

Český telekomunikační úřad

Zpráva o plnění povinností České pošty, s.p. v oblasti základních služeb za rok 2007

**Výsledky dohledu prováděného
Českým telekomunikačním úřadem**

Duben 2008

ÚVOD

Český telekomunikační úřad vykonává státní správu v oblasti poštovních služeb v rozsahu zmocnění podle § 37 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění zákona č. 95/2005 Sb. (dále jen „zákon o poštovních službách“).

Podle § 37 odst. 1 zákona o poštovních službách Český telekomunikační úřad dohlíží na to, zda jsou základní služby (viz dále) skutečně zajišťovány tak, jak vyplývá z udělené poštovní licence. Současně dohlíží i na to, zda a jak jsou plněny požadavky, které s ohledem na jejich důležitost výslovně obsahuje právní úprava Evropské unie (Směrnice č. 97/67/ES, dále jen „Směrnice ES“).

Na základě vyhodnocení výsledků dohledu na plnění povinností České pošty, s.p. vyplývajících z vydané poštovní licence zveřejňuje Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) tuto Zprávu o plnění povinností České pošty, s.p. v oblasti základních služeb za rok 2007.

Česká pošta, s.p. (dále jen „Česká pošta“) zajišťuje základní poštovní služby jako držitel poštovní licence. Poštovní licence je fakticky dohodou mezi státem (zastoupeným Českým telekomunikačním úřadem) a Českou poštou o tom, že Česká pošta bude pro veřejnost zajišťovat nejdůležitější poštovní služby (tzv. základní služby); součástí této dohody jsou i podrobnější požadavky na to, jaké základní služby a v jaké kvalitě mají být zajišťovány.

Základním úkolem České pošty je zajistit na celém území České republiky všeobecnou dostupnost základních služeb. Tento úkol je plněn.

Česká pošta podle údajů k 31. 12. 2007 zajišťuje základní služby prostřednictvím 3409 provozoven (dále jen „pošta“).

V r. 2007 byly zákazníkům poskytnuty základní služby v tomto počtu:

- a) 575,2 mil. obyčejných zásilek,
- b) 117,5 mil. doporučených zásilek,
- c) 28,7 mil. balíků,
- d) 67,9 mil. poštovních poukázek uhrazených v hotovosti a připsaných na bankovní účet,
- e) 21,3 mil. poštovních poukázek uhrazených bezhotovostně a vyplacených v hotovosti,
- f) 3,0 mil. poštovních poukázek uhrazených v hotovosti a vyplacených v hotovosti.

Pro srovnání jsou připojeny i údaje o vývoji počtu základních služeb za posledních pět let:

Základní služby poskytnuté Českou poštou v období 2003-2007 (v tisících ks)
(zdroj: Česká pošta)

	2003	2004	2005	2006	2007
Počet obyčejných zásilek	593 300	598 400	561 600	534 200	575 200
Počet doporučených zásilek	111 000	110 900	107 900	108 000	117 500
Počet balíků	7 900	7 100	7 900	10 600	28 700
Počet poštovních poukázek	99 600	103 700	100 000	102 000	92 200

Dohled na to, zda Česká pošta zajišťuje základní služby v potřebné kvalitě, tedy v souladu s potřebami veřejnosti a stanovenými kvalitativními požadavky (§ 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách), je prováděn formou namátkové kontroly. S ohledem na celkový počet poskytnutých základních služeb je zřejmé, že jinak tomu být ani nemůže.

Prověřovat plnění velké většiny povinností je navíc možné jen ve spolupráci se zákazníky, kteří k tomu dají sami podnět. Každý případ musí být přitom prověřován individuálně.

V té souvislosti je třeba dodat, že se na Úřad zákazníci obracejí jen zřídka. Velká část zákazníků, kteří byli postiženi nějakou závadou, se na Úřad neobrací: chyba se už stala a napravit ji již není možné; závada měla jen relativně menší důsledky; spoléhají se na to, že příště se již závada nestane; o závadě se nedozvědí (odesílatel se nedozví, že jeho poštovní zásilka adresátovi nedošla, apod.); nevědí, že Česká pošta měla postupovat jinak, pro ně výhodněji, apod. Velká většina nesrovnalostí, které se v činnosti České pošty vyskytly, se navíc řeší přímo mezi zákazníkem a Českou poštou (zpravidla ústně, takže o takovém případě nezůstane dokonce ani písemný záznam).

Tato zpráva obsahuje pouze přehled těch závad, které byly v rámci dohledu zjištěny. Výsledky dohledu, který je prováděn formou ryze namátkové kontroly velmi malého rozsahu, jsou proto pouhou ilustrací různých nedostatků, které se v praxi vyskytují.

Za rok 2007 bylo z popudu zákazníků prověřeno zhruba 1000 služeb; i když prověřena byla pouze nepatrná část poskytnutých služeb, získané poznatky jsou velmi důležité.

Větší rozsah kontroly je možný jen u některých právních povinností; za rok 2007 bylo provedeno 24 kontrolních akcí tohoto druhu. Jedině v takových případech může být možné odhadovat, jak často se v praxi nedostatek vyskytuje; v takových případech je proto pro porovnání uváděn jak počet zjištěných nedostatků, tak rozsah kontroly.

V zájmu toho, aby bylo možno posoudit některé problémy přece jen v širším měřítku, byl v r. 2007 proveden z iniciativy Úřadu výzkum s využitím 5000 respondentů-fyzických osob a 3017 respondentů-právnických osob, kteří reprezentovali všechny zákazníky České pošty (dále jen „Výzkum“).*) Podrobný rozbor výsledků průzkumu Úřad prezentoval ve své monitorovací zprávě za říjen 2007.

Výsledky dohledu zveřejněné v této zprávě tedy nejsou přehledem všech závad, které se v činnosti České pošty vyskytly. Jde pouze o soupis závad zjištěných namátkovou kontrolou malého rozsahu. Smyslem dohledu však není celkové hodnocení činnosti České pošty; jeho smyslem je odhalovat nedostatky, pokud se v činnosti České pošty vyskytnou. Zveřejnění zjištěných nedostatků v této zprávě, které je vyžadováno nejen zákonem o poštovních službách, ale i v právní úpravě ES by pak mělo přispět k tomu, aby nedostatky byly co nejdříve odstraněny.

VÝSLEDKY DOHLEDU

Obsluha veřejnosti u pošt

Právní povinnosti v této oblasti se týkají například otevírací doby, čekacích dob, způsobu obsluhy aj. Obecně je povinností České pošty 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.

Počet zřízených pošt v zásadě odpovídá potřebám zákazníků. Česká pošta se zabývá záměrem zrušit zhruba 30 menších provozoven (označovaných jako „poštovní střediska“). Aby nedošlo ke zhoršení dostupnosti oproti současnému stavu, Úřad bude celou věc sledovat.

I když byla podle Výzkumu vcelku pozitivně hodnocena dostupnost pošt a poštovních schránek, zaznamenána byla mnohem menší spokojenost s otevírací dobou pošt, s čekací dobou při obsluze a s dostupností personálu u pošty. Celkem 20 % nespokojených občanů a 29 % firem potvrdilo v rámci Výzkumu své výhrady k otevírací době pošt, přičemž vůbec nejvíce jim vadí, je-li pošta uzavřena v té době, kdy by měla být podle vyhlášené otevírací doby otevřena.

V rámci svého dohledu se Úřad ve 2 případech zabýval podáními starostů, kteří oprávněně poukazovali na příliš krátkou otevírací dobu. Například v jednom z nich se místní pošta uzavírá ještě před příjezdem autobusu, jímž se vrací mnoho místních občanů ze zaměstnání mimo obec; mají proto problém s vyzvedáváním uložených poštovních zásilek.

*) „Výzkum Česká pošta 2007“ realizoval institut pro výzkum trhu GfK Praha, s.r.o. v období od dubna do srpna 2007 s cílem zjistit využívání služeb České pošty včetně toho, jak jsou zákazníci spokojeni se službami poskytovanými Českou poštou.

V této zprávě nejsou uváděny závady, kterým se nelze ani při nejlepší péči vyhnout (náhodné ztráty, zpoždění či poškození poštovních zásilek apod.).

Kontrolou bylo zjištěno, že v regionu Východní Čechy ze 542 kontrolovaných pošt nemá 337 (62 %) pošt jeden den v týdnu otevřeno odpoledne, přičemž 4 další pošty mají odpoledne otevřeno dokonce jen jednou v týdnu. Zájemci o podání nebo o vyzvednutí uložené poštovní zásilky odpoledne musejí tedy s uspokojením své potřeby počkat až na následující pracovní den. Ještě horší je situace u zmíněných 4 pošt, kde zájemci musejí uspokojení svých potřeb odložit až na jediný den v týdnu, kdy je pošta odpoledne otevřena (tedy až o čtyři pracovní dny).

Ve dvou případech se Úřad zabýval dočasným uzavřením místní pošty, které nebylo nezbytné. Vyskytl se i případ, kdy byla v poslední možný den podání daňového přiznání téměř po celé dopoledne uzavřena místní pošta, protože uvnitř probíhalo slavnostní otevření nových prostor této pošty.

Ve 2 případech se na Úřad obrátili zákazníci, kteří nebyli obslouženi; vinou toho se museli k poště dostavit znovu. Kontrolou Úřadu byl zjištěn případ, v němž byla pošta uzavřena už několik minut před koncem otevírací doby.

Úřad dále zjistil, že u 10 pošt je vinou organizace práce výdej uložených poštovních zásilek přerušen na 30 minut; zákazníci, kteří se v té době domáhají vydání poštovní zásilky, tak musejí počkat až na skončení přestávky. Celá řada zákazníků si stěžuje na to, že na telefonních číslech, která jim byla poskytnuta kvůli vyřízení nějaké záležitosti, nikdo telefony nebere.

Podle Výzkumu má 29 % nespokojených zákazníků výhrady i k dlouhým čekacím dobám.

Úřad na základě konkrétních podnětů veřejnosti prověřoval u dvou pošt čekací doby, které se neúnosně prodloužily po zavedení tzv. vyvolávacího systému (zákazník přistoupí k přepážce až poté, co je k tomu na elektronickém displeji vyzván). Ukázalo se, že stížnosti byly oprávněné, neboť čekací doby činily i několik desítek minut. Podle názoru Úřadu přináší vyvolávací systém nesporné výhody, jeho zavedení však nesmí vést k podstatnému prodloužení čekací doby.

Úřad vyřizoval 7 podání týkajících se dlouhých čekacích dob, jež byly způsobeny špatnou organizací práce.

Poskytování informací

Na soustavné poskytování informací o základních službách a optimálním způsobu jejich užití je velký důraz kladen jak v zákoně o poštovních službách, tak ve Směrnici ES. Nejsou-li zákazníci patřičně informováni, nedozvědí se, jak si kvalifikovaně počínat a jaké možnosti na výběr se jim nabízejí.

Z výsledků Výzkumu vyplynulo, že veřejnost má jen málo znalostí tohoto druhu, přitom se však zákazníci domnívají, že o základních službách vědí vše, co potřebují. I když se podle Výzkumu 59 % občanů a 86 % firem domnívá, že má o službách České pošty dostatek informací, o řadě vymožeností, jež jsou zákazníkům k dispozici, ví jen malá část z nich (dodávání zmocněnci 8 % občanů, dosílka 6 % občanů aj.) Ve skutečnosti tedy uživatelská veřejnost mnohdy ani netuší, o kolik by byl jejich komfort větší, pokud by vše potřebné věděli doopravdy.

Většina zákazníků získává potřebné informace u některé z pošt (66 % občanů, 58 % firem). Značná část jich získává informace z brožur a letáků, jež jsou k dispozici u pošt (36 % občanů a 55 % firem). Z webových stránek České pošty získávají informace především firmy (45 %).

Že signální zařízení, kterým mohou osoby na vozíku pro invalidy přivolat obsluhu, mohou použít i maminky vezoucí v kočárku dítě, pokud se vlastními silami nedostanou do prostor pošty (kvůli schodům apod.), to jim prakticky není známo.

Namátkovou kontrolou bylo zjištěno, že pošty v okolí místa, v němž podání zajišťuje mimo provozovnu doručovatel, nedokázaly poskytnout informace o tom, kdy a kde lze motorizovaného doručovatele zastihnout a jak ho lze kontaktovat. Tento způsob podání přímo v daném místě je přitom výhodnější než podání u běžné provozovny, která se nachází jinde.

Byly zjištěny 2 případy, v nichž byly na webové stránce České pošty uvedeny nesprávné (již neplatné) údaje o otevírací době určité pošty.

Podle výzkumu veřejnosti (12 % občanů a 24 % firem) v této oblasti nejvíce vadí, pokud není personál schopen kvalifikovaně jim poradit.

Úřad vyřizoval celkem 5 podání, jež se týkala případů nesprávných, neúplných nebo matoucích informací podaných zákazníkům. Několik zákazníků upozornilo i na nepřesné či nedostatečné informace o tom, kde se právě nacházejí jejich poštovní zásilky.

Péče o zákazníky

Některé právní povinnosti jsou České poště uloženy v zájmu toho, aby zákazníci měli při užívání základních služeb odpovídající komfort. Konkrétní povinnosti se týkají například vybavení pošt, možnosti získání určitých informací, optimalizace obsluhy aj. Zvláštní povinnosti se pak týkají osob, jejichž zdravotní stav komplikuje obsluhu běžným způsobem (osoby na vozíku pro invalidy, nevidomí a slabozrací, nemocné osoby aj.).

Náhodně bylo zjištěno několik pošt, u nichž nebyl zajištěn požadovaný komfort (nebyly k dispozici potřebné tiskopisy, zákazníkům nebyly k dispozici psací potřeby nebo místo, kde mohou vyplnit tiskopisy či opatřit poštovní zásilku adresou).

Kontrolou bylo zjištěno, že stále ještě existují pošty, jež nemají bezbariérový přístup, které nebyly vybaveny signálním zařízením, s jehož pomocí mohou osoby na vozíku pro invalidy přivolat obsluhu (zjištěny byly 4 takové pošty).

Česká pošta při dodávání nevidomým osobám stanovila, že dodání musí být kromě adresáta a doručovatele přítomna ještě další osoba jako svědek. V důsledku toho pak došlo k případům, kdy byla poštovní zásilka uložena u pošty, kam si pro ni musel nevidomý adresát dojít. K takovému postupu přitom nebyl žádný důvod (postačuje, pokud řádné dodání stvrdí jako svědek sám doručovatel). Z podnětu Úřadu byla zjednána náprava.

Poštovní tajemství

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 předpisy Evropské unie, podle níž musí být zajištěna důvěrnost poštovního styku.

Při několika kontrolách bylo zdokumentováno, že Česká pošta porušuje poštovní tajemství používáním nevhodných dokladů, v nichž příjemce při dodávání doručovatelem stvrzuje převzetí poštovní zásilky. Tyto doklady jsou totiž společné pro více adresátů; v důsledku toho se údaje chráněné poštovním tajemstvím týkající se jednoho adresáta může neprávem dozvědět jiná osoba.

K porušení poštovního tajemství dochází vždy, když je poštovní zásilka vydána či poukázaná peněžní částka vyplacena nesprávnému příjemci, nebo když je obyčejná zásilka ponechána (namísto jejího vložení do domovní schránky adresáta) někde na volném prostranství. Zjištěné případy tohoto druhu jsou uvedeny v kapitole o dodání.

Podání (žádost o poskytnutí služby) a ceny

Právní povinnosti spojené s podáním mají za účel zajistit, že podání proběhne s potřebným komfortem a bez nějakých komplikací, že poskytne odesílatelům potřebnou právní jistotu stran toho, jakou službu si s Českou poštou sjednali, a že budou respektována zvláštní pravidla, jež v oblasti poštovních služeb platí (povinnost České pošty poskytnout požadovanou službu každému, kdo o ni požádá).

Kontrolou byl zjištěn nesprávný postup při přijímání poštovních zásilek mimo provozovnu. V místech, kde není poblíž k dispozici pošta, přijímají totiž poštovní zásilky i doručovatelé, kteří tudy projíždějí automobilem. Česká pošta však odesílatelům, kteří této možnosti podání využili, nevydávala řádnou podací stvrzenku tak, jak je to běžné při podání u pošty. Stvrzenku jim v rozporu se svými povinnostmi předávala až dodatečně, to však přináší zákazníkům zbytečné komplikace.

Při sjednávání cen za poštovní poukázky pro velké zákazníky byla zavedena praxe, podle níž se ceny včetně množstevních slev sjednávají individuálně. Takový postup je však v rozporu hned s několika ustanoveními zákona o poštovních službách. Zákon totiž vyžaduje, aby ceny (včetně případných slev a podmínek pro jejich poskytnutí) byly vyhlášeny pro všechny zákazníky jednotně a předem; jedině to zaručuje, že všem zákazníkům budou tytéž služby poskytovány za shodné ceny.

U jedné pražské pošty bylo zjištěno, že od 64 adresátů, kteří požádali o zvláštní způsob dodání (poštovní zásilky si odnášejí sami, anebo si za zvláštní cenu zařídili dodávání zvláštním poslem), vybírá Česká pošta cenu za pronájem poštovních přihrádek. Žádné takové přihrádky však neexistují; ke zvolenému způsobu dodávání ostatně ani zapotřebí nejsou.

Neodůvodněné obohacování (cena je vybírána, aniž by za ni bylo poskytnuto nějaké plnění) Česká pošta odůvodňuje tím, že úhrada ceny vychází ze smluv uzavřených s adresátem. Text těchto dohod založený na dávno již neplatné právní úpravě (zrušena byla v r. 2000) vytváří mylný dojem, že úhrada za pronájem přihrádek je nutnou součástí sjednaného zvláštního způsobu dodávání.

Sjednaný zvláštní způsob dodávání však musí být poskytován zdarma, není k němu zapotřebí uzavírat zvláštní dohodu. Na tomto zvláštním způsobu dodávání Česká pošta přitom vydělá, a to i bez platby za neexistující přihrádky (odesílatel totiž v ceně poštovní služby uhradil i náklady na dodání až do adresátova sídla, ten se ho však dobrovolně zřekl).

V souvislosti se zvýšením cen ke dni 1.1.2008 bylo kontrolováno, zda byly nové ceny odpovídajícím způsobem promítnuty do příslušných materiálů. Přestože kontrola byla ryze namátková, byl zjištěn velký počet závad. Například ze 16 kontrolovaných poštovních schránek v Praze nebyly nové ceny ani na jedné uvedeny právě v ten okamžik, kdy začaly platit (tj. v okamžiku, kdy byla schránka naposledy v r. 2007 vybírána): u 10 byly nové ceny umístěny na schránku ještě za platnosti původních cen, u 6 naopak ještě v době, kdy již platily ceny nové, byly na nich stále ještě uvedeny ceny původní. Neodpovídající informace byly zjištěny i v prostorách některých pošt (ceníky, informační materiály). Zákazníci se tak mnohdy o nových, vyšších cenách dokonce ani nedozvěděli.

Za den podání se u obyčejných zásilek považuje den nejbližšího výběru poštovní schránky uvedeného na informačním štítku. Úřad však s pomocí kontrolní zásilky zjistil, že na ni bylo uvedeno datum až z dalšího dne; správné datum podání může mít přitom pro odesílatele velký význam.

U další kontrolní zásilky odeslané Úřadem byla namísto požadované a Českou poštou v podacím dokladu stvrzené služby „doporučená zásilka“ poskytnuta pouze služba „obyčejná zásilka“. Stejná závada se vyskytla u většího počtu poštovních zásilek od jiného odesílatele.

Ve 2 případech bylo zjištěno, že Česká pošta komplikuje odesílatelům podání nepodloženými požadavky (požadavky týkající se dodání do vlastních rukou, resp. nelogický zákaz používat bezpečnostní obal na cenná psaní i u doporučených zásilek).

Dodání (realizace požadované služby)

Účelem poštovní služby je dodat poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku adresátovi, případně jinému oprávněnému příjemci. Způsob, jakým Česká pošta při dodání postupuje, je tedy klíčový pro celou poštovní službu. Dodání rozhoduje o tom, zda a jak budou uspokojeny potřeby zákazníků; jakékoliv nedostatky při dodání požadovanou službu znehodnocují.

O závadách při dodání se však Úřad dozvídá zpravidla jen v těch ojedinělých případech, kdy se na něj obrátí postižený zákazník. Vzhledem k významu, jaký správné dodání má, připravil proto Úřad kontrolu zaměřenou na zjištění, jak často se různé závady při dodání vlastně vyskytují. S pomocí adresátů, kteří byli poučeni o tom, jak by mělo dodání správně probíhat, bylo monitorováno dodržení všech právních povinností při dodání doporučených zásilek doručovatelem.

Podezření, že závady při dodání se vyskytují v praxi velmi často, se potvrdilo: Přestože monitorováno bylo dodání pouhých 8 doporučených zásilek, zjištěno bylo celkem 14 porušení právních povinností spojených s dodáním; zcela bez závad nebylo přitom dodání ani u jedné doporučené zásilky.

Úřad se zabýval 4 případy, v nichž došlo k různým závadám při dodání vinou toho, že nepoučený doručovatel vůbec místo dodání nenašel.

Na základě kritiky v médiích se Úřad zabýval případem, v němž vinou České pošty došlo k odpojení několika občanů ve Špindlerově Mlýně od elektrické sítě. Poštovní zásilky s účty za elektřinu jim totiž nebyly dodávány; to Česká pošta odůvodnila nedostatky v poštovní adrese (nebylo uvedeno, ve které místní části se dané popisné číslo nachází).

Duplicita popisných čísel v různých částech Špindlerova Mlýna však dodání pouze komplikuje, nikoliv znemožňuje. Navíc takto adresované poštovní zásilky Česká pošta do té doby bez námitek dodávala; přinejmenším by tedy měla nejprve místní adresáty na potřebu uvádění místní části upozornit.

Jedna adresátka si těsně před vrácením nevyzvednutého balíku přece jen pro balík k poště došla. Ten jí však nebyl vydán, protože pracovnice pošty nevěděla, jak by tento případ zaznamenala do počítačové evidence. Balík, který adresátka na vlastní oči viděla, byl tedy vrácen odesílateli jako nevyzvednutý.

V rámci dohledu bylo zjištěno, že Česká pošta nevěnuje dostatečnou pozornost opatřením, která by zajistila, že pokusy nepoctivých osob zmocnit se cizích poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek (které se v praxi čas od času vyskytují) nebudou úspěšné.

Úřad se zabýval 6 případy, v nichž Česká pošta dodala nesprávným způsobem obyčejné zásilky. Namísto toho, aby je vložila do domovní schránky adresáta, anebo aby je dodala v bytě, pokud se do domovní schránky nevejdou, je však odložila na volném prostranství (na chodbě, na popelnici, na schránkách, u plotu), anebo je uložila u pošty bez pokusu o dodání v adresátově bytě.

Vyskytl se dokonce případ, ve kterém doručovatelka namísto řádného dodávání poštovní zásilky likvidovala.

Ve 2 případech bylo zjištěno, že doporučená zásilka byla dodána nesprávnému příjemci, přitom však v dodacích dokladech bylo nepravdivě vykazováno, že poštovní zásilka byla dodána řádným způsobem.

Celkem 4 zákazníci upozornili na to, že Česká pošta (většinou opakovaně) vkládala do jejich domovních schránek cizí poštovní zásilky. V 1 případě byl výplatní doklad týkající se sociálních dávek neprávem předán cizí osobě; v důsledku toho se adresátka ocitla v tísnivé finanční situaci.

V 11 případech byly doporučené zásilky vydány nesprávnému příjemci. Protože většinu těchto případů tvořily doručované správní písemnosti, vinou České pošty došlo k narušení správních řízení. V jednom z těchto případů nesprávný příjemce cizí poštovní zásilku dokonce otevřel, což způsobilo odesílateli vážné problémy (stížnost adresáta na prozrazení chráněných osobních údajů). V dalším případě se Oblastní inspektorát práce pokoušel uložit jedné osobě pokutu, jeho správní písemnost určená do vlastních rukou adresáta však byla vydána jinému příjemci (společnosti, v níž pracuje). Poté, co si stěžoval u České pošty, byl ujištěn, že nyní již bude vše v pořádku - přesto však byla jeho druhá doporučená zásilka opět vydána téměř nesprávnému příjemci.

Kontrolou dodání 30 doporučených zásilek v rámci správního řízení odeslaných Úřadem samotné České poště bylo zjištěno, že 9 doporučených zásilek bylo vydáno adresátovi bez toho, že by ten potvrdil v dokladech jejich převzetí. Obdobný nesprávný postup byl zjištěn i ve 2 dalších případech týkajících se správního řízení, v nichž byl odesílatelem rovněž Úřad.

V 5 případech byly Úřadu jako odesílateli vráceny dodejky, které obsahovaly neodpovídající údaje. Náprava byla zjednána až v rámci reklamace.

U 5 zákazníků nebyl respektován požadavek adresáta na zvláštní způsob dodání, protože pracovníkům zajišťujícím dodání nebyla tato informace předána. V důsledku toho byla poštovní zásilka, kterou si adresátka chtěla vyzvednout, neprávem vrácena, nebyla prováděna dosílka na novou adresu nebo byly poštovní zásilky opakovaně ukládány u nesprávné pošty. V dalším případě byly obyčejné zásilky bez vědomí adresátky ukládány u pošty; ta si je zákonitě nevyzvedla, takže byly vráceny odesílateli. Přitom stejná závada se u téže adresátky vyskytla již v minulosti.

Ve 3 případech si adresát dohodl, že již uložená poštovní zásilka mu bude dodatečně donesena do domu. K tomu však nedošlo; ve 2 případech kvůli chybě v záznamech o žádosti, v 1 případě pro údajný nedostatek personálu.

U jedné pošty v průběhu jednoho měsíce celkem ve 4 různých dnech nebyly části adresátů dodávány poštovní zásilky. U pošty vznikl shodou okolností (nemocnost) momentální nedostatek doručovatelů, situace však nebyla potřebným způsobem (nutnost zajistit dodávání) řešena.

Několik zákazníků si stěžuje na příliš krátkou dobu, po kterou jsou připraveny k vyzvednutí některé balíky (namísto běžných 15 dnů, které mohou být na žádost adresáta prodlouženy až na jeden měsíc, je to pouze jeden týden). V důsledku toho jsou pak balíky, o které má adresát zájem, zbytečně vráceny zpět odesílatelům. Žádost Úřadu, aby doba pro vyzvednutí byla u těchto balíků stanovena shodným způsobem jako u všech ostatních poštovních zásilek (s tím, že zkrácena bude jen tehdy, bude-li si to odesílatel výslovně přát) však Česká pošta opakovaně odmítá.

Kontrolou bylo zjištěno, že v Brně jsou poštovní zásilky v některých případech ukládány u zbytečně vzdálené nebo z jiného důvodu málo vyhovující pošty (není k ní možno zajet automobilem). Česká pošta to odůvodňuje malou prostorovou kapacitou výhodněji umístěných pošt, přitom však na uložení alespoň části poštovních zásilek prostor u těchto pošt je.

Systematicky se vyskytujícím problémem jsou nedostatečné, málo podrobné poznámky o tom, proč byla poštovní zásilka vrácena. Ty jsou přitom pro správní orgán nebo soud velmi důležité; bez přesné znalosti okolností vrácení nemohou proti těm, kdo se převzetí vyhýbají, postupovat dostatečně razantně (uplatnění tzv. fikce doručení). Vyskytly se dokonce případy, v nichž nebyl na vrácené poštovní zásilce uveden žádný důvod vrácení.

V zájmu toho, aby řádnému dodávání nebránily nějaké překážky (doručovatel nemá zajištěn přístup do domu aj.), České poště bylo uloženo, aby takové případy s dotčenými adresáty projednala a navrhla jim, jak mohou věc vyřešit (například předáním klíče od domu). Ve 3 případech však nebyl tento postup dodržen.

Jedním z důsledků toho, že tzv. balíkoví doručovatelé (kteří ve větších místech zajišťují dodávání větších poštovních zásilek vedle běžných tzv. listovních doručovatelů) nemají zajištěn přístup do domu, je zpoždování výzev k vyzvednutí uložené poštovní zásilky. Tu totiž adresátovi předá (vloží do domovní schránky) až následující pracovní den listovní doručovatel, který se do domu dostane (má klíč od domu). Adresát si tak může vyzvednout uloženou poštovní zásilku až o jeden pracovní den později.

Ve 2 případech došlo k opožděnému předání výzvy chybou v počítačové evidenci. V dalších případech došlo k opožděnému předávání výzev vinou doručovatele.

Ještě závažnější jsou však případy, v nichž adresátovi nebyla výzva k vyzvednutí předána vůbec. Úřad se zabýval celkem 13 takovými případy, ve dvou dalších k této závadě docházelo dokonce opakovaně. V 1 případě se tak stalo vinou chyby v počítačové evidenci.

Není-li adresát zastižen, Česká pošta je povinna pokusit se (pokud to odesílatel ani adresát nezakázali) o tzv. náhradní dodání (dodání některému ze sousedů). Kontrolou u jedné pošty však bylo zjištěno, že pokus o náhradní dodání není u této pošty až na naprosté výjimky vykonáván (z 376 doporučených zásilek byly náhradně dodány jen 2; pokud by vykonáván byl, bylo by jich náhradně dodáno mnohonásobně více). Že pokus o náhradní dodání není prakticky nikdy vykonáván, to potvrdil i jeden z místních adresátů.

Podobné závady zjistila, byť v menším měřítku, v rámci své vlastní kontrolní činnosti i sama Česká pošta (kontrolováno bylo 309 pošt, nevykonaný pokus o náhradní dodání byl zjištěn v 47 případech). V důsledku toho si pak musí u pošty vyzvedávat své poštovní zásilky mnohem více adresátů, než je nutné.

Ve 3 případech bylo zjištěno, že adresátům nebylo předáno upozornění na to, že jejich poštovní zásilka byla náhradně dodána a kdo ji převzal.

Z vyjádření řady zákazníků, jakož i z vlastní kontrolní činnosti Úřadu bylo zjištěno, že se rozmáhá nesprávný způsob dodávání: Přestože povinností doručovatele je donést poštovní zásilku až do adresátova bytu (je-li přístupný), doručovatelé zazvoní na zvonek u vchodu do domu a adresáta požádají, aby si pro poštovní zásilku došel před dům. Stávají se dokonce případy, že než adresát ke vchodu dojde, doručovatel je již pryč.

Současně se tím zvyšuje riziko, že se dodat poštovní zásilku nepodaří, neboť jiné osoby mohou převzít poštovní zásilku jen tehdy, nacházejí-li se v adresátově bytě. U vchodu či na chodbě totiž doručovatel nepozná, zda osoba, jež přejímá poštovní zásilku, má či nemá k adresátovi nějaký vztah. Pokud pak přesto doručovatel takové osobě poštovní zásilku vydá, vzniká dokonce riziko, že jí vydá neoprávněné osobě. Takové nesprávné praxe ostatně před časem využil pachatel, který se snadno zmocnil cizích poukázaných peněžních částek.

Vůbec nejzávažnějším nedostatkem při dodávání je však ukládání poštovních zásilek bez toho, že by Česká pošta nejprve vykonala pokus o dodání v adresátově bytě či sídle. Že takový pokus vykonán být musí, to přitom vyplývá nejen z českého, ale dokonce i z komunitárního práva (požadavek na dodávání až do adresátova bytu či sídla je výslovně zmíněn ve Směrnici ES); jde tedy o standard, který je samozřejmostí v celé EU.

S oprávněnou stížností na uložení bez pokusu o dodání v místě uvedeném v poštovní adrese se na Úřad obrátilo 35 zákazníků, závada se přitom vyskytla u 90 poštovních zásilek.

Dlužno dodat, že v některých případech bylo uložení bez pokusu o dodání do adresátova domu spojeno i s dalším nedostatkem: adresátům nebyla předána dokonce ani výzva k vyzvednutí.

Protože bylo zjevné, že takových případů se v praxi vyskytuje mnohem více, Úřad zařadil tuto záležitost do Výzkumu. V něm bylo zjištěno, že s uložení poštovní zásilky, přestože byli v době dodávání doma, se setkalo 34 % respondentů (přepočteno na celou populaci přes 3 miliony lidí). To jinými slovy znamená, že z těch, kdo bývají v době dodávání doma (zhruba polovina všech adresátů), se s touto nesprávnou praxí setkaly zhruba dvě třetiny adresátů.

To, že ukládání poštovních zásilek bez pokusu o dodání v adresátově bytě či sídle, je běžnou praxí, vyplývá i z dalších zjištění. Podle přiznání České pošty se taková praxe v určité míře vyskytuje u 81 pošt z celkového počtu 588 pošt, které se podílejí na dodávání balíků.

V některých případech jde o praxi, která je používána ve větším počtu případů. Česká pošta sama přiznala, že taková praxe se, přinejmenším občas, používá u více než 10 % pošt.

Jen zcela výjimečně smí Česká pošta zcela upustit od dodávání do daného místa (jde-li o vzdálenou samotu, místo, kam nevede vhodná cesta apod.). V takových případech je pak povinna nabídnout adresátům jiný, náhradní způsob dodávání. V jednom případě se tak však nestalo.

Úřad se z podnětu dalších 4 adresátů zabýval tím, zda jsou skutečně splněny podmínky pro to, aby Česká pošta do daného místa nemusela dodávat. Bylo však zjištěno, že k takovému výjimečnému opatření přistupuje Česká pošta bez toho, že by podmínky pro takové omezení dodávání byly skutečně splněny.

Ve dvou případech se Česká pošta dovolávala toho, že cesta je pro pěší doručovatelku nebezpečná; pominula však, že v daném místě jsou téměř všichni doručovatelé vybaveni automobily, takže postačuje přefadit dané místo do jejich doručovacího okrsku. Stal se případ, ve kterém Česká pošta odmítala dodávat balíky s odůvodněním, že se dané místo nachází v zatáčce, kde automobil nemůže zastavit.

Ve všech těchto případech bylo nápravy dosaženo až po zásahu Úřadu.

Rychlost poskytnutí požadované služby

Samozřejmým zájmem zákazníků je, aby všechny úkony, které jsou součástí poskytnutí poštovní služby, učinila Česká pošta co nejdříve, aby poštovní zásilka či poukázaná peněžní částka byla dodána co nejrychleji.

Standardním způsobem posuzování rychlosti přepravy je měření přepravních dob obyčejných zásilek; měří se doba od výběru poštovní schránky do dodání. Měření se provádí podle normy EN 13850 a je podle Směrnice ES povinné.

Obecně platí, že obyčejné zásilky by měly být dodány následující pracovní den (dále jen „D+1“). Připouští se však určitý malý podíl zásilek, které jsou vinou nějakých náhodných okolností dodány později. Měření přepravních dob pak slouží k sledování, zda těchto zpožděných zásilek není příliš mnoho; podle toho se pak hodnotí, jaká je z hlediska rychlosti přepravy kvalita.

Při srovnávání s jinými zeměmi se musí přihlížet k velikosti země, neboť rychlost přepravy z místa podání do místa dodání zásadně záleží na tom, na jakou průměrnou vzdálenost se zásilka přepravuje. Z hlediska srovnatelných evropských zemí lze za dobrý výsledek označit 95-96 % zásilek dodaných v D+1 (tj. 4-5 % zpožděných zásilek). Za poslední tři roky dosáhla Česká pošta těchto výsledků:

Dodání v D+1 (%):

	2005	2006	2007
I. čtvrtletí	95,04	94,20	91,78
II. čtvrtletí	96,76	95,32	87,61
III. čtvrtletí	96,67	92,93	90,66
IV. čtvrtletí	95,83	93,73	86,86
Celý rok	96,01	94,06	89,15

Zpožděné zásilky - dodání v D+2 a více (%):

	2005	2006	2007
I. čtvrtletí	4,96	5,80	8,22
II. čtvrtletí	3,24	4,68	12,39
III. čtvrtletí	3,33	7,07	9,34
IV. čtvrtletí	4,17	6,27	13,14
Celý rok	3,99	5,94	10,85

Z výsledků vyplývá, že na dobré úrovni byly přepravní doby pouze v r. 2005. Již v r. 2006 se přepravní doby začaly zhoršovat, v r. 2007 se však zhoršily ještě více. Výsledky České pošty za rok 2007 jsou z hlediska běžných evropských standardů neuspokojivé.

Úřad se s ohledem na zhoršování přepravních dob v průběhu roku 2007 věnoval bližšímu zkoumání, z jakých příčin takový stav nastal. Z podrobnější analýzy vyplývá, že na tak výrazné zhoršení přepravních dob měly největší vliv dva faktory:

- a) V květnu 2007 bylo v Brně otevřeno nové přepravní centrum. Vinou nekoncepčnosti a nedostatečné přípravy na zásadní změnu v organizaci přepravy v regionu Jižní Morava, kterou otevření nového přepravního centra znamenalo, došlo k mimořádně rozsáhlému zpoždování poštovních zásilek podaných v tomto regionu, anebo určených k dodání v tomto regionu. I když šlo jen o jeden region, zpoždování bylo tak rozsáhlé (v měsících květnu a červnu kolem 38 % všech obyčejných zásilek v tomto regionu), že ve II. čtvrtletí 2007 významně ovlivnilo výsledky za celou Českou republiku.
- b) Ve IV. čtvrtletí se přepravní doby znovu výrazně zhoršily, tentokrát však již ke zpoždování došlo z řady příčin majících původ v různých místech České republiky. V té souvislosti nelze přijmout argument České pošty, že zhoršení přepravních dob bylo způsobeno zvýšením počtu obyčejných zásilek v období před Vánoci. Na toto pravidelné sezónní zvýšení počtu zásilek musí být Česká pošta předem připravena - tak, jak tomu bylo v letech 2005 a 2006, kdy se výsledky za IV. čtvrtletí nelišily od výsledků v jiných čtvrtletích.

Při sledování přepravních dob podle normy EN 13850 se měří pouze doba od výběru poštovní schránky do dodání adresátovi. Pro zákazníky je však důležitější jiný údaj - za jak dlouho od okamžiku, kdy obyčejnou zásilku vhodí do poštovní schránky, bude dodána..

Proto Úřad zajistil další paralelní měření přepravních dob, při kterém se zjišťuje, za jak dlouho jsou obyčejné zásilky dodány, jestliže jsou vhozeny do poštovní schránky v 16 hodin odpoledne.

Z výsledků tohoto měření vyplývá, že

58,42 % obyčejných zásilek bylo dodáno nejbližší pracovní den (D+1),

37,27 % obyčejných zásilek bylo dodáno druhý nejbližší pracovní den (D+2),

4,31 % obyčejných zásilek bylo dodáno za delší dobu (D+3 a více).

Pokud tedy odesílatel vhodí svou obyčejnou zásilku do poštovní schránky v 16 hodin, může s pravděpodobností necelých 59 % počítat, že bude dodána už následující pracovní den.

Příčinou tak výrazného rozdílu mezi oběma měřeními (měření doby od výběru poštovní schránky do dodání podle normy EN 13850 a měření doby od vhození do poštovní schránky do dodání podle vlastního měření Úřadu) je to, že značná část poštovních zásilek vhozených v 16 hodin (přes 30 %) je vybrána až následující den. Při měření podle normy EN 13850 se poštovní zásilky považují za dodané už následující pracovní den, jejich skutečná doba z pohledu zákazníka je však o jeden pracovní den delší.

Neuspokojivou situaci v oblasti přepravních dob podtrhují některé další poznatky získané v rámci dohledu.

V říjnu 2007 bylo zjištěno, že během tří po sobě jdoucích dnů došlo v přepravním centru v Praze ke zpoždění mimořádně velkého počtu obyčejných a doporučených zásilek (podle odhadu kolem 200 tisíc zásilek).

Kontrolou dodání 30 doporučených zásilek v rámci správního řízení odeslaných Úřadem samotné České poště bylo zjištěno, že 8 z nich bylo dodáno až za 4-7 pracovních dnů (přitom přepravovány byly z Prahy do Prahy).

Nepříliš dobré výsledky byly zjištěny i při další kontrole - z celkového počtu 57 doporučených zásilek byla u 6 zásilek přepravní doba delší než D+2.

K rozsáhlému zpoždování poštovních zásilek došlo před Vánoci. V některých případech byly poštovní zásilky odeslané i týden před Vánoci dodány až po nich.

Úřad se dále zabýval 8 případy, v nichž došlo při dodání obyčejných zásilek či balíků k neúměrnému zpoždění.

V jednom případě šlo o zpoždování poukázaných peněžních částek určených k připsání na bankovní účet. Ukázalo se, že si Česká pošta s příslušnou bankou z nejasných důvodů sjednala maximální možný počet poukázaných peněžních částek, které jí může za jeden den předat k připsání na účet. Protože došlých poštovních poukázek bylo více, jejich dodání bylo zcela zbytečně odkládáno na pozdější dobu.

Úřad se zabýval i zpoždováním balíků, u nichž Česká pošta přislíbila dodání následující pracovní den. Postižení zákazníci v té souvislosti často uvádějí, že si tuto službu vybrali pod vlivem masivně šířeného reklamního sloganu „Dnes podáte, zítra dodáme“. Poté, co jejich poštovní zásilky byly dodány se zpožděním (to v některých případech činilo i jeden týden), označují tento slogan za klamavou reklamu.

Úřad u těchto balíků provedl namátkovou kontrolu dodržování sjednané doby dodání D+1. Kontrolou doby dodání u 254 balíků bylo zjištěno, že 22 z nich (8,7 %) bylo dodáno opožděně. Takový výsledek by byl nedostatečný dokonce i u nejlevnějších obyčejných zásilek, u nichž žádný příslib stran doby dodání Česká pošta nedává.

V souvislosti s již zmíněným zpoždováním přepravy v regionu Jižní Morava došlo k systematickému zpoždování i u těchto balíků. Například jen za jediný den bylo takto postiženo kolem 5000 balíků; zpoždování přitom trvalo několik týdnů.

Že Česká pošta není schopna dodání v přislíbeném termínu D+1 v některých situacích dodržovat, to ostatně přiznala i ona sama. Argument, že balíků určených k dodání v termínu D+1 je příliš mnoho, nelze pochopitelně přijmout.

V souvislosti s tímto nedostatkem se Úřad zabýval 8 případy, v nichž došlo k opožděnému dodání u 13 balíků. V dalším případě zákazník dokonce udává, že se zpoždění balíků v jeho praxi vyskytuje zcela běžně. V jednotlivých případech došlo k dodání za 3-8 dní.

Reklamacce

Pokud při poskytování základních služeb dojde k nějaké závadě, v zájmu postižených zákazníků je, aby Česká pošta alespoň co nejrychleji a seriózně vyřídila následnou reklamacce. Právní úprava Evropské unie výslovně požaduje, aby byly stanoveny jednoduché a transparentní postupy, které zaručí spravedlivé a rychlé řešení takových situací. Obdobné právní povinnosti České pošty obsahuje i česká právní úprava (reklamacce musejí být vyřizovány objektivně, s potřebnou odbornou úrovní a co nejrychleji).

Podle Směrnice ES mají být ve zprávě zveřejněny počty reklamací týkajících se základních služeb nebo dodržování kvalitativních požadavků. Pro srovnání jsou v závorce uváděny též obdobné údaje za rok 2006.

V r. 2007 vyřídila Česká pošta 67 328 (54 134) reklamací týkajících se dodání; z toho za odůvodněné označila 12 067 (10 980), tj. 17,92 % reklamací.

V r. 2007 vyřídila Česká pošta 45 289 (39 533) reklamací u poštovních služeb s dodejkou. Zde bylo příčinou reklamacce 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. 2007 vyřídila Česká pošta 6 085 (6 068) reklamací týkajících se poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky; z toho za odůvodněné označila 3 106 (2 400), tj. 51,04 % reklamací.

V r. 2007 vyřídila Česká pošta 7 436 (1 750) dalších podání, jež se týkala plnění uzavřené smlouvy nebo dodržování kvalitativních požadavků. Z toho za odůvodněná označila 4 030 (935), tj. 54,20 % podání.

Z těchto údajů nelze dovozovat žádné jednoznačné závěry. Praxe totiž ukazuje, že reklamována je jen malá část závad, které vznikly. Jako příklad může sloužit zpoždování v regionu Jižní Morava, kdy jen za jediný den došlo k nesplnění sjednané doby dodání u 5000 balíků; přitom však za období několika týdnů bylo uplatněno jen 1596 reklamací tohoto druhu.

Podle Výzkumu v této oblasti veřejnosti (39 % občanů a 17 % firem) nejvíce vadí malá schopnost a ochota řešit reklamace.

Úřad se zabýval případem, v němž Česká pošta neprávem odmítla přijmout reklamaci poškozeného balíku. Ve 3 dalších případech pracovníci České pošty neprávem odmítli přijmout reklamaci s tím, že za závadu nese odpovědnost jiná složka České pošty.

Ve 2 případech poukazují zákazníci na to, že Česká pošta na základě jejich reklamace poštovní zásilku nenašla; později se však ukázalo, že v době reklamace byla u pošty uložena. V dalších 2 případech byl pro vyřízení reklamace zvolen nevhodný způsob; v 1 případě bylo vyřízení reklamace neprávem prodlouženo.

Z podnětu zákazníka se Úřad zabýval případem, ve kterém v důsledku dodání poštovní zásilky nesprávnému příjemci došlo k jejímu otevření. Adresát poté, co mu byla dodatečně předána, poukazyval na to, že v důsledku otevření došlo k prozrazení jejího velmi důležitého obsahu. Odpovědným za to činil odesílatel poštovní zásilky; odesílateli tedy vinou chyby České pošty vznikly vážné problémy. Navzdory tomu Česká pošta nepostupovala při vyřizování reklamace odesílatel správným způsobem. Namísto toho, aby průběh dodání nesprávnému příjemci řádně zdokumentovala (obálka byla sice otevřena, nikoliv však s úmyslem zjišťovat její obsah) a výsledky svého šetření poskytla odesílateli, ponechala ho v jeho sporu s adresátem bez pomoci.

Ve 2 případech nebyla zákazníkovi vyplacena odpovídající náhrada škody; Česká pošta se tak pokusila přenést důsledky vlastní závady na své zákazníky. Obdobně to platí i o dalších 2 případech, kdy došlo vinou České pošty ke ztrátě poštovních zásilek, Česká pošta však s odškodněním vyčkávala až na to, zda se o náhradu škody zákazníci sami přihlásí.

Kontrola nedostatků zjištěných v předchozích obdobích

V průběhu roku 2007 bylo kontrolováno, zda došlo k nápravě některých nedostatků, které byly zjištěny v předchozích obdobích. Tato následná kontrola byla zaměřena na systémové nedostatky, tedy na takové případy, při nichž se nesprávný postup či nevyhovující stav vyskytuje soustavně.

Bylo však zjištěno, že ani v jednom případě k nápravě nedošlo. Přitom všechny tyto nedostatky byly zmíněny již v předchozích ročních Zprávách o výsledcích dohledu.

V r. 2006 byly zjištěny dva takové nedostatky týkající se podávání mimo provozovnu (u motorizovaného doručovatele): Zákazníkům nebyly v potřebné míře k dispozici informace o tom, kdy a kde lze motorizovaného doručovatele zastihnout a jak ho lze kontaktovat, přičemž odesílatelům nebyla vydávána řádná podací stvrzenka. Kontrolou v r. 2007 bylo zjištěno, že se nevyhovující stav nezměnil.

V letech 2005 a 2006 bylo zjištěno, že u některých pošt, které nemají bezbariérový přístup, nebyla dosud splněna povinnost zřídit signální zařízení, kterým osoby na vozíku pro invalidy mohou přivolat obsluhu. Většina závad byla odstraněna, namátkovou kontrolou v r. 2007 však bylo zjištěno, že několik takových pošt stále ještě existuje.

V r. 2006 bylo náhodně zjištěno, že u jedné z pošt je vybírána cena za pronájem poštovní přihrádky, ač taková přihrádka vůbec neexistuje. Následnou kontrolou v r. 2007, která se již zaměřila na všechny takové případy, bylo zjištěno, že se tento stav vyskytuje nadále, a to u 64 zákazníků.

Již od r. 2004 je České poště opakovaně vytýkáno, že dosud nesplnila povinnost vydat přehled zahraničních služeb, který je nezbytný k tomu, aby se zákazníci v této složité oblasti dobře orientovali. Vydání přehledu je poměrně jednoduché, protože všechny potřebné informace Česká pošta má k dispozici. Přehled však nebyl vydán ani v r. 2007.

V r. 2006 bylo kontrolou zjištěno, že při dodávání do tzv. dodávacích schrán není od adresáta vyžadováno, aby převzetí doporučené zásilky potvrdil svým podpisem - tak, jak tomu podle smlouvy sjednané s odesílatelům musí být. Následnou kontrolou bylo zjištěno, že nesprávná praxe v průběhu r. 2007 nadále pokračovala.

Již od r. 2004 je České poště opakovaně vytýkáno, že při dodávání doručovateli porušuje poštovní tajemství používáním společných dodacích dokladů. I když náprava je poměrně jednoduchá (postačuje zavést individuální dodací doklady tak, jak je tomu při dodávání u pošty), Česká pošta dosud nezjedнала nápravu. Namísto toho zavedla do používání tzv. šablony, kterými by měly být zakrývány ty části společných dokladů, jež se týkají jiných osob. Tuto funkci však šablony z řady důvodů nemohou plnit; plnit ji nemohou navíc ani proto, že v praxi je doručovatelé většinou ani nepoužívají.

Koncem roku 2004 bylo kontrolou dodávání právnickým osobám zjištěno, že Česká pošta vydává poštovní zásilky a poukázané peněžní částky, aniž by potřebným způsobem ověřila, zda osoby, které je jménem právnické osoby od České pošty přejímají, jsou k tomu skutečně oprávněny. Kontrolou v r. 2007 bylo zjištěno, že k nápravě tohoto nedostatku nedošlo.

ZÁVĚR

Přehled zjištěných nedostatků ukazuje, že se v činnosti České pošty vyskytlo značné množství případů, v nichž porušila některou svou právní povinnost (zjištěno bylo porušení 64 různých právních povinností). Přitom vesměs jde o závady, jimž by se bylo možno při řádné péči vyhnout.

Jak bylo přitom v úvodu uvedeno, rozsah kontroly, při níž byly nedostatky zjištěny, je přitom ve srovnání s celkovým počtem poskytnutých služeb nepatrný. Příznačné je v té souvislosti již dříve zmíněné zpoždění téměř 10 mil. obyčejných zásilek, k němuž došlo v důsledku otevření nového přepravního centra v Brně; o tak rozsáhlých závadách se však Úřad dozvěděl až z jiných zdrojů, neboť v této věci se na něj obrátil pouze jediný zákazník.

V r. 2007 došlo k významnému nárůstu oprávněných stížností zákazníků - oproti 183 podnětům v r. 2006 jich v r. 2007 bylo 273. Jak již však bylo v úvodu zmíněno, z jejich počtu nelze dovozovat, kolik různých závad se vyskytlo celkem.

V tomto směru lze určité závěry vyvodit jen z těch závad, kterými byl jako zákazník České pošty postižen sám Úřad; jediné ty mohou být sledovány systematicky. Takových závad se vyskytlo několik desítek, přičemž některé z nich se týkaly více poštovních služeb. Příkladem může být kontrola 30 doporučených zásilek adresovaných České poště, z nichž bylo bez závad dodáno jen 8 doporučených zásilek.

Za čtyři roky, po které se dohled provádí (2004 až 2007), bylo provedeno celkem 93 kontrol (z toho v r. 2007 jich bylo 24). Při všech těchto kontrolách byly zjištěny nedostatky mající povahu správních deliktů. Ani při jedné kontrole tedy nebylo konstatováno, že Česká pošta plní v kontrolované oblasti všechny své právní povinnosti.

Za porušování právních povinností bylo České poště uloženo 15 pokut, z toho 5 dosud nenabylo právní moci. Za správních deliktů v rámci 10 již pravomocně ukončených správních řízení byly uloženy pokuty v celkové výši 387 tis. Kč.

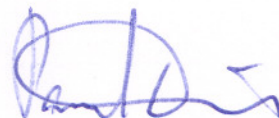
Nejzávažnějšími zjištěnými nedostatky je výrazné zhoršení přepravních dob a velmi rozšířené ukládání poštovních zásilek bez toho, že by byl vykonán pokus o dodání do adresátova domu.

V rámci výzkumu hodnotili respondenti i spokojenost se službami České pošty. Celková spokojenost se službami České pošty dosahuje u občanů 72 %, to však není mnoho. Typickým znakem tohoto oboru je totiž velmi vysoká spokojenost (v západní Evropě dosahuje spokojenost s poštovními službami zpravidla dost přes 90 %).

Výzkum navíc ukázal, že česká veřejnost má vůči České poště poměrně nízké očekávání - nespokojených je sice 28 %, přitom ale celých 34 % zákazníků se setkalo s tím, že byli doma, poštovní zásilku si však museli vyzvednout u pošty. Zákazníci totiž často ani nevědí, že na dodání až domů mají právo (chráněné dokonce Směrnicí ES) a že to, s čím jsou ochotni se smířit, je ve skutečnosti závažná závada.

Výzkum podle očekávání potvrdil významný rozdíl v hodnocení služeb České pošty ve městech (menší spokojenost) a na venkově (větší spokojenost).

Praha 23. dubna 2008



PhDr. Pavel Dvořák, CSc.
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu