepravní době stále více posunuje dobu výběru poštovních schránek na dřívější hodinu, často dokonce již na ráno. Tím totiž získá více času na přepravu do místa určení, na to, aby poštovní zásilku dokázala dodat hned následující pracovní den po dni výběru. Přeprava tedy není zahájena co nejdříve poté, co zákazník svou poštovní zásilku vhodí do poštovní schránky. Přepravu Česká pošta zahájí až druhý den ráno či dopoledne, a to proto, aby na přepravu do místa určení a na dodání bylo více času.

Pro zákazníka se tím kvalita poskytovaných služeb naopak zhoršuje. Zatímco dříve byla jeho poštovní zásilka vhozená v průběhu dne do poštovní schránky vybrána ještě tentýž den (takže mohla být, a dost pravděpodobně také byla, dodána již následující pracovní den), nyní je vybrána až následující den. V žádném případě tedy již nemůže být dodána dříve než za dva pracovní dny po vhození do poštovní schránky.

Aby tedy mohlo být vykazováno, jak rychle Česká pošta poštovní zásilky přepravuje, na počátku je záměrně zpozdí. Vykazovaná přepravní doba se tím ovšem zlepšuje; není divu, je o den kratší než skutečná přepravní doba.

Svým přístupem Česká pošta své zákazníky poškozují. Aby mohla vykazovat co nejlepší přepravní doby, přijímá taková opatření, že se skutečná přepravní doba naopak prodlužuje.

Neodůvodněné posunování výběru poštovních schránek na dřívější dobu není přípustné, přesto však Česká pošta takto postupuje. Vzhledem k tomu budou již v r. 2006 uplatňována jiná pravidla – měřena bude skutečná přepravní doba.

## REKLAMACE

### Zjištěný stav

Pokud už k nějaké závadě dojde, Česká pošta by měla přistupovat k zákazníkům s pochopením pro problémy, které jim tím způsobila; měla by se snažit obnovit narušenou důvěru zákazníků tím, že alespoň co nejrychleji a seriózně vyřídí následnou reklamaci. Legislativa Evropské unie výslovně požaduje, aby byly stanoveny jednoduché a transparentní postupy, které zaručí spravedlivé a rychlé řešení takových situací. Obdobné povinnosti ukládá České poště i naše legislativa: reklamace musejí být vyřizovány objektivně, s potřebnou odbornou úrovní a co nejrychleji.

Nedostatky zjištěné při vyřizování reklamací, jakož i celkový přístup České pošty k záležitostem tohoto druhu však vedou k závěru, že požadavky, jejichž dodržování je pro ochranu práv zákazníků nezbytné, Česká pošta neplní. Nedostatky se týkají jak vyřizování reklamací po formální stránce, tak i jejich vyřizování po stránce věcné.

Značný počet nedostatků byl zjištěn zejména kontrolou v r. 2004. Při opakované kontrole v r. 2005 byly tytéž nedostatky zjištěny znovu; Česká pošta tedy nápravu nezjedнала.

Opakovaně byly zjištěny případy, v nichž Česká pošta odmítla přijmout reklamaci, anebo ji vyřizovala nesprávným způsobem. V mnoha případech nebyly reklamace vyřizovány ve stanovené lhůtě. Nedostatky při vybírání zálohy pro případ neoprávněné reklamace byly tak rozsáhlé, že vybírání zálohy bylo zrušeno (následně pak byla zrušena i cena za vyřizování neoprávněné reklamace).

Pokud vznikne povinnost vrátit odesílateli uhrazenou cenu nebo její část, Česká pošta přistupuje k jejímu vrácení liknavě. V některých případech dokonce cenu nevrátí vůbec.

Liknavost se projevuje i při úhradě vzniklé škody; stanovené lhůty pro výplatu náhrady škody jsou někdy překračovány.

V mnoha případech Česká pošta neuspokojí řádným způsobem nároky poškozených zákazníků – vyplatí jim nižší částku než tu, jež jim jako náhrada škody náleží, anebo jim dokonce náhradu škody, na niž mají právo, nevyplatí.

Zcela absurdní je případ asi 800 poukázaných peněžních částek, které nebyly řádně vyplaceny adresátům. Přesto je Česká pošta po dlouhou dobu odmítala dodatečně vyplatit adresátům (nebo případně vrátit odesílatelům). Taková povinnost vyplývá přímo ze zákona o poštovních službách; přesto Česká pošta za pomoci falešných argumentů popírala, že by takovou povinnost měla. K nápravě nakonec vedla až hrozba, že jí Český telekomunikační úřad udělí za takové jednání vysoké pokuty.

**Reklamacie jsou posuzovány neodborně a velmi neobjektivně. Česká pošta řadu oprávněných požadavků na odškodnění odmítá na základě tendenčního, nesprávného výkladu příslušných právních norem.**

**Tento nesprávný přístup významně zkracuje zákazníky České pošty na jejich právech. Protože je rozšířen i na vyšších řídicích úrovních, je zjevné, že tendence České pošty posuzovat reklamacie v neprospěch zákazníků je všeobecná.**

**V některých případech Česká pošta jedná se zákazníky dokonce nepoctivě (vědomé používání nesprávných právních argumentů, záměrné zkreslování počtu vyplacených náhrad za cenu pozdržování výplaty, pozměňování údajů v dokladech s cílem zakrýt překročení stanovené lhůty).**

## Podrobný přehled výsledků dohledu

### Počty uplatněných reklamací

Podle legislativy Evropské unie mají být zveřejněny počty reklamací týkajících se základních služeb nebo dodržování kvalitativních požadavků.

V r. 2004 vyřídila Česká pošta 46 254 reklamací týkajících se dodání; z toho za odůvodněné označila 13 989 (**30,24 %**) reklamací.

V r. 2005 vyřídila Česká pošta 40 461 reklamací týkajících se dodání; z toho za odůvodněné označila 10 652 (**26,33 %**) reklamací.

V r. 2004 vyřídila Česká pošta 35 189 reklamací u poštovních služeb s dodejkou, v r. 2005 vyřídila 33 473 takových reklamací. Zde bylo příčinou reklamace nejspíše to, že odesílatel postrádal doklad o řádném dodání (dodejku). U těchto reklamací nelze jednoznačně prokázat, že Česká pošta dodejku odesílateli nevrátila, proto není jejich důvodnost hodnocena.

V r. 2004 vyřídila Česká pošta 7 977 reklamací týkajících se poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky; z toho za odůvodněné označila 1 868 (**23,42 %**) reklamací.

V r. 2005 vyřídila Česká pošta 6 442 reklamací týkajících se poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky; z toho za odůvodněné označila 1 423 (**22,09 %**) reklamací.

V r. 2004 vyřídila Česká pošta 755 dalších podání, jež se týkala plnění uzavřené smlouvy nebo dodržování kvalitativních požadavků. Z toho za odůvodněná označila 344 (**45,56 %**) podání.

V r. 2005 vyřídila Česká pošta 1 245 dalších podání, jež se týkala plnění uzavřené smlouvy nebo dodržování kvalitativních požadavků. Z toho za odůvodněná označila 503 (**40,40 %**) podání.

### Vyřizování reklamací po formální stránce

Na základě podnětů zákazníků byly vícekrát zjištěny případy, v nichž Česká pošta odmítla přijmout reklamaci s tím, že se této pošty netýká a že ji proto reklamující musí uplatnit u jiné pošty. Přitom zákazník má právo uplatnit reklamaci u kterékoliv pošty; která z pošt ji budou přešetřovat, to je již interní věcí České pošty.

Opakované nedostatky byly zjištěny u vyřizování tzv. jiných reklamací (jiné reklamace nesplnění smlouvy nebo vzniklé škody než běžné reklamace dodání a reklamace poškození či úbytku obsahu). Tyto reklamace jsou odmítány nebo jsou přešetřovány neodpovídajícím způsobem. Je zjevné, že někteří pracovníci o tomto druhu reklamací ani nevědí, přestože vychází z poštovních podmínek vyhlášených samotnou Českou poštou.

V době, již se kontrola týkala, byla od reklamujících vybírána záloha pro případ, že se reklamační ukáže být neodůvodněnou. V takových případech totiž Česká pošta následně od reklamujícího vyžadovala úhradu nákladů vynaložených na zbytečné pátrání po poštovní zásilce nebo poukázané peněžní částce.

Ve značném počtu případů však nebyla vybraná záloha vrácena reklamujícímu neprodleně poté, co se ukázalo, že reklamační byla důvodná. Prodlení činilo ve většině případů 1 den až 1 týden; ojediněle se vyskytly případy většího prodlení (zhruba měsíc, anebo ještě více).

Úhrada za neodůvodněnou reklamaci se zásadně nevybírání v případě, že šlo o poštovní službu s dodejkou. Přesto byla v jednom takovém případě záloha pro případ neodůvodněné reklamační vybrána.

Protože v souvislosti s vybíráním zálohy postupovala Česká pošta nevhodně i v jiných ohledech, z rozhodnutí regulačního úřadu přestala být oprávněna takovou zálohu předem vybírat. (Následně pak ke dni 1.1.2006 bylo vybírání ceny za vyřizování neoprávněné reklamační zrušeno úplně.)

Kontrolou bylo zjištěno mnoho případů, v nichž nebyla dodržena stanovená lhůta pro uzavření reklamační s reklamujícím. V některých případech činilo prodlení pouze několik dní, v jiných však i řadu týdnů. Vinou České pošty byly neúměrně dlouho vyřizovány i některé reklamační v mezinárodním styku (vyřizovány byly až po několika měsících, v jednom případě dokonce až po 10 měsících).

Ke zpoždění došlo zákonitě i v případech, v nichž byla reklamační řádně vyřizována až po zásahu Českého telekomunikačního úřadu. V jednom případě byla reklamační Českou poštou řádně vyřizována až na čtvrtý pokus.

### Vrácení ceny

Zjistí-li se při vyřizování reklamační, že Česká pošta má odesílateli vrátit zaplacenou cenu (nebo její část), je povinna učinit tak co nejrychleji. Ve značném počtu případů však byla zaplacená cena vrácena opožděně, až po uplynutí různě dlouhé doby (prodlení činilo několik dnů až několik týdnů).

Pokud dobírková částka nebyla z nějakého důvodu vybrána, Česká pošta je povinna cenu za dílčí službu dobírka vrátit z vlastní iniciativy (i bez uplatnění reklamační). Ve třech případech však bylo zjištěno, že Česká pošta cenu nevrátila. Z okolností vyplývá, že Česká pošta nesprávně vychází z původní, dnes již neplatné právní úpravy, podle níž se tato cena vracela jen na základě výslovné žádosti odesílatele.

V několika případech bylo zjištěno, že Česká pošta nevrátila odesílateli zaplacenou cenu, přestože poštovní služba nebyla její vinou poskytnuta (poštovní zásilka byla namísto dodání adresátovi omylem vrácena odesílateli).



Příčinou těchto závad je nefungující komunikace uvnitř České pošty: pošta, která závalu zjistí, neinformuje poštu v sídle či bydlišti odesílatele, že by mu měla cenu vrátit. Jde o systémovou závalu způsobenou centrem: interní předpisy České pošty neukládají poště, která závalu zjistila, aby u jiné pošty zajistila vrácení ceny.

Česká pošta neprávem nevrátila odesílateli zaplacenou cenu ani v řadě případů, v nichž poštovní služba nebyla poskytnuta, protože se poštovní zásilka ztratila.

Ve třech z těchto případů Česká pošta argumentovala tím, že odesílatel cenu údajně vrátit nechtěl. Vrácení ceny však není vázáno na to, zda o ně odesílatel požádá; povinnost vrátit cenu vzniká podle uzavřené smlouvy už v okamžiku, kdy se zjistí, že se poštovní zásilka ztratila.

V případech, v nichž adresát odmítne převzít poštovní zásilku s odvoláním na to, že je poškozena nebo že má neúplný obsah, Česká pošta odmítá vrátit odesílateli zaplacenou cenu. Vychází totiž z nesprávného výkladu, podle něhož neposkytnutí sjednané poštovní služby zavinil adresát tím, že odmítl poštovní zásilku převzít. Je však zřejmé, že neposkytnutí služby způsobila Česká pošta, a to tím, že její vinou došlo k poškození nebo úbytku obsahu. Účelem sjednané služby bylo dodat adresátovi poštovní zásilku celou a nepoškozenou, adresát má tedy plné právo převzetí takto znehodnocené poštovní zásilky odmítnout.

### Náhrada škody

Pokud se na základě reklamace zjistí, že odesílateli má být vyplacena náhrada vzniklé škody, Česká pošta je povinna učinit tak ve stanovené lhůtě. Ve značném počtu případů však náhradu škody vyplatila opožděně. Prodlení činí několik dnů až několik týdnů a má, kromě liknavosti, s níž Česká pošta k výplatě přistupuje, dvě další příčiny.

Prvou z nich je nesprávný způsob počítání uvedené lhůty; Česká pošta ji totiž počítá až od okamžiku, kdy poškozený výslovně uplatní nárok na náhradu škody. Je zřejmé, že i zde Česká pošta vychází z původní právní úpravy platné do r. 2000. Od r. 2000 však již povinnost vyplatit náhradu škody není vázána na výslovné uplatnění nároku poškozeným – jestliže se na základě reklamace zjistí, že ke škodě došlo, Česká pošta je povinna náhradu škody vyplatit, aniž by reklamující musel o její výplatu výslovně žádat.

Druhou příčinou je záměrné pozdržování výplaty náhrady s cílem vykázat v interních přehledech náhrad vyplacených za dané čtvrtletí nižší než skutečné počty.

Při kontrole bylo zjištěno 10 případů, u kterých je důvodné podezření, že náhrada, která mohla a měla být vyplacena ještě koncem prosince, byla úmyslně pozdržena až do ledna. V jednom případě byl dokonce ve spise nalezen usvědčující písemný příkaz, aby náhrada škody, jejíž výplata byla připravena již počátkem prosince, nebyla zatím vyplácena; náhrada škody tak byla vyplacena až v polovině ledna.

Česká pošta tedy poškozují své zákazníky jen proto, že se její pracovníci snaží zkrátit v interních výkazech skutečný počet případů, v nichž zákazníkům vznikla škoda.

V 7 případech bylo zjištěno, že pracovníci České pošty v dokladech ručně přepsali datum pořízené razítkem na pozdější den tak, aby zakryli, že došlo k překročení stanovené lhůty pro výplatu náhrady.

V mnoha případech bylo zjištěno, že Česká pošta neuspokojila řádným způsobem nároky poškozených zákazníků – že jim vyplatila nižší částku než tu, jež jim jako náhrada škody náležela, anebo že jim dokonce náhradu škody, na niž měli právo, nevyplatila.

V některých případech šlo o důsledek neodbornosti – pracovníci vyřizující reklamaci neposoudili případ správně, v souladu s příslušnou právní úpravou.

V řadě případů Česká pošta odkládá výplatu částky, kterou má podle uzavřené smlouvy jako náhradu škody vyplatit. Namísto toho, aby sjednanou částku ihned vyplatila, vyčkává až na to, jak vysokou náhradu škody odesílatel požaduje. Požaduje-li z neznalosti částku nižší, využije toho a vyplatí nižší než sjednanou náhradu škody. Takový postup je samozřejmě protiprávní. Současně tím Česká pošta výplatu náhrady škody v naději na to, že odesílatel požádá o nižší částku, neprávem zpožďuje.

Nesprávný předtisk tiskopisu „Prohlášení o uplatnění nároku na náhradu“ zákazníky dokonce navádí k tomu, aby požadovali nižší náhradu škody než tu, která jim po právu přísluší. Předtisk totiž vyvolává mylný dojem, že se náhrada škody stanovuje pouze podle hodnoty ztraceného či poškozeného obsahu; ve skutečnosti se však vychází z hodnoty celé poštovní zásilky (včetně obalu, nákladů na balení atd.).

Ve velmi velkém počtu případů bylo zjištěno, že Česká pošta odmítla vyplatit náhradu škody vzniklé poškozením, aniž by doložila, že je k tomu oprávněna.

Podle zákona o poštovních službách je Česká pošta zproštěna své odpovědnosti, pokud škodu zavinil odesílatel. Případy, v nichž poškození způsobí odesílatel tím, že poštovní zásilku nevhodně zabalí, se v praxi vyskytují. Pokud však nastanou, Česká pošta je povinna zavinění odesílatele jednoznačně prokázat. Její odpovědnost je objektivní, důkazní břemeno stran údajného zavinění odesílatele je na ní.

Vzdor tomu se však Česká pošta ve svých stanoviscích k požadavku zákazníků na odškodnění omezuje jen na pouhé obecné tvrzení, že obal použitý odesílatelem byl nevhodný. V čem konkrétně údajné nedostatky spočívaly, to Česká pošta neuvádí. Už vůbec pak není doloženo, že by mezi údajně nevhodným obalem a vzniklou škodou byla příčinná souvislost.

Je přitom samozřejmé, že zdaleka ne vždy způsobí škodu nevhodný obal. V mnoha případech je skutečnou příčinou poškození to, že Česká pošta zacházela s poštovní zásilkou nešetrně.

Vyskytly se dokonce případy, v nichž si odesílatel předem vhodnost zamýšleného obalu ověřoval u České pošty; obal byl posouzen jako vhodný. Poté, co byly poštovní zásilky poškozeny, byla však výplata náhrady škody s odvoláním na nevhodný obal zamítnuta.

V některých případech bylo původní stanovisko, že náhrada škody nebude vyplacena, po protestech poškozených zákazníků změněno - náhrada byla přece jen dodatečně vyplacena. To samo o sobě dokládá, že původní zamítavé stanovisko bylo nesprávné. V jiných případech však ani protesty zákazníků ke změně původního, právně nepodloženého stanoviska nevedly.

### Neuznané reklamace poukázaných peněžních částek

Ve zhruba 800 případech bylo na základě reklamace zjištěno, že poukázaná peněžní částka, která podle záznamu v dokladech měla být řádně vyplacena, ve skutečnosti adresátovi vyplacena nebyla.

V převážné většině případů bylo z dokladů zjištěno, že podpis ani číslo občanského průkazu nebo pasu, který příjemce částky údajně předložil, nepatří adresátovi. Z toho pak vyplývá, že řádné dodání adresátovi bylo jen mylnou domněnkou, že částku ve skutečnosti neoprávněně převzal někdo jiný.

Tato událost se ovšem práv zákazníků České pošty logicky nijak nedotýká. Nezávisle na tom, kdo a za jakých okolností se poukázané peněžní částky neprávem zmocnil, zákonem založené právo na řádnou výplatu adresátovi nadále trvá. V případě, že poukázaná peněžní částka není adresátovi vyplacena, má pak navíc odesílatel (rovněž podle zákona) právo na to, aby mu byla vrácena.

Protože ze zákona vyplývá, že úspěšně dokonáný podvod se práv zákazníků nedotýká, znamená to, že škoda, která tímto podvodem vznikla, jde na vrub České pošty. Přesto se však Česká pošta rozhodla, že vzniklou škodu přenesou na své zákazníky, a to tak, že jim poukázanou peněžní částku již nevyplatí (nevyplatí ji adresátovi a nevrátí ji ani odesílateli).

Aby Česká pošta takový protiprávní postup u svých zákazníků obhájila, použila celou řadu falešných argumentů. Účelem bylo vyvolat u zákazníků, kteří zákonitě neznají v potřebné míře skutečnou právní úpravu, mylný dojem, že na výplatu poukázané peněžní částky nemají v takové situaci právo. Ve falešných argumentech Česká pošta pokračovala i po vícekrát opakovaném upozornění regulačního úřadu, že její argumenty jsou nesprávné, neobjektivní a bezpředmětné a že její jednání je vážným porušením jejich právních povinností.

Teprve koncem r. 2005 Česká pošta přislíbila, že částky dodatečně vyplatí. V některých případech tak budou zákazníkům vyplaceny s více než dvouletým zpožděním.

Ojedinele se vyskytly případy, v nichž podpis příjemce v dokladech nepatří adresátovi, číslo občanského průkazu či pasu však adresátovi odpovídá. Přestože v takových případech automaticky vzniká podezření, že může jít o podvod pracovníků České pošty (číslo osobního průkazu adresáta používaného při dodávání někteří z nich zákonitě znají), Česká pošta se řádnému přešetření těchto případů cíleně vyhýbá.

Dokonce i v případě, v němž bylo kriminalistickou analýzou jednoznačně prokázáno, že ze strany pracovníků České pošty došlo k podvodu, Česká pošta odmítala poukázanou peněžní částku dodatečně vyplatit adresátce nebo odesílateli. Náprava tak byla zjednána až po zásahu Českého telekomunikačního úřadu.

### Odbornost a objektivita při vyřizování reklamací

V mnoha případech se ukazuje, že pracovníci vyřizující reklamace nejsou na potřebné odborné úrovni – neumějí správně aplikovat příslušné právní normy, anebo je dokonce ani neznají. To se týká nejen řadových pracovníků, ale v některých případech i pracovníků s právním vzděláním.

Způsob, jakým jsou reklamace vyřizovány, je velmi neobjektivní. Česká pošta v mnoha případech posuzuje záležitosti tendenčně, a to jak z hlediska věcného, tak zejména z hlediska právního.

V rámci reklamačního řízení jsou za prokázaná fakta vydávány pouhé účelové domněnky, které nejsou vůbec prokázány. Příkladem mohou být případy nevyplacených poukázaných peněžních částek, u nichž Česká pošta bez sebemenšího důkazu tvrdila, že k výplatě neznámé osobě došlo v důsledku předložení neodhalitelného padělku osobního dokladu. Přitom o okolnostech, za kterých k výplatě došlo, nebyly zjištěny žádné konkrétní poznatky; z jiných případů tohoto druhu navíc vyplývá, že k výplatě mohlo velmi reálně dojít za úplně jiných okolností.

Právní normy jsou aplikovány a vykládány zcela tendenčně. Příkladem může být posuzování případů poškozených poštovních zásilek. Česká pošta zde ve snaze omezit vyplácené náhrady na co nejméně případů odmítá vyplatit náhradu, aniž by k tomu byla podle právních norem oprávněna. Z výše uvedených údajů o počtu reklamací lze zjistit, že náhrada za poškozené poštovní zásilky je přiznána pouze v necelé čtvrtině uplatněných reklamací.

## **ZÁVĚR**

Česká pošta je jako držitel poštovní licence povinna zajistit všeobecnou dostupnost základních služeb. Základní služby pak musí poskytovat v souladu s potřebami veřejnosti a v odpovídající kvalitě.

Z výsledků dohledu vyplývá, že dostupnost základních služeb je v zásadě zajištěna. Způsob, jakým Česká pošta své povinnosti v oblasti základních služeb plní, však neodpovídá potřebám veřejnosti, kvalita základních služeb je na nízké úrovni.

V rámci dohledu bylo zjištěno porušení celkem 143 různých právních povinností. Ve velké většině jde o nedostatky, které se vyskytují opakovaně, anebo dokonce soustavně. Dohled, jehož výsledky jsou nyní předkládány, je přitom založen na rozsahem omezené, spíše jen namátkové kontrole.

Český telekomunikační úřad na základě výsledků dohledu zahájil s Českou poštou 13 správních řízení o uložení pokuty za porušování jejich právních povinností (zatím nebyla pravomocně skončena).

### **Spolehlivost služeb**

Jedním z nejdůležitějších požadavků kladených na základní služby je jejich spolehlivost. Zákazníci musejí mít jistotu, že jejich požadavky a instrukce budou splněny, že poštovní zásilka či poukázaná peněžní částka bude sjednaným způsobem a včas dodána tomu, komu dodána být má. Pokud se na to, že jejich požadavky budou splněny, nemohou v dostatečné míře spolehnout, ocitají se ve značné nejistotě. V mnoha případech mají navíc závady České pošty závažné právní důsledky, a to jak pro adresáta, tak pro odesílatele.

Závady při dodání mají své důsledky i pro samotnou Českou poštu - sjednaná smlouva není její vinou splněna. Přesto však má Česká pošta k nedodržování svých povinností velmi lehkovážný přístup. Záruka řádného poskytnutí sjednané služby je tak nepřijatelně nízká.

### **Informovanost zákazníků**

Zásadní význam má soustavné poskytování informací o základních službách; je nezbytné už proto, že tyto služby mají specifický charakter a že škála všech nabízených alternativ je velmi široká. Zákazníky je zapotřebí průběžně informovat o tom, jaké možnosti se nabízejí na výběr, jak si mají počínat, aby služeb využívali optimálním způsobem, jak mohou předejít tomu, aby vinou nějakého nedorozumění nedošlo k problémům. Nezbytnost informací pro zákazníky je zdůrazněna jak v zákoně o poštovních službách, tak i v legislativě Evropské unie.

Situace v této oblasti není dobrá. Česká pošta svým zákazníkům potřebné informace buď neposkytuje, anebo je poskytuje tak nevhodným způsobem, že před veřejností zůstávají i nadále utajeny. Mnoho informací je nesprávných – buď proto, že není zajištěna jejich řádná aktualizace (původně správná informace již v daný okamžik neplatí), anebo proto, že správnou informaci neznají ani sami pracovníci České pošty. Nesprávné informace opakovaně poskytuje dokonce i tiskový mluvčí České pošty.

Některé případy vzbuzují podezření, že informace jsou před zákazníky utajeny záměrně. Česká pošta nejspíše ani nemá zájem, aby se zákazníci o určitých, pro ně výhodných alternativách dozvěděli. Pro Českou poštu je pohodlnější, pokud zákazníci těchto vymožeností nevyužívají.

V důsledku neinformovanosti zákazníků je tak zbytečně narušován jejich komfort při používání služeb.

### **Přístup k zákazníkům**

Velmi mnoho poznatků svědčí o tom, že přístup České pošty k zákazníkům není dobrý. Jde zřejmě o důsledek toho, že se Česká pošta vzhledem ke svému vysoce dominantnímu postavení na trhu nemusí o své zákazníky příliš obávat.

V celé řadě případů volí Česká pošta postup, který je pro ni samou nejpohodlnější. Že to ale zákazníkům přinese naopak negativní důsledky, že to neprávem sníží jejich komfort, k tomu nepřihlíží. Často je práce, kterou si Česká pošta nesprávným postupem ušetří, mnohem menší než ta práce, kterou svým postupem zákazníkům přidělá navíc.

Například při uzavírání pošt vychází Česká pošta výhradně ze svých interních potřeb; jaké důsledky její postup pro zákazníky má, tím se nezabývá. Při podání mimo poštu si Česká pošta obsluhu neprávem zjednodušila tak, že narušuje jak právní jistotu, tak i komfort zákazníků. Neúměrně dlouhé čekací doby jsou často způsobeny nevhodnou organizací práce; řešení by bylo možné, od České pošty by si však vyžadovalo určité úsilí včetně změny některých navyklých postupů.

Jisté, nepříliš velké úsilí by si vyžadovala také distribuce klíčů od domu balíkovým doručovatelům. Protože Česká pošta není ochotna takové úsilí vynaložit, při dodávání dochází přinejmenším ke zpoždění.

Ještě více to platí o případech, v nichž Česká pošta neprávem odmítá dodávat poštovní zásilky a poukazané peněžní částky do místa určeného v poštovní adrese. V těchto případech se komfort postižených zákazníků zásadně snižuje - v důsledku této praxe si totiž musejí vyzvedávat poštovní zásilky jinde, mimo své bydliště či sídlo.

Zákazníci České pošty jsou často postiženi projevem byrokracie. Postupy volené Českou poštou jsou zbytečně komplikované; v některých případech dokonce postrádají rozumný smysl.

**Zákazníci se mohou setkat s řadou absurdit. Tiskopisy, které mají být zákazníkům volně k dispozici, jsou umístěny tak, že si jich nevšimnou. Psací potřeby jsou napevno umístěny jinde, než se nachází stolek, na kterém by se s nimi mělo psát. Vydání obálky obsahující vyhotovený průkaz příjemce je vázáno na to, že příjemce nejprve předloží průkaz nacházející se uvnitř této obálky. Poučení o tom, jak má být průkaz příjemce používán, je příjemci poté, co je podepíše, opět odebráno. V případě ztráty průkazu příjemce musí zmocnitel svou plnou moc nejprve odvolat a poté znovu udělit. Automobil zajišťující v zimě dodávání v horské oblasti je vybaven letními pneumatikami. Výzva k vyzvednutí uložené poštovní zásilky není vinou neúplné adresy předána adresátovi; počítačový program použitý k jejímu vyhotovení totiž nedovoluje vložit do databáze celou adresu.**

**Ryze formální přístup k plnění zadaných požadavků způsobuje, že zamýšlený efekt zůstává často nenaplněn. Příklad může být nenaplněný záměr zrychlit obsluhu omezením hromadného podání jen na vybrané přepážky, zveřejňování informací takovým způsobem, že si jich zákazníci nepovšimnou, aj.**

**Kulturu obsluhy snižuje a práva zákazníků nepříjemně narušuje systematické nerespektování poštovního tajemství.**

**Péče o potřeby zákazníků není na dobré úrovni – dokonce ani výslovně uložené úkoly nejsou vždy plněny. Nejzávažnější je ignorování požadavku na zajištění dostupnosti základních služeb i pro osoby na vozíku pro invalidy.**

**V rámci dohledu byly zdokumentovány četné případy svědčící o snaze vědomě zkreslovat skutečnost.**

**V zájmu dosažení lepších výsledků jsou například posunovány výběry poštovních schránek a tzv. rozhodné časy na dřívější denní dobu. Skutečná přepravní doba se tím však naopak prodlužuje. Zdokumentovány byly i případy, kdy se v zájmu zkreslení interních výkazů České pošty výplata náhrady škody bezdůvodně po řadu týdnů odkládala.**

**Značný výskyt případů, v nichž doručovatelé neprávem upustili od pokusu o dodání v místě určeném v poštovní adrese a od pokusu o náhradní dodání, zjevně souvisí s tím, že jejich činnost lze kontrolovat jen obtížně.**

**Obdobně to platí o případech, v nichž byla poštovní zásilka vědomě vydána cizí osobě. Do dokladů pak byl uveden fingovaný podpis adresáta tak, aby bylo možno takový postup vydávat za řádné dodání adresátovi. Takové případy se totiž prozradí jen zcela výjimečně; že pro zákazníky mohou mít dalekosáhlé negativní důsledky, k tomu pracovníci České pošty nepřihlížejí.**

Zákazníci se v oblasti poštovních služeb zákonitě nemohou dokonale orientovat. Namísto toho, aby jim Česká pošta vhodným poskytováním informací k získání orientace pomáhala, v některých situacích se pokouší jejich neznalosti naopak využít ve svůj prospěch. Takový přístup je zjevný například z pokusů obhájit neoprávněné rozhodnutí nedodávat do místa určeného v poštovní adrese. Velmi často se podobné jednání vyskytuje při vyřizování reklamací. Zejména velice početné případy neuznaných reklamací nedodaných poukázaných peněžních částek dokumentují vědomé používání falešných argumentů.

## Uspokojování potřeb veřejnosti

Základním úkolem České pošty je přizpůsobit své služby potřebám obsluhované veřejnosti; v tom také spočívá smysl její existence. Jak je nutno k potřebám veřejnosti přihlížet, to České poště do značné míry napovídá legislativa, jež její povinnosti upravuje. Tato legislativa pochopitelně nemůže zahrnovat vše, co je třeba v zájmu veřejnosti učinit. Přesto Česká pošta až na malé výjimky učiní pro uspokojení potřeb veřejnosti jen to, co je jí výslovně nařízeno. V mnoha případech ovšem neučiní pro veřejnost dokonce ani to, co od ní legislativa výslovně vyžaduje.

Česká pošta zjevně postrádá odpovídající vnitřní motivaci k tomu, aby systematicky přizpůsobovala své služby potřebám zákazníků. Není totiž pod účinným tlakem konkurence, nemusí o své zákazníky s konkurenty bojovat. Už proto je potřebné, aby scházející tlak konkurence nahrazoval trvalý tlak regulačního úřadu.

Hlavní příčinou tohoto stavu je setrvačnost. Předchozí, desítky let platná právní úprava (zákon o poště z r. 1946 platil až do 30.6.2000) byla zcela odlišná - vycházela naopak z potřeb samotné České pošty. Podmínky, za nichž byly její služby poskytovány, se prioritně řídily jejím přáním, jejími zájmy a potřebami. Zákazník byl v podřízené roli, k jeho potřebám se přihlíželo jen v omezené míře a až na druhém místě.

Ačkoliv se ke dni 1.7.2000 právní poměry v oblasti poštovních služeb zásadně změnily, Česká pošta až na výjimky nadále vychází z těch principů, které platily do r. 2000. Řada nedostatků vzniká právě proto, že se způsob myšlení v České poště ani za řadu let, jež od této reformy uplynuly, v potřebné míře nezměnil.

Nová legislativa z r. 2000, která byla přizpůsobena standardům běžným v západní Evropě, přinesla zákazníkům řadu zásadních zlepšení. Protože však Česká pošta své nové povinnosti dodnes nezačala řádně plnit, tato zlepšení zůstala jen na papíře. Základní služby jsou i nadále poskytovány zastaralým způsobem, který pochází z doby před několika desítkami let. A protože Česká pošta neplní ani své informační povinnosti, zákazníci dodnes netuší, o kolik vyšší úroveň by základní služby měly, pokud by Česká pošta jejich poskytování požadovaným způsobem modernizovala.



Stejnou příčinu má zřejmě i velmi laxní přístup k dodržování povinností, který se projevuje na všech řídicích úrovních České pošty. Za platnosti předchozí právní úpravy zde totiž nebyl nikdo, kdo by z takového chování České pošty vyvodil patřičné důsledky.

Pracovníci České pošty novou právní úpravu dodnes v potřebné míře neznají; neznalost se přitom projevuje nejen u řadových pracovníků, ale běžně i u řídicích pracovníků a pracovníků centra, pracovníky s právním vzděláním nevyjímaje.

Rozsáhlé porušování právních povinností je důsledkem neznalosti toho, jaké právní povinnosti Česká pošta vlastně má. Je však současně i příčinou této neznalosti – protože Česká pošta necítí nutnost dodržovat své povinnosti s dostatečnou naléhavostí, necítí ani potřebu se s nimi řádně seznámit.

Česká pošta ze setrvačnosti nadále vychází z toho, jakou právní povahu měly její služby do r. 2000. Přitom současná právní úprava je naprosto odlišná. Zatímco do r. 2000 upravovaly způsob, jakým poskytovala služby, její vlastní předpisy, nyní je pro způsob poskytování služeb určující smlouva uzavřená s odesílatelem. Obsah této smlouvy pak neurčuje Česká pošta, ale naopak odesílatel, který si ze široké nabídky vybírá takové alternativy, jež mu nejlépe vyhovují. Stejně tak se právo vybírat si z nabídky ty nejuvhodnější alternativy zaručuje i adresátům.

Bez ohledu na to je veřejnost i nadále přímo či nepřímo přesvědčována, že Česká pošta je úřad, který se řídí svými „předpisy“. Že tomu tak již od r. 2000 není, že se Česká pošta stala podnikatelem poskytujícím služby a že o způsobu jejich poskytnutí rozhoduje výhradně jen přání zákazníků, to veřejnosti dodnes zůstává utajeno.

## **OBSAH**

<b>OBSLUHA VEŘEJNOSTI U POŠT</b>	<b>2</b>
Uzavírání pošt	3
Otevírací doba, organizace práce, čekací doby	3
<b>POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ</b>	<b>5</b>
Informace o poštách	7
Informace o prodloužené otevírací době	7
Informace o možnosti podání mimo poštu	8
Informace o právních podmínkách služeb	9
Informace o užití služeb	11
Psaní poštovní adresy, PSČ	14
Změna psaní poštovní adresy	15
Zveřejňování informací u pošt	16
Informační kampaně	17
Používané tiskopisy	19
<b>PÉČE O ZÁKAZNÍKY</b>	<b>21</b>
<b>POŠTOVNÍ TAJEMSTVÍ</b>	<b>24</b>
<b>PODÁNÍ (ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SLUŽBY)</b>	<b>27</b>
<b>DODÁNÍ (REALIZACE POŽADOVANÉ SLUŽBY)</b>	<b>30</b>
Nedodání nebo vydání nesprávné osobě	35
Dodání nesprávným způsobem	37
Dodání právníckým osobám	39
Dodání do věznic	40
Dodání do dodávacích schrán	42
Dosílka	42
Lhůty pro vyzvednutí	43

Dodejky	44
Vrácení	44
Uložení bez pokusu o dodání	45
Uložení bez pokusu o náhradní dodání	46
Klíče od domu	47
Upozornění na překážky při dodávání	48
Výzvy k vyzvednutí	48
Průkazy příjemce	49
Nedodávání do místa určeného v poštovní adrese	51
<b>RYCHLOST, S NÍŽ JE POŽADOVANÁ SLUŽBA POSKYTNUTA</b>	<b>54</b>
Zpoždění při poskytování služeb	56
Stanovení rozhodných časů	57
Měření přepravních dob	58
<b>REKLAMACE</b>	<b>60</b>
Počty uplatněných reklamací	62
Vyřizování reklamací po formální stránce	62
Vrácení ceny	63
Náhrada škody	64
Neuznané reklamace poukázaných peněžních částek	66
Odbornost a objektivita při vyřizování reklamací	67
<b>ZÁVĚR</b>	<b>68</b>
Spolehlivost služeb	68
Informovanost zákazníků	68
Přístup k zákazníkům	69
Uspokojování potřeb veřejnosti	71