

Přezkum podle § 37 odst. 4 zákona o poštovních službách

Přezkum úrovně kvality a způsobu poskytování a zajišťování
základních služeb



Český telekomunikační úřad

Český telekomunikační úřad

Obsah

Seznam zkratk	3
1 Legislativní požadavky	4
1.1 Zákon o poštovních službách	4
1.2 Vyhláška	5
1.3 Nařízení vlády	5
1.4 Směrnice	5
1.5 Světová poštovní unie	7
2 Úroveň kvality a způsob poskytování a zajišťování základních služeb	8
2.1 Okruh I: Posouzení aktuálního stavu poskytování základních služeb a podněty ve věci kvality	9
2.2 Okruh II: Nezbytnost ukládání povinnosti poskytování základních služeb	13
2.3 Okruh III: Návrhy na změny základních služeb	18
2.4 Okruh IV: Dostupnost a hustota pošt	28
2.5 Okruh V: Poštovní síť jiných provozovatelů poštovních služeb	35
2.6 Okruh VI: Dostupnost informací o základních službách	37
2.7 Okruh VII: Výběr provozovatele poštovních služeb	38
2.8 Okruh VIII: Náklady na základní služby	41
2.9 Okruh IX: Zájem poskytovat základní služby a indikace zaměnitelných služeb	42
3 Souhrnné vyhodnocení	44
4 Příloha č. 1 – Technické specifikace	46
5 Příloha č. 2 – Průzkum veřejného mínění	47

Seznam zkratek

ČP	Česká pošta, s.p.
ČR	Česká republika
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
EK	Evropská komise
ERGP	European Regulators Group for Postal Services
EU	Evropská unie
GOEL	GO! Express & Logistics, s.r.o.
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
OSSO	Osoby se sníženou schopností orientace
SONS	Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých České republiky, z. s.

1 Legislativní požadavky

Při přezkumu je třeba vyjít z aktuálně platných a účinných právních předpisů, které upravují minimální požadavky na poskytování základních služeb. Základním předpisem je zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (dále jen „Zákon o poštovních službách“), ve znění pozdějších předpisů. Požadavky na poskytování základních služeb upřesňují prováděcí předpisy, kterými jsou vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb. (dále jen „Vyhláška“) a nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb (dále jen „Nařízení vlády“). Při Přezkumu též vycházíme ze směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby, ve znění směrnice 2002/39/ES a směrnice 2008/6/ES (dále jen „Směrnice“).

Podněty a informace získané v rámci Přezkumu, které jdou nad jeho rámec, jsou vyhodnoceny z pohledu:

1. jejich možného zásadního vlivu na hodnocení způsobu poskytování a zajišťování základních služeb a jejich všeobecné dostupnosti na celém území ČR a
2. jejich možného zásadního vlivu na časový plán udělení poštovní licence pro provozovatele základních služeb na období od 1.1.2023.

Povinnost zajistit všeobecnou dostupnost jednotlivých základních služeb označovaná jako poštovní povinnost je ukládána rozhodnutím o udělení poštovní licence. Pro období od 1. ledna 2018 do 31. prosince 2022 je držitelem poštovní licence Česká pošta, s.p. Poštovní licence byla ČP udělena rozhodnutím Čj. ČTÚ-70 580/2017-610/V. vyř. ze dne 12. prosince 2017. Poštovní povinnost uložená ČP se vztahuje na všechny základní služby a na celé území České republiky. Základními službami se rozumí poštovní služby a zahraniční poštovní služby, které jsou vzhledem k potřebám veřejnosti pod ochranou státu. Jedná se o tyto nejdůležitější služby – obyčejné zásilky a balíky, doporučené zásilky, cenné zásilky a poštovní poukázky. Přehled konkrétních služeb, jimiž ČP plní uloženou povinnost je zveřejněn na webu ČTÚ (<https://www.ctu.cz/zakladni-sluzby>).

1.1 Zákon o poštovních službách

Ustanovení § 3 odst. 2 Zákona o poštovních službách stanoví, že základní služby musí být poskytovány:

- trvale na celém území ČR prostřednictvím sítě provozoven, jejichž minimální počet stanoví na návrh ČTÚ vláda nařízením; do tohoto počtu se započítávají i provozovny vedené třetí stranou jménem a na účet držitele poštovní licence;
- ve stanovené kvalitě, která je v souladu s potřebami veřejnosti;
- za dostupné ceny umožňující využívání základních služeb v rozsahu odpovídajícím běžné potřebě osob;
- každý pracovní den a musí umožnit v těchto dnech nejméně jedno poštovní podání a dále alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby, nebo ve výjimečných případech, zejména je-li místo dodání nebezpečné nebo neúměrně obtížně dostupné, které jsou stanoveny prováděcím právním předpisem podle odstavce 3, jedno dodání do vhodného zařízení nebo dodávací schránky;
- způsobem, který odpovídá požadavkům úředního doručování písemností podle zvláštního právního předpisu.

Ustanovení § 3 odst. 3 Zákona o poštovních službách pak konstatuje, že „Prováděcí právní předpis stanoví podrobnou technickou specifikaci jednotlivých základních služeb včetně rozměrů poštovních balíků a jiných poštovních zásilek a dále stanoví podle odstavce 2 způsob poskytování a zajišťování základních služeb tak, aby

byl realizován v kvalitě, jež je ve veřejném zájmu nezbytná (dále jen „základní kvalitativní požadavky“). Základní kvalitativní požadavky zabezpečí zejména rychlost, spolehlivost a pravidelnost základních služeb, dostatečnou hustotu obslužných míst zajišťujících poštovní podání, jakož i nezbytnou úroveň informovanosti uživatelů o způsobu zajištění základních služeb.“

1.2 Vyhláška

Technické specifikace jednotlivých základních služeb a základní kvalitativní požadavky na jejich poskytování jsou stanoveny Vyhláškou. Jednotlivé specifikace jsou součástí *Přílohy 1 – Technické specifikace*.

1.3 Nařízení vlády

Dle Nařízení vlády je minimální počet provozoven stanoven na 3 200.

1.4 Směrnice

Směrnice stanovuje společná pravidla, pokud jde o:

- podmínky poskytování poštovních služeb;
- poskytování všeobecných poštovních služeb¹ ve Společenství;
- financování všeobecných služeb za podmínek zajišťujících trvalé poskytování těchto služeb;
- zásady tvorby sazeb a transparentnosti účtů pro poskytování všeobecných služeb;
- stanovení norem kvality pro poskytování všeobecných služeb a zavedení systému k zajištění jejich dodržování;
- harmonizaci technických norem;
- vytvoření nezávislých národních regulačních orgánů.

Článek 3 Směrnice stanovuje povinnost členských států EU

- zajistit, aby uživatelé mohli využívat práva na všeobecnou službu zahrnující trvalé poskytování poštovní služby ve stanovené kvalitě ve všech místech na jejich území za dostupné ceny pro všechny uživatele;
- přijmout opatření, aby hustota styčných míst a přístupových míst vyhovovala potřebám uživatelů;
- přijmout opatření k zajištění toho, aby všeobecné služby byly zaručeny nejméně pět pracovních dnů v týdnu, s výjimkou okolností nebo zeměpisných podmínek považovaných za mimořádné, a aby zahrnovaly alespoň jeden výběr, jedno dodání do domu každé fyzické nebo právnické osoby, nebo odchylně, za podmínek stanovených národním regulačním orgánem, jedno dodání do příslušných zařízení;
- přijmout nezbytná opatření, aby všeobecné služby obsahovaly přinejmenším výběr, třídění, přepravu a dodání poštovních zásilek do 2 kg, výběr, třídění, přepravu a dodání poštovních balíků do 10 kg, služby doporučených a cenných zásilek, přičemž všeobecné služby zahrnují vnitrostátní i přeshraniční služby.

Článek 3 směrnice též stanovuje, že národní regulační orgány mohou zvýšit hmotnostní limit pro pokrytí všeobecnými službami u poštovních balíků až na hmotnost nepřesahující 20 kg a mohou stanovit zvláštní opatření pro dodávání těchto balíků do domu. Bez ohledu na hmotnostní limit poštovních balíků stanovený v rámci všeobecných služeb daného členského státu zajistí členské státy dodávání poštovních balíků přijatých z jiných členských států o hmotnosti do 20 kg na vlastním území.

Článek 3 též určuje, že minimální a maximální rozměry uvedených poštovních zásilek jsou shodné s rozměry stanovenými v příslušných ustanoveních přijatých Světovou poštovní unií.

¹ Jedná se o tzv. univerzální služby, které jsou v kontextu legislativy ČR pojmenovány jako základní služby

Dle článku 4 Směrnice členské státy mohou určit jeden či více podniků jakožto poskytovatele všeobecných služeb, aby byly všeobecné služby poskytovány na celém území daného státu. Členské státy mohou určit různé podniky k poskytování různých prvků všeobecných služeb nebo k pokrytí různých částí území daného státu.

Článek 5 Směrnice určuje, že každý členský stát přijme opatření, aby poskytování všeobecných služeb odpovídalo těmto požadavkům:

- nabídka služeb zaručující splnění základních požadavků;
- nabídka stejných služeb uživatelům za srovnatelných podmínek;
- dostupnost služeb bez diskriminace v jakékoli podobě, zvláště bez diskriminace na základě politických, náboženských nebo ideologických důvodů;
- nemožnost přerušení nebo zastavení služeb, s výjimkou případů vyšší moci;
- rozvoj v závislosti na technickém, hospodářském a společenském prostředí a na potřebách uživatelů.

Dle článku 16 Směrnice členské státy zajistí stanovení a zveřejnění norem kvality služeb pro všeobecné služby, aby zaručily dobrou kvalitu poštovních služeb. Normy kvality se zaměřují zvláště na přepravní dobu a na pravidelnost a spolehlivost služeb. Tyto normy stanoví členské státy pro vnitrostátní styk.

Dle Přílohy II Směrnice mají být stanoveny normy kvality pro přeshraniční zásilky uvnitř Společenství ve vztahu ke lhůtě pro přepravu měřené „od konce na konec“ poštovních zásilek nejrychlejší standardní kategorie podle vzorce $D + n$, kde D představuje datum podání a n počet pracovních dnů, které uplynou mezi tímto datem a datem dodání adresátovi.

Normy kvality pro přeshraniční zásilky uvnitř Společenství²

Lhůta	Cíl
D + 3	85 % zásilek
D + 5	97 % zásilek

Těchto požadavků stanovených normou musí být dosaženo nejen pro celý provoz uvnitř Společenství, ale i pro veškeré dvoustranné toky mezi dvěma členskými státy.

Článek 17 Směrnice stanovuje povinnost členských států zajistit slučitelnost norem kvality pro vnitrostátní zásilky s výše uvedenými normami stanovenými pro přeshraniční služby v rámci Společenství.

Znění Směrnice bylo transponováno do legislativy ČR, a to do Zákona o poštovních službách. Proto jsou pro účely Přezkumu jako primární legislativní dokumenty brány v úvahu Zákon o poštovních službách, Vyhláška a Nařízení vlády.

V současnosti je dle informací ERGP³ jednou z priorit této organizace národních regulátorů členských států EU dosažení revize a adaptace Směrnice na nový poštovní ekosystém. Proces diskuse o obsahu novelizace Směrnice probíhá na úrovni ERGP už několik let⁴ a zatím nebyl zakončen. Na úrovni EK rovněž dlouhodobě probíhá diskuse k relevanci stávající Směrnice v dnešních podmínkách, o případné revizi regulačního rámce však EK dosud nerozhodla. Existuje proto předpoklad, že k případné novelizaci Směrnice dojde až v průběhu několika let. ERGP v návrhu svého pracovního programu pro rok 2022 uvádí, že poštovní sektor doznal významných změn v důsledku pandemie COVID-19, zejména v dramatickém zvýšení dodávání balíků z elektronických obchodů a silného zaměření na bezkontaktní dodávání, např. použitím samoobslužných výdejních automatů/balíkomatů⁵. Existuje

² Zdroj: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:01997L0067-20080227&from=EN>

³ Work Programme for 2022 [ERGP PL I (21) 7] - <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/46051/attachments/1/translations/en/renditions/native>

⁴ Viz také ERGP Work Programme 2021 - <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/42142/attachments/1/translations/en/renditions/native>

⁵ „It is undeniable that during 2020 and 2021 postal services have played an important role for the society after the outbreak of the Covid-19 pandemic, at a time when we suffered significant restrictions in mobility and access to certain goods and products. As a result, e-commerce

proto racionální důvod domnívat se, že evropská poštovní legislativa dozná změn v příštích 3-5 letech, což bude mít dopad také na poštovní legislativu v ČR.

1.5 Světová poštovní unie

Na základě závazků vyplývajících z členství ve Světové poštovní unii je Zákonem o poštovních službách definována další kategorie základních služeb, která musí být zajištěna. Kategorie je pojmenována jako Služby, které musí být zajištěny na základě závazků vyplývajících z členství ČR ve Světové poštovní unii. Technickou specifikaci těchto služeb stanovuje také Vyhláška (viz výše).

parcel deliveries increased dramatically and a strong focus on contactless deliveries (such as the use of parcel lockers) was required. Postal operators had to adapt quickly to these changes, while at the same time trying to reconcile increased activity with their strategic environmental objectives such as investments in greener fleets and facilities."

2 Úroveň kvality a způsob poskytování a zajišťování základních služeb

Tato kapitola obsahuje:

- hodnocení způsobu poskytování a zajišťování základních služeb a jejich všeobecné dostupnosti na celém území ČR;
- závěry vyplývající ze zjištěných skutečností, včetně případných námětů na změnu způsobu poskytování a zajišťování základních služeb a posouzení jejich důvodnosti.

Za účelem získání informací, připomínek a podnětů o dostupnosti a kvalitě poskytovaných základních, ale i ostatních poštovních služeb:

- byly v rámci Přezkumu formou dopisu osloveny následující skupiny subjektů: provozovatelé poštovních služeb, zájmová sdružení a orgány veřejné správy⁶, přičemž většina oslovených subjektů na výzvu ČTÚ reagovala a poskytla své odpovědi;
- byl proveden průzkum veřejného mínění;
- byla analyzována vybraná data z úřední činnosti ČTÚ.

Zjištění a závěry, včetně hodnocení, jsou níže sumarizovány do následujících okruhů:

- I. Posouzení aktuálního stavu poskytování základních služeb a podněty ve věci kvality;
- II. Nezbytnost ukládání povinnosti poskytování základních služeb;
- III. Návrhy na změny základních služeb;
- IV. Dostupnost a hustota pošt;
- V. Poštovní síť jiných provozovatelů poštovních služeb;
- VI. Dostupnost informací o základních službách;
- VII. Výběr provozovatele poštovních služeb;
- VIII. Náklady na základní služby;
- IX. Zájem poskytovat základní služby a indikace zaměnitelných služeb.

Závěry vyplývající ze zjištěných skutečností je možno rozdělit do dvou kategorií:

1. Závěry (podněty), které se týkají Přezkumu, tj. přezkumu způsobu poskytování základních služeb, tedy zda úroveň kvality odpovídá současným požadavkům a/nebo potřebám; a
2. Závěry (podněty), které představují doporučení nad rámec přezkumu způsobu poskytování základních služeb, a které ČTÚ vezme v úvahu a zaměří se na ně dále ve své činnosti mimo Přezkum.

Vzhledem k časovému rámci kroků navazujících na Přezkum (časový plán udělení poštovní licence pro provozovatele základních služeb na období od 1.1.2023) nebude pravděpodobně možno využít a vyřešit všechny obdržené podněty, a to zejména podněty, které vyžadují kromě vysoce komplexní odborné diskuse vedoucí k vypořádání se s těmito podněty, také legislativní změny na úrovni Zákona o poštovních službách, Vyhlášky nebo

⁶ Pod pojmem orgány veřejné správy se v tomto dokumentu myslí jak orgány státní správy, tak orgány samosprávy i orgány ostatní veřejné správy.

Nařízení vlády. Některé tyto procesy dnes již z části probíhají, např. diskuse změn ve Směrnici, avšak časové rámce jejich realizace zásadně přesahují datum udělení poštovní licence pro provozovatele základních služeb na období od 1.1.2023.

Podněty, které ČTÚ v rámci Přezkumu obdržel od oslovených osob, jsou často vzájemně značně rozporuplné. Uvedený rozpor zpravidla souvisí se skupinou, ke které daný respondent patří. Typicky se liší návrhy provozovatelů poštovních služeb od podnětů jejich zákazníků, tj. orgánů veřejné správy, zájmových sdružení, ale i veřejnosti, která se vyjádřila prostřednictvím průzkumu veřejného mínění. Podněty provozovatelů poštovních služeb zpravidla směřují ke zjednodušení a zefektivnění služeb (např. přechodem na jejich větší elektronizaci při podání zásilek nebo snížením hustoty poštovní sítě), kdežto požadavky zákazníků směřují zpravidla k dalšímu zkvalitnění služeb (např. vyšší počet provozoven poskytovatele základní služby, delší otvírací hodiny apod.). Takovéto rozporné podněty také zpravidla zasahují do legislativou definovaného rámce základních služeb a způsobu jejich poskytování.

2.1 Okruh I: Posouzení aktuálního stavu poskytování základních služeb a podněty ve věci kvality

V rámci okruhu I jsou shrnuty odpovědi týkající se aktuálního stavu poskytování základních služeb. Na skutečnost, zda aktuální stav poskytování základních služeb odpovídá jejich potřebám a také na návrhy změn způsobu jejich poskytování, byly dotazovány orgány veřejné správy. Do tohoto okruhu jsou zahrnuty i odpovědi na otázky týkající se kvality, na které byly dotazovány jak orgány veřejné správy, tak zájmová sdružení i provozovatelé poštovních služeb.

Devět krajů konstatovalo, že stav poskytování základních služeb odpovídá jejich potřebám. Za vyhovující ho považují i orgány veřejné správy.

Stav poskytování základních služeb odpovídá potřebám Kraje Vysočina (jakožto právnické osobě) s tím, že kraj však navíc upozornil, že pokud jde o vztah poštovních služeb a veřejnosti, je situace v některých aspektech poněkud jiná a odkazuje se na odpovědi v ostatních oblastech. Z ostatních oblastí lze zmínit například stále se opakující (a stále čtenější) stížnosti na situace, kdy ČP neučinila řádný pokus o doručení zásilky.

MPSV v této souvislosti zmiňuje, že zásilky nejsou vždy řádně doručovány adresátům a dochází k dodatečným nákladům spojeným s opětovným odesláním vrácených zásilek.

Olomoucký kraj uvedl doporučení k celkovému zlepšení: v oblasti ztráty poštovních zásilek, chybné návratnosti doručenek (došlo k nárůstu počtu reklamací v posledních 2 letech) a v častém návratu poštovních zásilek „Doporučeně, uložit jen 10 dnů nevracet, vložit do schránky“ (v řádech desítek za měsíc).

Pardubický kraj sdělil, že aktuální stav poskytování základních služeb ne zcela odpovídá potřebám zdejšího krajského úřadu a obecních úřadů, a to obzvláště v případě dodání do vlastních rukou prostřednictvím standardních obálek s poučením s modrým pruhem (příp. též sice výjimečně, avšak z hlediska postupu při dodávání obdobně u těch s červeným pruhem). Kraj neustále eviduje případy, kdy není zanechána v místě adresáta výzva ČP a poučení s tím, že adresát zde nemá schránku, a zásilka není uložena po dobu 10 dnů na poště, tudíž nelze dle kraje uplatnit tzv. fikci doručení.

Magistrát hlavního města Prahy považuje současný rozsah služeb za zčásti dostačující. Oproti loňskému roku chybí možnost fyzické modré či červené dodejky na podání cenného balíku. V poslední době se také častěji vyskytují problémy v on-line podání zásilek podatelnou úřadu daného odlišným formátem podání.

Devět krajů neeviduje žádné podněty ve věci kvality. Obdobně odpověděly i tři orgány veřejné správy.

Kraj Vysočina eviduje podněty týkající se přetížení některých provozoven, kdy personál v určitých časových intervalech nestíhá obsluhovat klienty a v některých případech kapacitně nevyhovuje ani nemovitost (nedostatečné prostorové řešení). Pokud jde o kvalitu poskytovaných služeb, občas se objeví informace o nedostatečné kvalifikaci, resp. schopnosti personálu pošty, zejména v případě finančních služeb a služeb vyžadovaných a poskytovaných s nižší četností. Stále se opakují (a jsou stále čtenější) informace o nekorektních pokusech o dodání doporučených listovních zásilek a balíků (občané často poukazují na to, že se jim ve schránce objeví písemná výzva k převzetí zásilky na mnohdy vzdálené poště, ačkoliv byli po celou dobu doma a dostupní, namítají, že nebyl učiněn řádný pokus o doručení zásilky).

Karlovarský kraj konstatuje, že eviduje velký počet stížností na službu doporučených zásilek. Kraj zmiňuje, že služba je poměrně drahá, a i přesto dochází k častým problémům s dodáním.

Olomoucký kraj eviduje podněty zejména od starostů obcí a ředitelů příspěvkových organizací kraje. **Důvodem nespokojenosti je především dlouhá doba doručení a vysoká cena za služby.** Podněty se týkají i pořízení kvalifikovaného elektronického podpisu.

Magistrát hlavního města Prahy eviduje stížnosti ohledně nedoručení zásilky, chybějící informace o jejím uložení, případně nesplnění služby vhození do schránky. Stížnosti ohledně nedoručení zásilky, ačkoliv byl adresát na adrese v době doručení přítomen, zmiňuje i Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých České republiky, z. s.

Ministerstvo vnitra a Ministerstvo průmyslu a obchodu evidují stížnosti na vhození oznámení o nezastižení do schránky a nedodání zásilky i v době přítomnosti příjemce. Ministerstvo vnitra zároveň zmiňuje stížnosti na dlouhé čekací doby, u kterých upozorňuje na zbytečná zdržení způsobená komerčními službami ČP a navrhuje tak rozdělení těchto dvou služeb, pro neomezování základních služeb.

MPSV se setkává s velmi častým nedoručením zásilek. Velmi často je jim ze strany adresátů sdělováno, že neobdrželi ani poučení, resp. oznámení o uložení zásilky na poště nebo se jim ČP nepokusila ani zásilku doručit, přestože byli v uvedeném termínu na místě doručování. **Eviduje i pozdní doručení v režimu D+1. U nepojistných sociálních dávek jsou evidována zejména opožděná vrácení doručenek nebo ztráty doručenek. Adresáti také uvádějí, že jsou doma, a přesto mají ve schránce vhozený lístek o uložení zásilky.** Nevhodné je také oznámení o doručení balíčku bez uvedení časového rozmezí (měl by být uveden max. časový rozsah v trvání 2 hodin jako u jiných přepravců. Čekat celý den na dodání je naprosto nevyhovující).

ČSSZ se setkává s nesprávným postupem ČP při dodávání zásilek určených do vlastních rukou jen adresáta a zaznamenává též podněty ze strany adresátů. Závadami, s nimiž se ČSSZ setkává, je vyplňování nepřesných údajů na obálkách s dodejkou poštovními doručovateli nebo uvádění vlastních důvodů vrácení nevyzvednutých zásilek, ačkoliv obálky takové důvody neobsahují. ČSSZ se setkává i s nedodržením úložní lhůty pro vyzvednutí zásilek na provozovně ČP, nebo s nezanecháním výzvy k jejímu vyzvednutí v místě dodání. Problémy činí dodání písemností do vlastních rukou v případech, kdy adresát má s ČP sjednanou odnášku zásilek, přičemž zásilka bývá sice uložena na vybrané provozovně, avšak nedojde k oddělení výzvy s poučením, která by měla zůstat na provozovně ČP i po vrácení zásilky odesilatelí. Tím dochází ke zmaření fikce doručení.

Sdružení českých spotřebitelů z.ú. zmiňuje pravidelné stížnosti na čekací doby u poštovních překážek a navrhuje zavedení organizačních opatření tak, aby maximální čekací doba nepřesahovala 15 min. Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. považuje za nedostatek přetrvávající nedodávání doporučených zásilek osobně adresátovi a místo toho vhazení oznámení poštovního doručovatele, že adresát nebyl zastižen. Sdružení českých spotřebitelů z.ú. navrhuje zavedení samostatných přepážek pro specializované služby typu ověřování podpisů, listin, poštovní peněžní služby apod.

Sdružení místních samospráv ČR eviduje desítky podnětů od požadavků na zřízení poštovních provozoven v obci, kde vzrostl počet obyvatel, přes měsíční odměnu poště Partner ze strany ČP až po nepřiměřeně dlouhou dodací dobu. Jako snížení kvality služeb sdružení zmiňuje změnu pracovní doby ČP a zároveň i zavedení tzv. dodání obden. Sdružení místních samospráv ČR navrhuje udělat vnitřní analýzu možností ČP tak, aby byla plně schopna garantovat stanovené standardy, jelikož jednou z nejčastějších negativních zkušeností z území je nedodržování nastavených podmínek služeb nabízených ČP.

Ministerstvo spravedlnosti provedlo rozsáhlou analýzu za účelem zjištění efektivity doručování soudních písemností včetně zjištění problematických aspektů. V roce 2018 se soudům vrátilo 10 % zásilek jako nedoručené. Nejdůležitější důvodem reklamace bylo nevrácení dodejky potvrzené adresátem. Ministerstvo spravedlnosti dále zmiňuje i řadu dalších důvodů reklamací (neshodující se podpisy na doručence, vydání zásilky na občanský průkaz příbuzného, vhození písemnosti do schránky cizí osoby, nedodržení úložní doby, nesprávné dodání či absence vyplnění doručenky, chybná dispozice se zásilkou, ztráta zásilky, doručujícím orgánem jsou zaškrtnuté protichůdné informace a další).

Dvanáct provozovatelů nemá vlastní podněty týkající se kvality nebo způsobu poskytování jednotlivých základních služeb.

ČP uvedla, že počet zásilek přepravovaných v rámci základní služby dlouhodobě klesá. Důvodem poklesu počtu zejména vnitrostátních listovních zásilek je sílící vliv elektronického způsobu komunikace, racionalizace zásilek a přechod na datové schránky, i když pozvolný. Rostoucí trh balíkových služeb vytváří vhodné prostředí pro rozvoj

konkurence. **Požadavky zákazníků na poštovní služby prochází změnou, která se projevuje především snížením významu přikládaného rychlosti dodání listovních zásilek a zvýšenými požadavky na kvalitu balíkových služeb.**

ČP byla dále dotazována, zda je schopná udržet současnou kvalitu základních služeb i s nižším rozsahem přístupových bodů poštovní sítě, tedy provozoven a poštovních schránek a s nižším počtem doručovatelů. **ČP uvedla, že je schopna udržet současnou kvalitu základních služeb i s nižší hustotou provozoven. Zejména ve městech jsou provozovny často umístěné blízko sebe a mají nevyužitou volnou kapacitu. Lze je tedy spojit do jedné a efektivně využít jak prostor pošty, tak personální kapacity.**

Na podněty ve věci kvality se dotazoval ČTÚ i v průzkumu veřejného mínění, konkrétně zjišťoval spokojenost se službami ČP, zkušenosti s dodáváním oproti potvrzení (podpisu) příjemcem a zkušenosti s reklamací.

Dle průzkumu veřejného mínění, který byl v rámci Přezkumu realizován, je celkově se základními službami ČP zcela nebo spíše spokojeno na 76,6 % respondentů. **Zcela nespokojených osob účastnících se veřejného průzkumu bylo pouze 4,6 %.**

Pouze 33 % respondentů v průzkumu má v případě dodávání poštovní zásilky oproti podpisu příjemce na určenou adresu takovou zkušenost, že doručovatel vždy provedl pokus o doručení. Naopak 24,4 % z dotázaných uvedlo, že doručovatel bez pokusu o dodání vhodí výzvu do domovní schránky. V roce 2016 uvedlo na 56 % respondentů, že doručovatel zpravidla učiní pokus o dodání (nebyla zahrnuta možnost „Doručovatel vždy učiní pokus o dodání“). Na 38 % z dotazovaných se pak v roce 2016 vyjádřilo tak, že doručovatel bez pokusu o dodání vhodí výzvu do domovní schránky. Tento podíl odpovědí se tak ve srovnání s minulým průzkumem snížil přibližně o 14 procentních bodů.

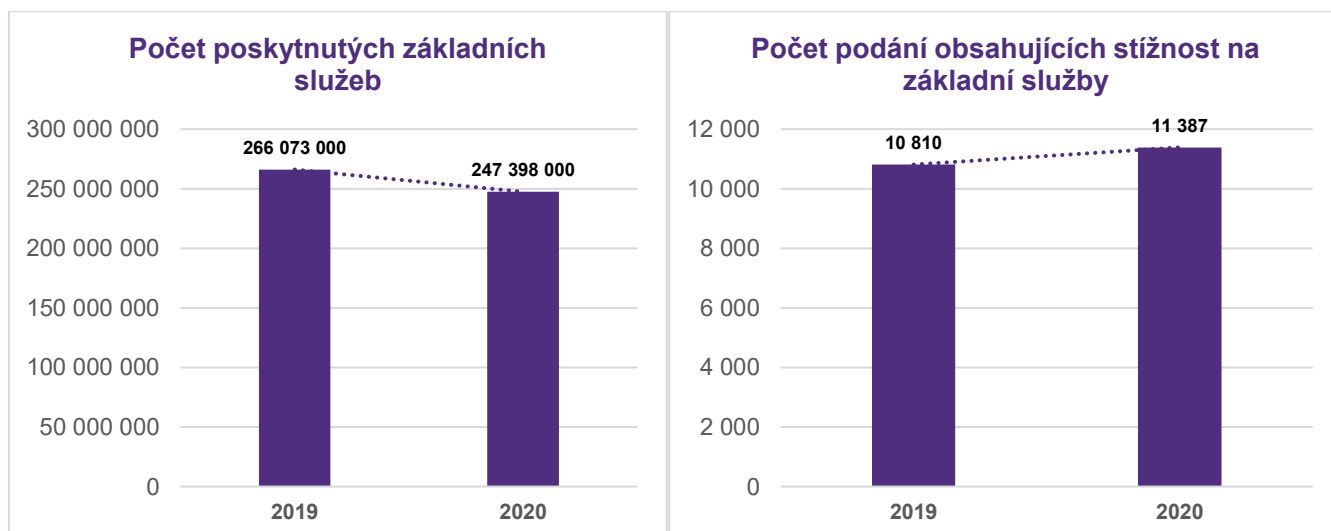
Přibližně tři čtvrtiny z dotazovaných (74,8 %) v průzkumu veřejného mínění nemají zkušenost s reklamací u ČP. Spíše nebo zcela spokojených zákazníků s vyřízením reklamace je 64,0 % z těch, kteří tuto zkušenost mají. V roce 2016 celkem 80 % respondentů uvedlo, že svou nespokojenost neřešili prostřednictvím reklamace nebo že neměli jakoukoli potřebu cokoli reklamovat.

Ve věci kvality základních služeb eviduje podněty ze své úřední činnosti také přímo ČTÚ. Tyto podněty jsou popsány níže.

Pro vyhodnocení kvality základních služeb se typicky používá jako klíčový ukazatel počet stížností na jednotlivé aspekty základních služeb, a to kvůli obtížnosti objektivního posouzení samotné kvality. Z dat dostupných od ČP v rámci Souhrnné zprávy o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence ČP za rok 2020 (publikované ČTÚ) vychází následující grafy poukazující na počet stížností za roky 2019 a 2020. Data za roky předešlé jsou sice dostupná, ale nebyla vzhledem k výrazné změně metodiky zaznamenávání stížností zahrnuta.

Následující dva grafy poukazují na vývoj počtu poskytnutých základních služeb k počtu stížností na základní služby.

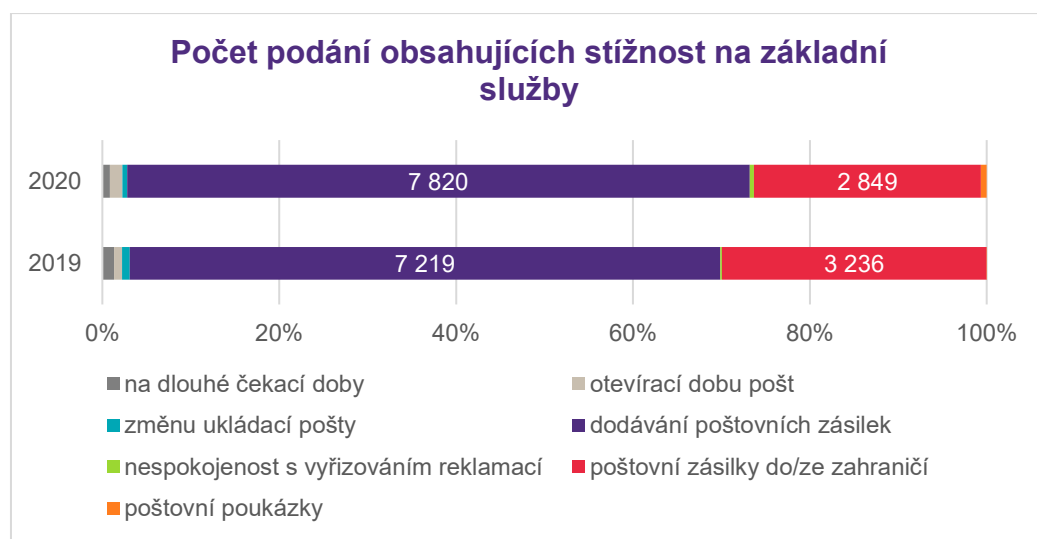
Graf 1: Počet poskytnutých základních služeb a počet stížností [Zdroj: ČP]



Z grafu lze vidět 7% pokles v počtu poskytnutých základních služeb s tím, že trend počtu stížností je opačný, a tedy naopak vyrostl o 5 %. Ve výsledku tak došlo k 13% nárůstu poměru stížností k počtu poskytnutých základních služeb.

V následujícím grafu je vidět rozpad těchto stížností na jednotlivé kategorie. Nejvýznamnější je z pohledu stížností kategorie dodávání poštovních zásilek, u které došlo k 8% nárůstu. Pokles naopak nastal u kategorie poštovních zásilek do/ze zahraničí s tím, že se však dá předpokládat, že tento pokles může být dán zejména sníženým počtem přepravených zahraničních zásilek v roce 2020, a to kvůli pandemii. Tato problematika je zmíněna například v rámci studie Světové poštovní unie s názvem Poštovní ekonomický výhled 2020⁷. Dá se tedy předpokládat, že výše zmíněný nárůst poměru počtu stížností by byl za normálních okolností ještě vyšší.

Graf 2: Počet podání obsahujících stížnost na základní služby [Zdroj: Podněty evidované v rámci úřední činnosti ČTÚ]



Procentuální změny jednotlivých kategorií jsou dále znázorněny následující tabulkou:

Počet podání obsahujících stížnost na základní služby ⁸	2019	2020	Změna
Na dlouhé čekací doby	142	96	-32 %
Otevírání doby pošt	100	154	54 %
Změnu ukládací pošty	91	60	-34 %
Dodávání poštovních zásilek	7 219	7 820	8 %
Nespokojenost s vyřizováním reklamací	21	55	162 %
Poštovní zásilky do/ze zahraničí	3 236	2 849	-12 %
Poštovní poukázky	1	73	7200 %

U některých kategorií lze vidět relativně výrazné procentuální změny v počtu stížností, jedná se však o kategorie s relativně nízkým celkovým počtem stížností. Významný může být například 54% nárůst v počtu stížností na otevírání doby, či 32% pokles stížností na čekací doby.

I když nespokojenost s vyřizováním reklamací v evidenci ČTÚ meziročně vzrostla z 21 na 55 (tj s indexem 162 %), dle průzkumu veřejného mínění na vzorku přes 1500 respondentů, spíše nebo zcela spokojených zákazníků s vyřízením reklamace je 64,0 % z těch, kteří tuto zkušenost mají.

⁷ https://www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Postal-Economic-Outlook-2020_1.pdf

⁸ Zdroj: Podněty evidované v rámci úřední činnosti ČTÚ

Závěr k okruhu I

Dle výsledků průzkumu veřejného mínění je celkově s poštovními službami ČP zcela nebo spíše spokojeno na 76,6 % respondentů průzkumu veřejného mínění. Zcela nespokojených osob účastnících se veřejného průzkumu bylo pouze 4,6 %.

Podněty ve věci kvality, které ČTÚ v rámci Přezkumu obdržel, se týkají primárně kvalitativních nedostatků při poskytování jednotlivých základních služeb.

Mezi hlavní podněty a nedostatky patří především:

- Delší čekací doby na provozovnách, zejména ve špičkách;
- Požadavky na zřízení provozoven v obci, kde vzrost počet obyvatel;
- Nedoručení zásilky;
- Chybějící informace o uložení zásilky;
- Nedodávání doporučených zásilek osobně adresátovi a místo toho vhazení výzev k vyzvednutí;
- Nesplnění dispozice vhození zásilky do schránky; nebo
- Nevrácení dodejky potvrzené adresátem.

Uvedené nedostatky mají s ohledem na jejich četnost povahu individuálního pochybení a také vzhledem k jejich malému zastoupení v celkovém objemu poskytnutých základních služeb za 1 rok, nepředstavují indikaci nesprávného systémového nastavení základních služeb nebo systematického nedodržování stanovených podmínek poskytování základních služeb. Proto není nutné v současnosti z tohoto pohledu měnit stávající kvalitativní požadavky na základní služby. Nedostatky, které byly v rámci Přezkumu identifikovány by měly být i nadále předmětem kontrolní činnosti ČTÚ.

Na základě získaných informací lze tedy konstatovat, že základní služby jsou v obecné rovině poskytovány na území ČR v souladu s požadavky a potřebami veřejnosti. Na základě obdržených informací se při poskytování objevují určité nedostatky či pochybení zejména v oblasti kvality, které však nejsou systémového charakteru.

2.2 Okruh II: Nezbytnost ukládání povinnosti poskytování základních služeb

Okruh II obsahuje odpovědi provozovatelů poštovních služeb na otázku, zda považují za nezbytné ukládat povinnost poskytovat jednotlivé základní služby nebo jestli se domnívají, že by tyto služby byly dostupné pro širokou veřejnost i bez uložení této povinnosti. Zájmová sdružení a orgány veřejné správy byly dotazovány, zda považují pro širokou veřejnost za důležité zachování všech dnes určených základních služeb a jestli je dle nich nutné pro jejich dostupnost ukládat povinnost poskytování. Do tohoto okruhu byly dále zařazeny informace týkající se využívání základních služeb ze strany veřejnosti či orgánů veřejné správy.

2.2.1 Základní služby obecně

Někteří provozovatelé poštovních služeb se domnívají, že je nezbytné ukládat povinnost poskytovat jednotlivé základní služby.

Jeden provozovatel zastává názor, že ukládat povinnost základní služby je ve veřejném zájmu s tím, že ČP je však jediným provozovatelem schopným naplnit služby v požadovaném rozsahu a kvalitě.

Pět provozovatelů se naopak domnívá, že není nezbytné ukládat povinnost poskytovat jednotlivé základní služby.

Další z provozovatelů uvedl, že např. balíky do deseti kilogramů nebo některé listovní služby (poštovní zásilky do dvou kilogramů), by zvládl poskytovat i soukromé společnosti. Dle provozovatel je už dnes spousta balíků doručována společnostmi jako je UPS, PPL, Zásilkovna atd. Provozovatel dále uvádí, že také u některých listovních zásilek doručovaných pro korporátní klientelu vidí, že trh se o tyto služby dokáže postarat a s určitým časem na přípravu by asi zvládl obsloužit i zákazníky listovních služeb z řad fyzických osob. **Peněžní částky dodané cestou poštovní poukázky by dnes již nejspíše zvládl zajistit bez problémů bankovní sektor.**

Slepecké zásilky asi trh sám nezajistí. Poskytování služeb zajišťovaných z důvodu členství ČR ve Světové poštovní unii nejsou schopni zhodnotit, s tímto zkušenost nemají.

Obdobně smýšlí i další provozovatel, který vyzdvihuje, že pokud jsou jednotlivé služby již zajišťovány trhem, pak není zapotřebí pověřit držitele poštovní licence. U služby zásilek do 2 kg provozovatel zmiňuje, že služba je v současnosti již z velké části komerčně poskytována, a že finanční podpora je nutná pouze v málo obydlených lokalitách. U služby balíků do 10 kg zmiňuje, že služba je typickým příkladem služby, která již dnes může být celostátně zajištěna komerčním trhem. Službu dodání peněžní částky poukazem provozovatel nepovažuje za poštovní službu. Jako služby nutné pro stanovení povinnosti identifikuje službu pro nevidomé a některé služby vyplývající z členství ve Světové poštovní unii, neboť tyto služby nejsou dle názorů provozovatele zajišťovány poštovním trhem na základě komerčního principu.

Jeden provozovatel nepovažuje za nutné ukládat povinnost poskytovat jednotlivé základní služby, jelikož potřeba základních služeb je vzhledem k rozvoji digitálních technologií výrazně nižší než v době přijetí této povinnosti.

Další provozovatel uvedl, že v oblasti stávajících základních služeb vidí možnost obrovské úspory státních financí, a to při zachování stejné (nebo dokonce vyšší) kvality i stejné cenové hladiny jednotlivých služeb. Z jednotlivých služeb zmiňuje zejména Službu doručení do 10 kg a služby vyplývající z členství ve Světové poštovní unii, u kterých je názoru, že mohou být za současných parametrů plně poskytovány bez podpory státu. Část služeb může být dle provozovatele zajištěna za výrazně nižších nákladů. Mezi tyto služby patří: služba Dodání poštovních zásilek do 2 kg, služba Dodání doporučené zásilky, služba Dodání cenných zásilek a služba Dodání peněžní částky. Ostatní základní služby mohou být dle provozovatele poskytovány i širším spektrem provozovatelů, za předpokladu, že stát služby finančně podpoří v nějaké základní nákladové hladině.

Dle názoru ČP již není do budoucna třeba ukládat povinnost poskytovat vnitrostátní základní balíkové služby. ČP tvrdí, že tržní prostředí v oblasti přepravy balíků je natolik rozvinuté, že zákonná garance poskytování těchto služeb nikterak nezvyšuje dostupnost, standard ani komfort pro občany ČR. Tvrzení podporuje argumentem, že podíl balíků dodávaných v režimu základních služeb na celkovém objemu balíkového trhu je minimální a údajně v současnosti nedosahuje ani 1 %. **ČP je dále přesvědčena, že povinnost k zajišťování základní služby Dodání poštovních zásilek do 2 kg, Dodání doporučených zásilek a Dodání cenných zásilek by měla být na další období uložena pouze v rozsahu, který odpovídá technologickému a tržnímu vymezení listovních služeb, tj. pouze pro zásilky, s hmotností do 2 kg, jejichž rozměry nepřesahují 35,3 x 25 x 2 cm.**

Devět krajů považuje za jednoznačně nezbytné zachování všech současných základních služeb.

Stejně se vyjádřilo i šest orgánů veřejné správy a Sdružení místních samospráv ČR.

Dle Sdružení českých spotřebitelů z.ú. a Ministerstva vnitra je pro uspokojení potřeb veřejnosti třeba zachovat poskytování základních služeb, až na službu dodání poštovních balíků do 10 kg (a službu dodání tiskovinového pytle, o které sdružení však není plně informováno), kde je na trhu již dostatečná konkurence.

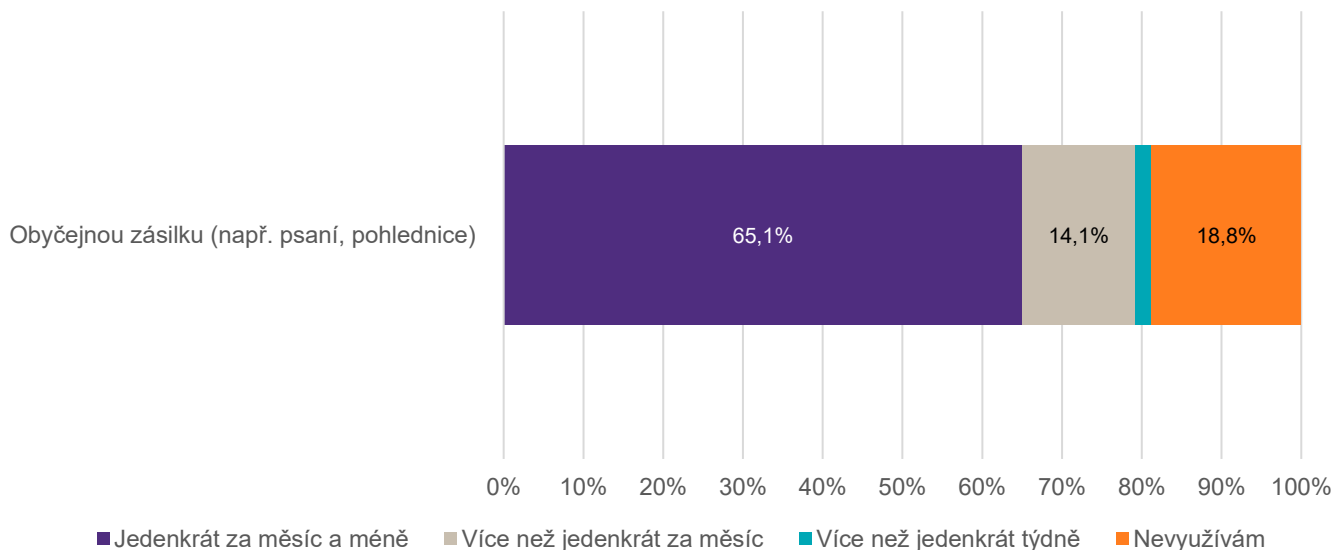
2.2.2 Služba dodání poštovních zásilek do 2 kg ve výsledcích průzkumu veřejného mínění

Dle výsledků průzkumu veřejného mínění obyčejné zásilky podává u ČP téměř 80 % uživatelů⁹ poštovních služeb.

⁹ Základním souborem v průzkumu veřejného mínění byli uživatelé poštovních služeb na území České republiky – populace České republiky (fyzické osoby od 16 let věku), která v posledním roce využila poštovní služby v roli odesílatele nebo adresáta (příjemce). Bylo osloveno celkem 1 521 osob.

Graf 3: OT34 Jak často podáváte níže uvedené druhy poštovních zásilek ČP? [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 521

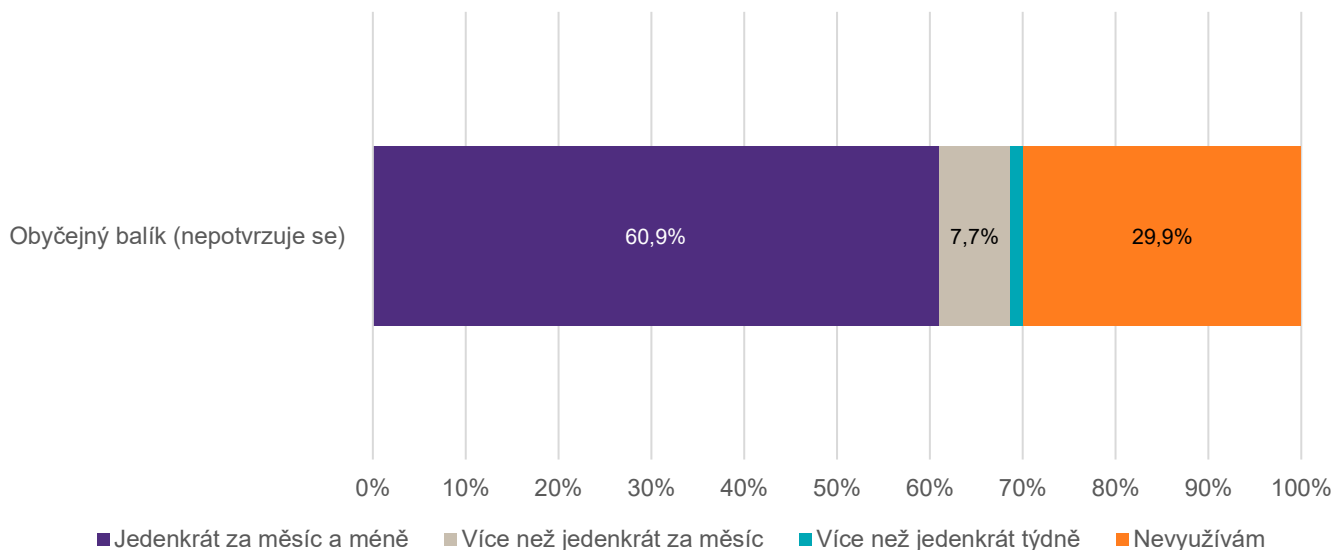


2.2.3 Služba dodání poštovních balíků do 10 kg ve výsledcích průzkumu veřejného mínění

Více než 70 % zákazníků poštovních služeb využívá základní službu obyčejný balík od ČP, a to v roli podání, nikoliv dodání.

Graf 4: OT34 Jak často podáváte níže uvedené druhy poštovních zásilek ČP? [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 521



2.2.4 Poskytování základní služby dodání peněžní částky poštovním poukazem

Dle devíti krajů je služba platby poštovním poukazem využívána minimálně či vůbec.

Karlovarský kraj službu nevyužívá, ale je za její zachování po nějakou dobu pro starší spoluobčany, kteří službu využívají. Pro zachování služby, a to zejména jako služby pro starší spoluobčany, spoluobčany se zdravotním či sociálním znevýhodněním a podobně, je i Kraj Vysočina a Moravskoslezský kraj. Ústecký kraj vnímá službu jako nezbytnou.

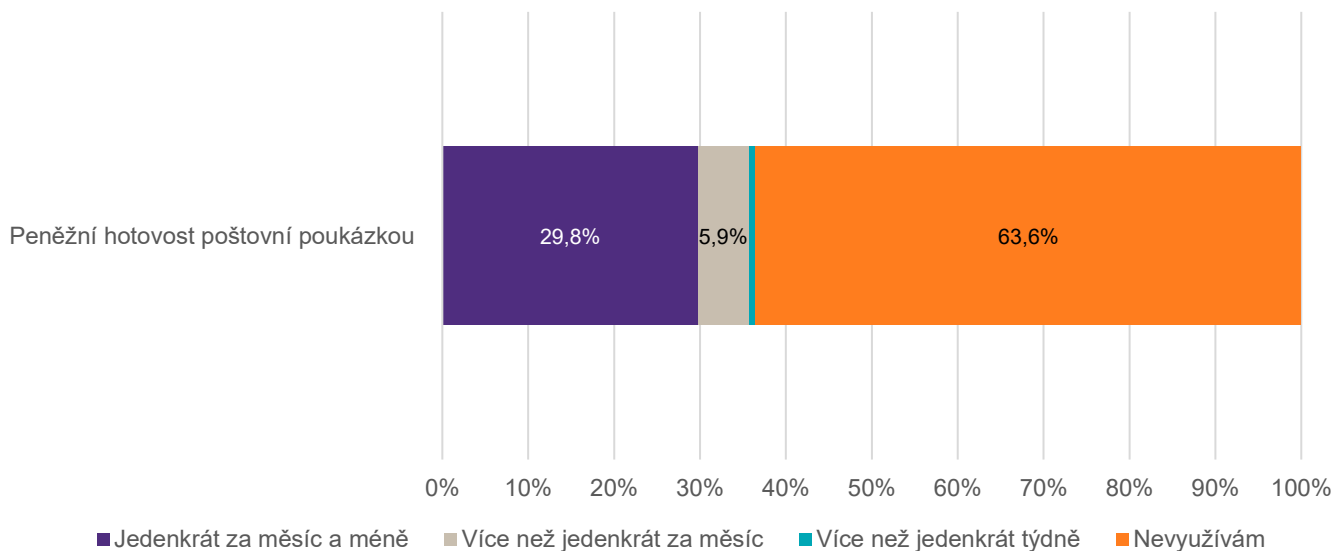
Dle Úřadu práce je služba využívána dostatečně, a tak je pro její zachování. Zachování služby je zásadní i z pohledu Ministerstva spravedlnosti. Bez služby poukazu peněžních prostředků prostřednictvím držitele poštovní licence by byla značným způsobem znesnadněna možnost hrazení závazků státu osobám, které nedisponují bankovním účtem, nebo si bezhotovostní platbu nezvolí jako vyžádaný způsob hrazení závazku státu. **Obdobně se vyjádřily i ČSSZ a MPSV.** Dle současné legislativy se např. úhrada pojistného, výplata přeplatků pojistného a výplata dávek nemocenského pojištění provádí jen na účet klienta nebo prostřednictvím poštovní poukázky. Jiné možnosti nejsou uvedeny. Prostřednictvím poštovních poukázek se provádí i výplata dávek důchodového pojištění. Pro příjemce nepojistných sociálních dávek je zachování možnosti platby poštovním poukazem nezbytné. Ne všichni příjemci nepojistných sociálních dávek mají bankovní účet, někteří jej nechtějí pro daný účel z různých důvodů využívat. **Zrušení platby poštovním poukazem by znamenalo významné negativní dopady na občany ČR, především na zranitelné skupiny osob.** Podle údajů Generálního ředitelství Úřadu práce bylo v roce 2020 celkem vyplaceno 17 666 774 nepojistných sociálních dávek, z toho bylo 4 776 826 nepojistných sociálních dávek (tedy 27 %) vyplaceno prostřednictvím poštovní poukázky. **Zachovat možnost výplaty sociálních dávek poštovním poukazem je nezbytné, jelikož ne všichni občané pobírající nepojistné sociální dávky disponují bankovním účtem, na který by si dávky nechávali zasílat.** Možnost výplaty dávek v hotovosti, tj. prostřednictvím poštovního poukazu je stanovena přímo zákony, které upravují poskytování těchto dávek. Pokud tedy žadatel o dávku tento způsob výplaty zvolí, je úřad povinen dávku prostřednictvím poštovního poukazu vyplatit. **Nelze nutit příjemce dávek, aby si zřizovali účty, je-li pro ně snadnější si dávky vyzvednout na poště, ať již ze zdravotního hlediska, mentálního, či technického (dostupnost bankomatů, neschopnost zřízení internetového bankovníctví, chybí nápomoc rodiny, nedůvěra v bankovní instituce atd.).**

Ministerstvo zdravotnictví získalo ohledně celkového počtu úhrad poštovní poukázkou statistiky od pojišťovny VZP. Platby poštovní poukázkou tvořily v roce 2019 celkem 2,73 % z celkového počtu úhrad a v roce 2020 pak celkem 2,08 %.

Podle výsledků průzkumu veřejného mínění službu dodání peněžní částky poštovním poukazem využívá více než 36 % zákazníků poštovních služeb v roli podání (viz následující graf).

Graf 5: OT34 Jak často podáváte níže uvedené druhy poštovních zásilek ČP? [Zdroj: Vlastní průzkum]

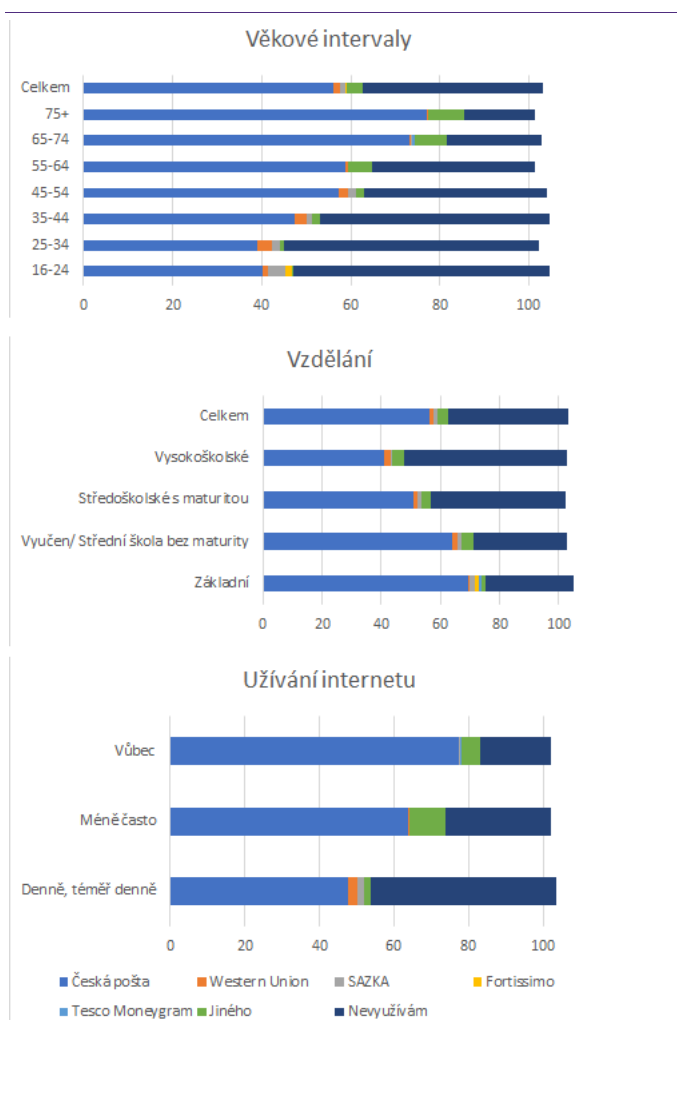
N = 1 521



Službu posílání / přijímání peněz (poštovní platební styk) využívá téměř 60 % zákazníků poštovních služeb, přičemž 56,1 % z nich obvykle využívá služeb ČP, která se jeví jako největší provozovatel těchto služeb. Využívání služeb poštovního platebního styku roste s věkem zákazníků poštovních služeb, přičemž od věku 45 let využívá poštovní platební styk více než 50 % zákazníků. Úměrně s věkem roste i podíl ČP na poskytování této služby. S výjimkou vysokoškolsky vzdělaných zákazníků je ve všech ostatních vzdělanostních kategoriích podíl využívání služeb zákazníky vyšší než 50 %. **Využívání služeb přesahuje 50 % i mezi denními uživateli internetu, přičemž zákazníci, kteří internet vůbec nevyužívají, využívají služeb poštovního platebního styku téměř v 80 %. Uvedené údaje jsou předmětem následujícího grafu.**

Graf 6: OT33 Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění poštovní služby Dodání peněžní částky poštovním poukazem – % vyjádření dle třídících proměnných [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 521



Vzhledem k výsledkům průzkumu v této věci je nutno podotknout, že minoritně využívané služby jiných poskytovatelů transferu peněžních prostředků, nejsou regulovány poštovní legislativou. S ohledem na § 37 odst. 4 Zákona o poštovních službách však musí být tyto služby zohledněny jako substituty v rámci Přezkumu, ačkoliv je podle Zákona o poštovních službách jediným poskytovatelem služby Dodání peněžní částky poštovním poukazem držitel poštovní licence, jehož poštovní licence výslovně obsahuje tuto službu.

2.2.5 Závěr k okruhu II

Zejména od provozovatelů poštovních služeb byly obdrženy podněty vztahující se k potřebě ukládání povinnosti poskytování základních služeb směřující zejména k neuložení povinnosti nebo jenom částečnému uložení povinnosti u služeb Dodání poštovních zásilek do 2 kg a Dodání poštovních balíků do 10 kg. Tyto podněty budou komplexně prozkoumány dále v části 4 Přezkumu s ohledem na skutečnost, že povinnost není třeba ukládat pouze v případě, pokud jsou na komerčním základě poskytovány skutečně zaměnitelné služby.

Ze získaných dat a jejich analýzy je také zřejmá potřeba zachování, a tedy i uložení povinnosti, základní služby Dodání peněžní částky poštovním poukazem, a to vzhledem k velikosti skupiny obyvatelstva, jako i některých orgánů veřejné správy, které jsou na využívání této služby přímo závislé, a které, vzhledem ke své dispozici (např. nemožnost nebo neschopnost využívat internet) nemůžou využít alternativní služby navrhované některými dotčenými osobami.

2.3 Okruh III: Návrhy na změny základních služeb

V rámci okruhu III jsou shrnuté návrhy na změny základních služeb obdrženy jak od provozovatelů poštovních služeb, tak od zájmových sdružení a orgánů veřejné správy. Návrhy na změny jsou doplněny o relevantní informace získané z průzkumu veřejného mínění a o zkušenosti ze zahraničí.

2.3.1 Frekvence dodání a rychlost základních služeb

Deset krajů považuje za nezbytné či žádoucí zachování současné frekvence doručování každý pracovní den.

Pro zachování frekvence každý pracovní den jsou i Ministerstvo pro místní rozvoj, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Ministerstvo vnitra, Ministerstvo zdravotnictví, Česká národní banka, Úřad práce a Ministerstvo spravedlnosti.

Dle Magistrátu hlavního města Prahy, Úřadu práce a Královohradeckého kraje je žádoucí každodenní frekvence dodání zásilek.

ČSSZ požaduje zachování frekvence doručování jako standard pro své klienty. ČSSZ se dále domnívá, že prodloužení (snížení) frekvence doručování by mělo nepochybně vliv i na prodloužení správního řízení či negativní dopad ve smyslu obsahu povinnosti plynoucí z úředního sdělení na příjemce. Obdobně se vyjádřil i Jihočeský kraj, který potvrzuje adekvátnost nastavení frekvence doručování každý pracovní den (v opačném případě by mohlo docházet, jak uvádí, k prodloužení správního řízení).

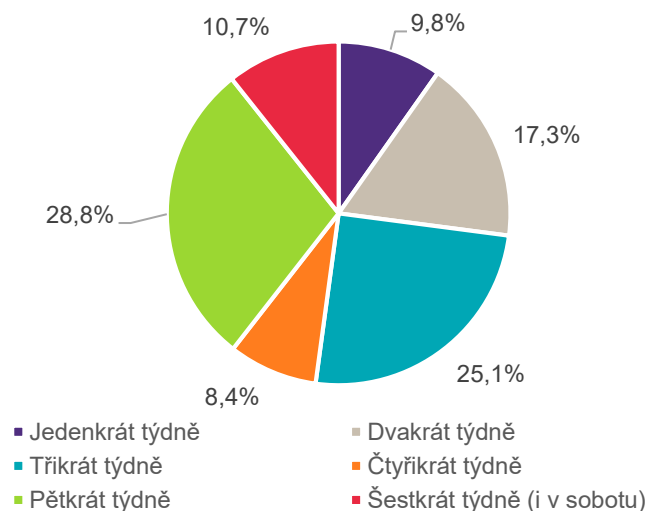
Povinnost zajistit každý pracovní den alespoň jeden pokus o dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby je problémovou oblastí i pro ČP. Jiný provozovatel zmiňuje, že podání a dodání každý den není nutné zejména v odlehlejších oblastech.

V odpovědích na otázku č. 18 průzkumu veřejného mínění „Jakou frekvenci dodávání listovních zásilek (tj. obyčejných i doporučených zásilek) Českou poštou považujete za ještě přípustnou?“ bylo **nejčastější odpovědí „pětkrát týdně (každý pracovní den)“, což zvolilo 32,1 % respondentů. Významné snížení frekvence oproti současnému rozsahu na úroveň dodávání třikrát týdně by bylo ještě přípustné pro 49,7 % respondentů. Zvýšení frekvence naopak požaduje 9,1 % z dotázaných.** V roce 2016 byli v tomto kontextu zákazníci ČP významně náročnější, kdy pouze 19 % z dotázaných bylo spokojeno s frekvencí dodávání poštovních zásilek v rozsahu pětkrát týdně. Celkem 70 % respondentů pak v roce 2016 zvolilo jako vyhovující možnost dodávání šestkrát týdně. Tazatelé však v roce 2016 nerozlišovali typ zásilky a tázali se na dostatečnou, nikoli ještě přípustnou frekvenci dodávání.

V odpovědích na otázku č. 19 průzkumu veřejného mínění „Jakou frekvenci dodávání balíků Českou poštou považujete za ještě přípustnou?“ bylo **nejčastější odpovědí „pětkrát týdně (každý pracovní den)“, což zvolilo 28,8 % respondentů. Významné snížení frekvence oproti současnému rozsahu na úroveň dodávání třikrát týdně by bylo ještě přípustné pro 52,2 % respondentů. Zvýšení frekvence v dodávání balíků by naopak uvítalo 10,7 % z dotázaných.** V roce 2016 byli v tomto kontextu zákazníci ČP významně náročnější, kdy pouze 19 % z dotázaných bylo spokojeno s frekvencí dodávání poštovních zásilek v rozsahu pětkrát týdně. Celkem 70 % respondentů pak v roce 2016 zvolilo jako vyhovující možnost dodávání šestkrát týdně. Tazatelé však v roce 2016 nerozlišovali typ zásilky a tázali se na dostatečnou, nikoli ještě přípustnou frekvenci dodávání.

Graf 7: OT19 Jakou frekvenci dodávání balíků ČP považujete za ještě přípustnou? [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 521



Co se týče rychlosti základních služeb, **jeden provozovatel uvádí, že naprostá většina odesílatelů dává přednost ekonomickému dodávání v režimu D+2. Trvat na dodávání D+1 jako součást základní služby není udržitelné, ani zapotřebí. Provozovatel se domnívá, že by značná část odesílatelů nenamítala nic ani proti dodávání D+3.** Dodávání D+1 by mělo být pouze komerční službou za příplatek.

Orgány veřejné správy byly v rámci Průzkumu osloveny otázkou, která se týkala jejich volby prioritního či ekonomického režimu při podání, konkrétně byly dotazovány:

1. Jakou variantu (prioritně – dodání zpravidla následující pracovní den po podání nebo ekonomicky – dodání zpravidla do dvou pracovních dní po podání) pro dodávání obyčejných a doporučených listovních zásilek aktuálně využíváte a z jakého důvodu?
2. Byla by pro Vás jako odesílatele akceptovatelná možnost dodávání listovních zásilek obyčejných i doporučených (včetně úředního doručování písemností podle zvláštního právního předpisu) pouze ve variantě ekonomicky - dodání do dvou pracovních dnů po podání s tím, že by byl stanoven závazný ukazatel kvality pro danou službu (např. pro dodání poštovních zásilek do 50 g minimálně 92 % poštovních zásilek dodaných druhý pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání)? Pokud ano, uveďte, prosím, z jakého důvodu.

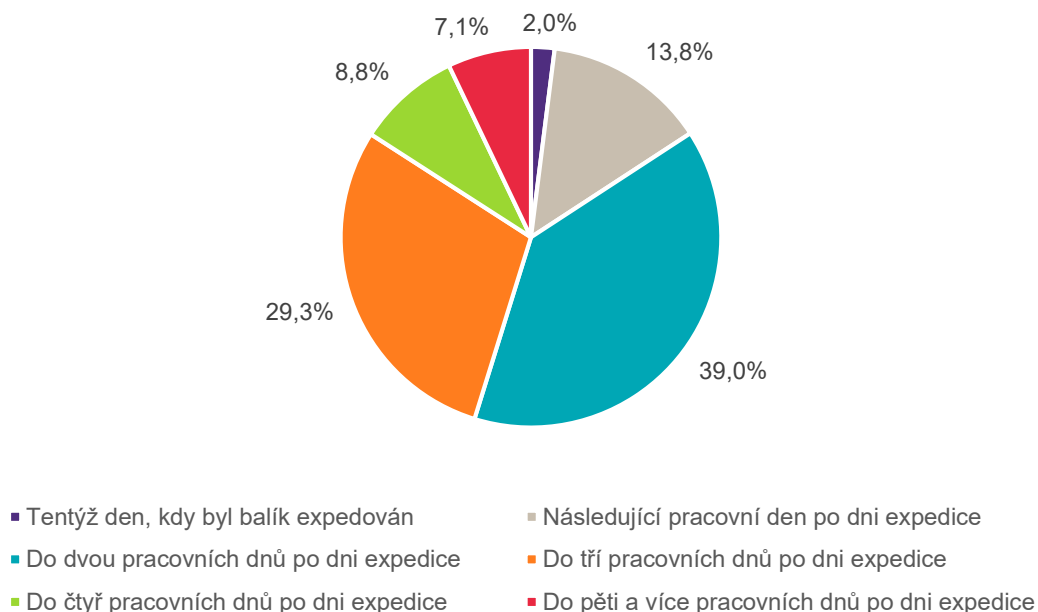
Všechny oslovené orgány veřejné správy, které zaslaly své odpovědi, sdělily, že využívají (zejména z finančních důvodů) ekonomickou variantu. Ekonomická varianta posílání je také pro téměř všechny z nich akceptovatelná, ale pro některé pouze při stanovení závazného ukazatele kvality.

V odpovědích na otázku č. 12 průzkumu veřejného mínění „Jakou dobu doručení balíku z tuzemského e-shopu považujete za ještě přípustnou?“ **převážná část dotázaných považuje za přípustné doručení do dvou až tří pracovních dnů ode dne expedice (uvedlo 68,3 % respondentů). Celkem 15,8 % z dotázaných pak bylo více náročných. Tito respondenti považují za přípustné doručení nejpozději následující pracovní den po dni expedice. Přibližně stejný podíl dotázaných (15,9 %) tvoří naopak méně nároční zákazníci, kterým přijde**

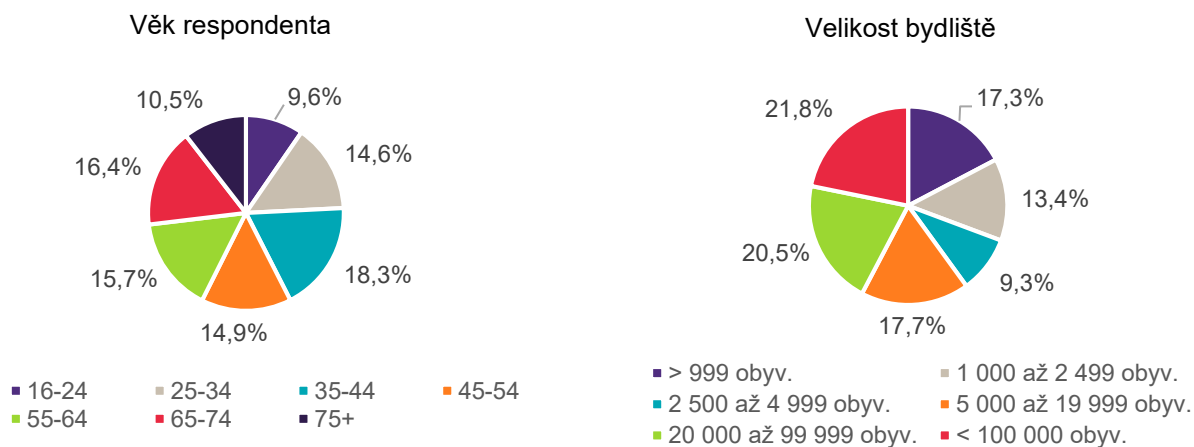
doručení do čtyř a více pracovních dní po dni expedice jako přípustné. Tato otázka nebyla v roce 2016 zjišťována a není tak zřejmý trend v této sledované oblasti.

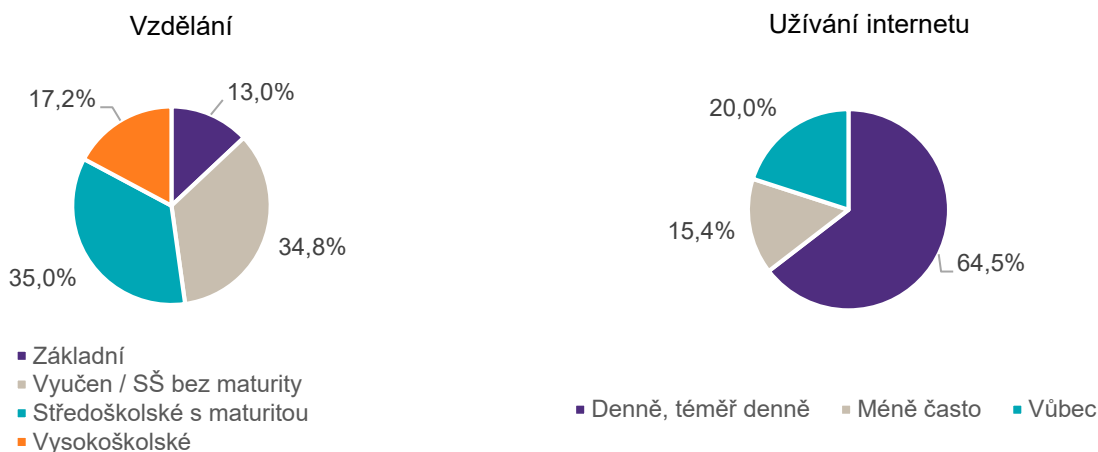
Graf 8: OT12 Jakou dobu doručení balíku z tuzemského e-shopu považujete za ještě přípustnou? [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 521



Graf 9: Struktura výběrového vzorku průzkumu [Zdroj: Vlastní průzkum]





Frekvence dodání a dodací lhůty jsou také jedním z diskutovaných témat v členských státech EU. Například Studie potřeb uživatelů¹⁰ („User Needs in the Postal Sector and Evaluation of the Regulatory Framework, „Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs, European Commission, 1st March 2021“) se zabývá touto tematikou a doporučuje EK, aby členské státy měly možnost alternovat frekvenci dodání zásilek a zmiňuje i možnost nastavení různých podmínek dodání v různých lokalitách tak, aby nedocházelo k nadbytečné regulaci a byly respektovány rozdíly jednotlivých částí trhu. Podle výsledků průzkumů jsou v některých zemích koncoví zákazníci otevření dokonce možnosti dodání pouze 4x týdně.

Příkladem diskuse o frekvenci dodávání je Velká Británie, kde studie¹¹ regulátora Ofcom („Review of postal users' needs, Ofcom, 26 November 2020“) zmiňuje následující závěry o britském trhu, které zachycují výše zmíněnou situaci, včetně potřeb uživatelů a vyčíslení možných úspor:

- **Současná úroveň základních služeb (ve Velké Británii), včetně požadavku na dodávání dopisů šest dní v týdnu (pondělí-sobota), splňuje potřeby 98 % uživatelů z řad domácností a 97 % malých a středních podniků ve Spojeném království.**
- **Snížení frekvence dodávání dopisů na 5 dní v týdnu, by dle výzkumu mělo pouze 1 % dopad na požadavky uživatelů. Doručení pouze tři dny v týdnu by však mělo výrazně větší dopad na uživatele, neboť by uspokojilo pouze přibližně 62-78 % malých a středních podniků a 79-85 % domácností.**
- **Dle studie by tak snížení frekvence na 5 dní v týdnu ušetřilo Royal Mail přibližně 125-225 milionů GBP ročně.**

Z příkladu je zřejmý výrazný dopad frekvence doručení služeb na ekonomické výsledky tamní pošty a zároveň zachycuje minimální dopad na uživatele v případě 5-denního doručení.

Dalším příkladem je **Itálie, kde v současnosti probíhá spolupráce pošty s firmou Amazon, kdy italská pošta (Poste Italiane) vytvořila službu dodání D+1 pro Amazon, do které zahrнула své balíky a dopisy D+1 a všechny ostatní služby převedla na dodání 3x týdně s výjimkou největších měst (Řím, Milán a Neapole), kam doručují 5x týdně.**

Amazon jim tak výrazně pomohl zlepšit ziskovost poštovního podnikání - doručují prioritní zásilky v součinnosti s balíky pro Amazon a ostatní služby začali doručovat pouze 3x týdně na většině území, což výrazně snížilo náklady. V rámci své spolupráce dále umožnili poštovní dodání ve stejný den (pouze ve větších městech). Model nově umožňuje doručení jak odpoledne, tak o víkendu. Italská pošta rovněž měla dle plánu do konce června 2019 rozšířit svoji distribuční síť na 3 000 obchodů, 350 automatických schránek a 12 000 pošt¹², kam si lidé mohou

¹⁰https://www.wik.org/fileadmin/Studien/2021/User_needs_in_the_postal_sector_and_evaluation_of_the_regulatory_framework.pdf

¹¹ https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0014/208220/2020-review-of-postal-user-needs-report.pdf

¹² Pro ilustraci: Itálie (301 338 km², 59 641 488 obyvatel, 197,92 ob. / km²), ČR (78 870 km², 10 701 777 obyvatel, 136 ob. / km²)

nechat poštu doručit.¹³ V roce 2018 skupina Poste Italiane doručila přibližně 127 milionů balíků, přičemž meziroční nárůst činil 12,6 %, a obchod B2C zaznamenal až 27% meziroční nárůst.

2.3.2 Odlišení listovních zásilek a balíků v rámci základních služeb

ČP považuje za balíky zásilky s hmotností vyšší než 2 kg a zásilky, jejichž rozměry přesahují 35,3 x 25 cm s tloušťkou nad 2 cm. Se zásilkami s vyšší hmotností nebo rozměry je nakládáno technologicky odlišným způsobem. Z hlediska ceny, produktového dělení, nabídky služeb dostupné na poštovním trhu i z pohledu zákazníků se dle názoru ČP jedná o odlišné služby. Současná právní úprava dle názoru ČP však tuto skutečnost nereflktuje a základní služby definuje způsobem, který spojuje služby, které svou povahou odpovídají listovním zásilkám se službami odpovídajícími balíkům.

ČP proto navrhuje:

- Aby byly základní služby Dodání poštovních zásilek do 2 kg, Dodání doporučených zásilek a Dodání cenných zásilek rozděleny způsobem, který umožní oddělené posouzení zajištění dostupnosti, resp. oddělené udělení poštovní licence pro listovní (hmotnost do 2 kg, jejichž rozměry nepřesahují 35,3 x 25 x 2 cm) a balíkové služby;
- Toto řešení umožní při Přezkumu odlišit listovní zásilky, které jsou v současné době poskytovány především ČP coby držitelem poštovní licence, a balíky, které lze zasílat prostřednictvím široké nabídky balíkových služeb poskytovaných ČP i dalšími provozovateli poštovních služeb;
- Z hlediska produktového portfolia ČP by tato změna umožnila zrušení nevyužívaných služeb Doporučený balíček, Cenný balík a Obyčejná zásilka. ČP dále předpokládá, že výsledkem Přezkumu bude neuložení povinnosti poskytovat službu Obyčejný balík. ČP by tak mohla zredukovat portfolio svých služeb o 4 nevyužívané služby.

2.3.3 Zpoplatnění služeb změny způsobu dodání

Podnět zpoplatnění těchto služeb podala ve svých odpovědích na dopis ČTÚ ČP. Jako důvod uvedla v současnosti negativní dopad na výnosy, konkrétně nevyužívání zpoplatněné služby změna místa dodání (dosílka) a zvýšenou zátěž z provozně-technologického hlediska.

Pro úplnost informací je potřebné uvést, že uvedená služba byla v případě jednotlivých poštovních zásilek zpoplatněna poměrně nedávno a obecná žádost na určité období byla zpoplatněna dlouhodobě.

Nadpoloviční většina (57,9 %) respondentů v průzkumu veřejného mínění neměla povědomí o tom, že pro vyzvedávání uložených poštovních zásilek můžete využívat i jinou poštu než poštu určenou ČP.

V odpovědích na otázku č. 8 průzkumu veřejného mínění ohledně využívání změny způsobu dodání (tj. změnu ukládací pošty nebo odnášku) jako adresát tyto služby využívají zejména lidé mladší 65 let. Ve věkových kategoriích od 16 do 54 let se podíl osob, které se změnou způsobu dodání mají zkušenost, pohybuje v intervalu od 36,6 do 46,6 %. V nejstarší věkové kategorii, tedy u osob starších 75 let využívalo změnu dodání pouze 9,8 % respondentů. Podíl osob, který má se změnou způsobu dodání zkušenost pak spíše narůstá s velikostí obce, ve které respondent žije. V obcích o velikosti 1 tis. až 2,5 tis. obyvatel mělo takovou zkušenost 25,4 % respondentů, zatímco ve městech, jejichž počet obyvatel přesahuje 100 tis., je podíl takových osob na úrovni 38 %. Službu změny způsobu dodání více využívají vysokoškolsky vzdělaní lidé (uvedlo tak 41,1 % takových osob). Rozdíl mezi využíváním oproti osobám s nejvyšším ukončeným základním vzděláním dosahoval 19,2 procentních bodů. Stejně tak je z výsledků zřejmé, že tuto službu významně více využívají aktivnější uživatelé internetu. Oproti neuživatelům internetu byl kvantifikován rozdíl až ve výši 33 procentních bodů.

V odpovědi na otázku č. 9 průzkumu veřejného mínění ohledně využívání těchto služeb v případě jejich zpoplatnění i nadále, provedené testy nezávislosti zjistily, že odpovědi na otázku souvisí s věkem respondenta, ale nikoli s velikostí obce, ve které dotázaný žije. Ze získaných dat je pak zřejmé, že ochota respondentů využívat službu změny způsobu dodání v případě jejího zpoplatnění roste s věkem respondenta. Zatímco ve věkové kategorii od 16 do 24 let by tuto službu i nadále využívalo 31,9 % respondentů, u osob ve věku nad 75 let by tuto službu i nadále využívalo 79,7 % z dotazovaných. To do jisté míry může souviset s vyššími

¹³ Zdroj: <https://www.ti-insight.com/poste-italiane-strengthens-collaboration-with-amazon/>

možnostmi (např. časovými, fyzickými apod.) u mladších věkových kategorií. Při aplikaci třídící proměnné zaměřené na velikost obce, ve které respondent žije, nebyla prokázána jasná vazba. Podíly osob ochotných tyto služby (tj. například změnu ukládací pošty) v případě jejich zpoplatnění i nadále využívat se pohybují mezi 32,6 a 55,5 %. Vliv vzdělání nebyl kvantifikován jako statisticky významný. Naopak s ohledem na míru užívání internetu je zřejmé, že lidé, kteří internet vůbec nepoužívají, jsou vůči zpoplatnění této služby více rezistentní a využívali by ji zpoplatnění navzdory (uvedlo tak 84,3 % takových osob).

2.3.4 Možnost potvrdit převzetí poštovní zásilky kódem¹⁴

Převzetí poštovní zásilky na kód považují jako možnou alternativu u části zásilek tři sdružení. Jedno však zmiňuje i možná úskalí, např. střední generace může preferovat stále standardní potvrzování převzetí oproti podpisu z důvodu obav o zneužití číselného kódu, pro nejstarší generaci může používání číselných kódů činit určitý problém.

Sejm kraje také považuje číselný kód (mimo rámec úředního doručování) jako možnou alternativu.

Převzetí na kód nepovažuje za vhodné Pardubický kraj.

Přijetí kódem akceptují Ministerstvo vnitra, Ministerstvo zdravotnictví a Česká národní banka. Ministerstvo průmyslu a obchodu uvádí, že k potvrzování číselným kódem nemá potřebné informace. **Považují danou alternativu za možnou při zajištění prokazatelnosti převzetí zásilky oprávněným adresátem.**

Jihočeský kraj uvádí, že tato otázka je výlučně interní záležitostí daného provozovatele. **Trvat u mimořádných zásilek na podpisu je dle názoru Jihočeského kraje zbytečné. S ohledem na rozvoj technologií i zvýšených hygienických požadavků je jednoznačně vhodnější využívat systém kódů namísto podpisu, kdy systém kódů je často rychlejší, a nedochází k využívání jedné společné propisky jako v případě podpisu.**

Ministerstvo pro místní rozvoj jako orgán veřejné správy zmiňuje vlastní povinnost dokladování, kdo uskutečnil převzetí zásilky, a tak potvrzení pomocí kódu vnímá jako nepřijatelné. ČSSZ a MPSV uvádějí, že pro dodání písemností do vlastních rukou (obálka s dodejkou) je pro prokázání převzetí zásilky klientem pro běh lhůt z hlediska zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, nezbytný podpis klienta. Potvrzení doručení doporučených zásilek jiným způsobem je nepřijatelné.

Ministerstvo spravedlnosti upozorňuje na možná rizika umožnění převzetí zásilky na číselný kód a u starších občanů vnímá doručení proti podpisu jako schůdnější.

Některé kraje a subjekty, které číselné kódy akceptují, však zmiňují jako podmínku, že bude zajištěno doručení oprávněné osobě. Z toho v podstatě vyplývá, že musí být zachována existence služby v současné podobě, a to zejména pro potřeby úředního doručování.

K problematice se vyjádřila i ČP, která uvedla, že zásilky, vyjma zásilek se službou Dodejka, Dodání do vlastních rukou a Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta, u kterých je při podání předán telefonní nebo e-mailový kontakt na adresáta, plánuje ČP zařadit do systému zasilání výdejového kódu. Při vydávání zásilky uvede příjemce výdejový kód spolu s podacím číslem zásilky nebo jménem a příjmením, popřípadě názvem adresáta. ČP chce rozšířit vydávání na kód i pro základní služby, což by vyžadovalo změnu Vyhlášky.

Až tři čtvrtiny respondentů (76,4 %) by v odpovědích na otázku č. 13 průzkumu veřejného mínění akceptovalo potvrzení převzetí zásilky prostřednictvím kódu namísto podpisu. Tento způsob je spíše akceptovatelný ze strany mladších zákazníků, osob s vyšším ukončeným vzděláním a zákazníků aktivně a pravidelně užívajících internet (pro respondenty, kteří internet využívají denně nebo téměř denně, je tento způsob akceptovatelný v 91,9 %).

¹⁴ Zájmová sdružení a orgány veřejné správy byly dotazovány, zda je pro ně přípustné potvrdit převzetí zásilky (např. balíku nebo doporučené zásilky mimo rámec úředního doručování) prostřednictvím číselného kódu namísto podpisu. V rámci průzkumu veřejného mínění byli respondenti dotazováni na možnost převzetí poštovní zásilky na číselný kód. Kód může být tvořen i písmeny nebo kombinací a představuje alternativu oproti podpisu.

2.3.5 Služby pro nevidomé

Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých České republiky, z. s. považuje za problematické zejména nedodržování již dohodnutých a zavedených pravidel pro bezproblémovou orientaci svých členů v prostoru pošty a řešení vidí v častějším proškolení zaměstnanců ČP a v kontrole jejich dodržování. SONS konkrétně zmiňuje následující pravidla:

- Provozovny pošt by měly být opatřeny akustickým orientačním majáčkem, aby byly pro OSSO nalezitelné;
- Hlasová fráze akustického orientačního majáčku by měla OSSO poučit o tom, jak v konkrétní provozovně postupovat;
- Důležité informace poskytované vizuálně by měly být dobře čitelné i pro osoby s horším zrakem.

V této souvislosti je třeba vzít v úvahu i zajištění vhodného přístupu pro nevidomé a slabozraké v případě samoobslužných výdejních automatů/balíkomatů. Za problematické SONS dále shledává přístupnost internetových stránek a mobilních aplikací pro své členy, na čemž jsou připraveni s ČP spolupracovat.

SONS často zaznamenává také stížnosti, které nesouvisí s omezením schopnosti orientace a dle SONS mají na OSSO ještě negativější dopad – jde o problémy při dodávání zásilek, kdy zásilky velmi často nejsou doručeny, ačkoliv se adresát na dané adrese prokazatelně v době údajného dodání zdržoval. Dle SONS tato situace vyžaduje systémové řešení.

S poskytováním základní služby Dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé je SONS v podstatě spokojeno a požaduje její zachování se současnými parametry.

SONS se zároveň vyjádřilo k nedostatkům při poskytování služeb, které ale nesouvisí přímo s Přezkumem. Jedná se zejména o skutečnost, že SONS nepovažuje za správné, že osvobození pro osoby se zvlášť těžkým zdravotním postižením od správního poplatku za legalizaci (úřední ověření podpisu) není uplatňováno na kontaktních místech Czech POINT. V neposlední řadě by SONS uvítalo, kdyby zrakově postižení držitelé průkazu ZTP a ZTP/P mohli získat slevu či osvobození od platby za kvalifikovaný osobní certifikát vydávaný ČP.

2.3.6 Ostatní podněty

Jeden provozovatel zmiňuje, že při poskytování základních služeb vznikají nemalé finanční náklady s tím, že kvalitu služeb může společnost zlepšit tím, že bude ušetřena platby DPH za dodání poštovních zásilek tak, jako tomu je u ČP.

Dle dalšího provozovatele je potřeba, aby pro veřejnost bylo zřejmé a snadno rozlišitelné, co je a co není základní službou. Společnost zároveň zmiňuje zúžení základních služeb. V neposlední řadě společnost zmiňuje nastavení přednosti poskytování základních služeb u držitele licence před komerčními službami pro snížení front při čekání právě na základní služby.

Jiný provozovatel zmiňuje, že z pohledu občana je prakticky nemožné vyznat se v rozdílu mezi základními a komerčními službami ČP.

2.3.7 Evropské trendy

Počet přepravených poštovních zásilek v rámci univerzální služby¹⁵

V rámci analýzy *Postal services falling under the universal service obligation (USP under direct or indirect designation, traffic)* byly definovány následující základní služby:¹⁶

- Vnitrostátní listovní zásilky (Domestic letter mail)
- Vnitrostátní obyčejné dopisy a pohlednice (Domestic ordinary letters and postcards)
- Vnitrostátní hromadné zásilky (Domestic Bulk Mail)
- Vnitrostátní doporučené zásilky (Domestic registered mail)

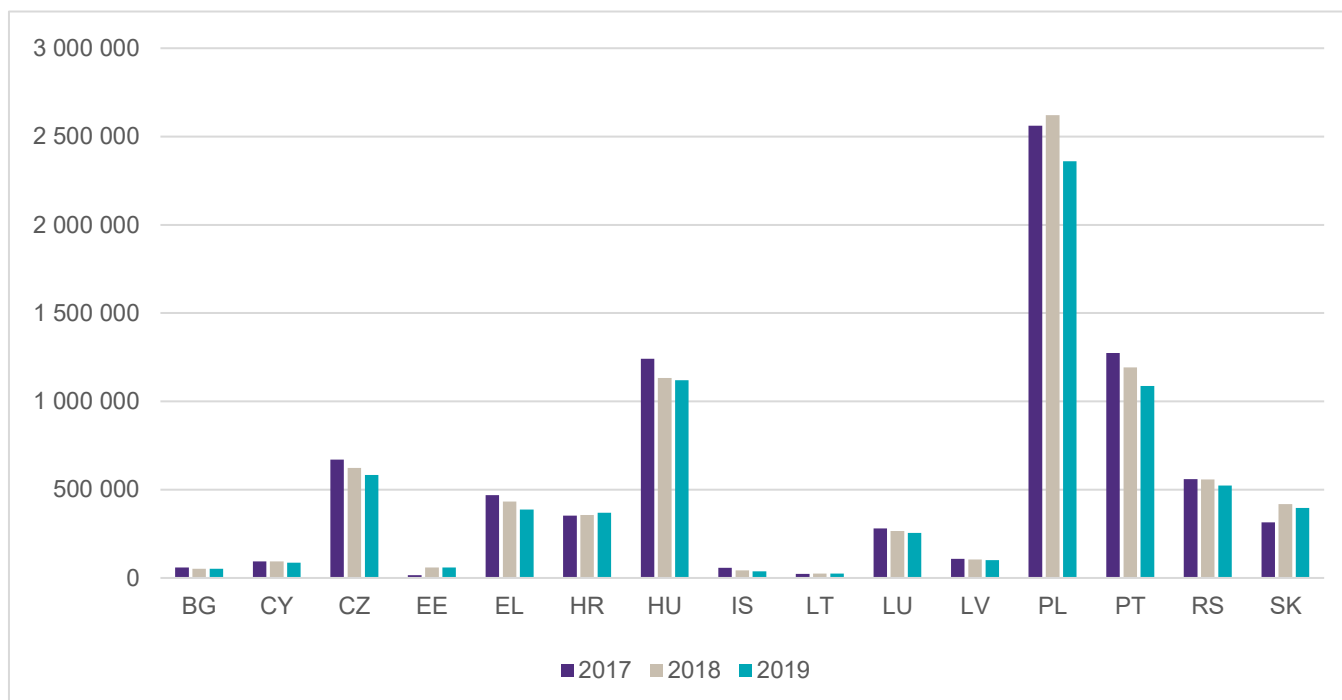
¹⁵ BG, CY, CZ, EE, EL, HR, HU, IS, LT, LU, LV, PL, PT

¹⁶ U části zemí v datovém balíčku docházelo k výrazným odlišnostem v hodnotách mezi jednotlivými roky. Tyto země byly pro další postup vyřazeny. Důvodem jasných nepřesností může být například komplikace v metodice sběru dat o univerzálních službách.

- Vnitrostátní cenné zásilky (Domestic insured mail)
- Vnitrostátní balíkové služby (Domestic parcel services)
- Mezinárodní příchozí listovní zásilky (International inbound letter mail)
- Mezinárodní příchozí balíkové služby (International inbound parcel services)
- Mezinárodní odchozí listovní zásilky (International outbound letter mail)
- Mezinárodní odchozí balíkové služby (International outbound parcel service)

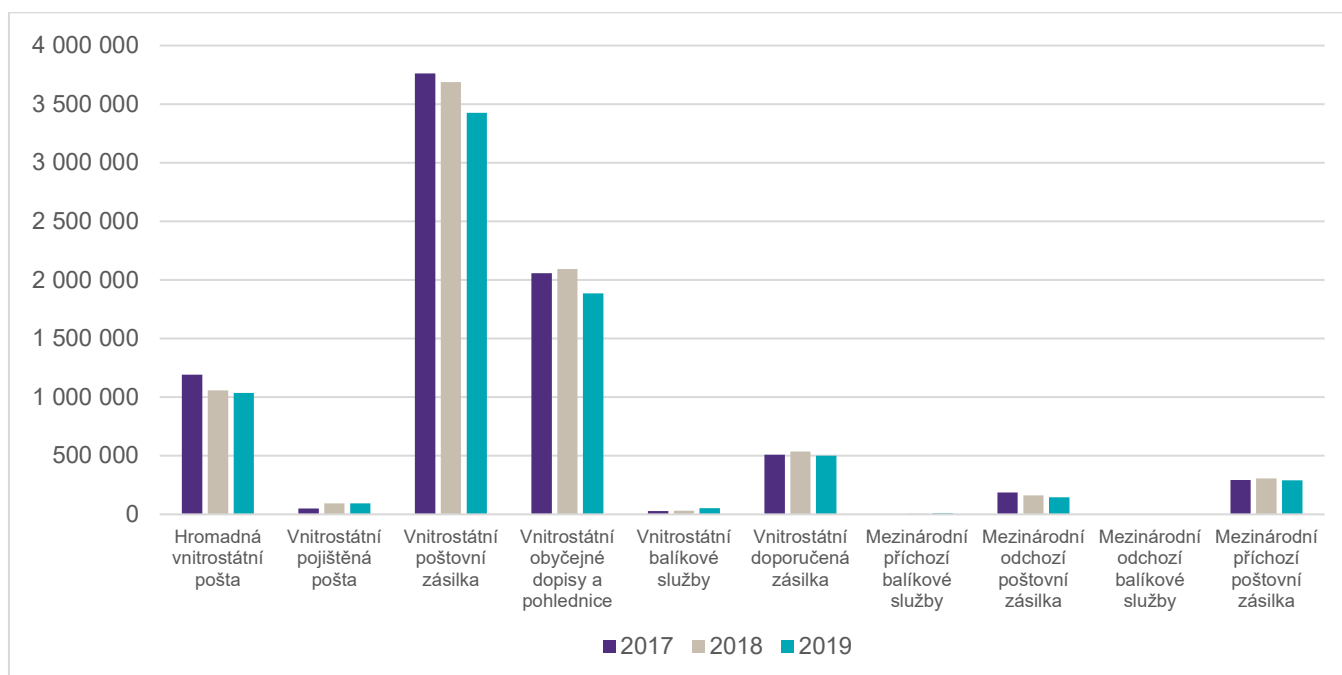
První statistikou je počet poskytnutých poštovních základních služeb v jednotlivých letech dle zemí. Z grafu lze vidět určitý pokles v počtu poskytnutých služeb u několika zemí (např. v Polsku, Portugalsku, Maďarsku). Pokles však není kompletně univerzální, kdy například v Chorvatsku je zaznamenaný mírný nárůst v počtu poskytnutých služeb.

Graf 10: Počet poskytnutých univerzálních služeb v tisících ve státech EU [Zdroj: Evropská komise]



Stejná datová sada byla dále využita pro vytvoření přehledu jednotlivých poskytnutých služeb a postupného vývoje. Z tohoto přehledu je výrazný zejména pokles v počtu poskytnutých služeb v kategorii Vnitrostátní listovní zásilky. U ostatních kategorií také převažuje spíše pokles v poskytnutých službách, naopak výrazný nárůst zaznamenaly Vnitrostátní balíkové služby (již v roce 2019).

Graf 11: Počet poskytnutých univerzálních služeb (ve vybraných státech)¹⁷ v tisících [Zdroj: Evropská komise]



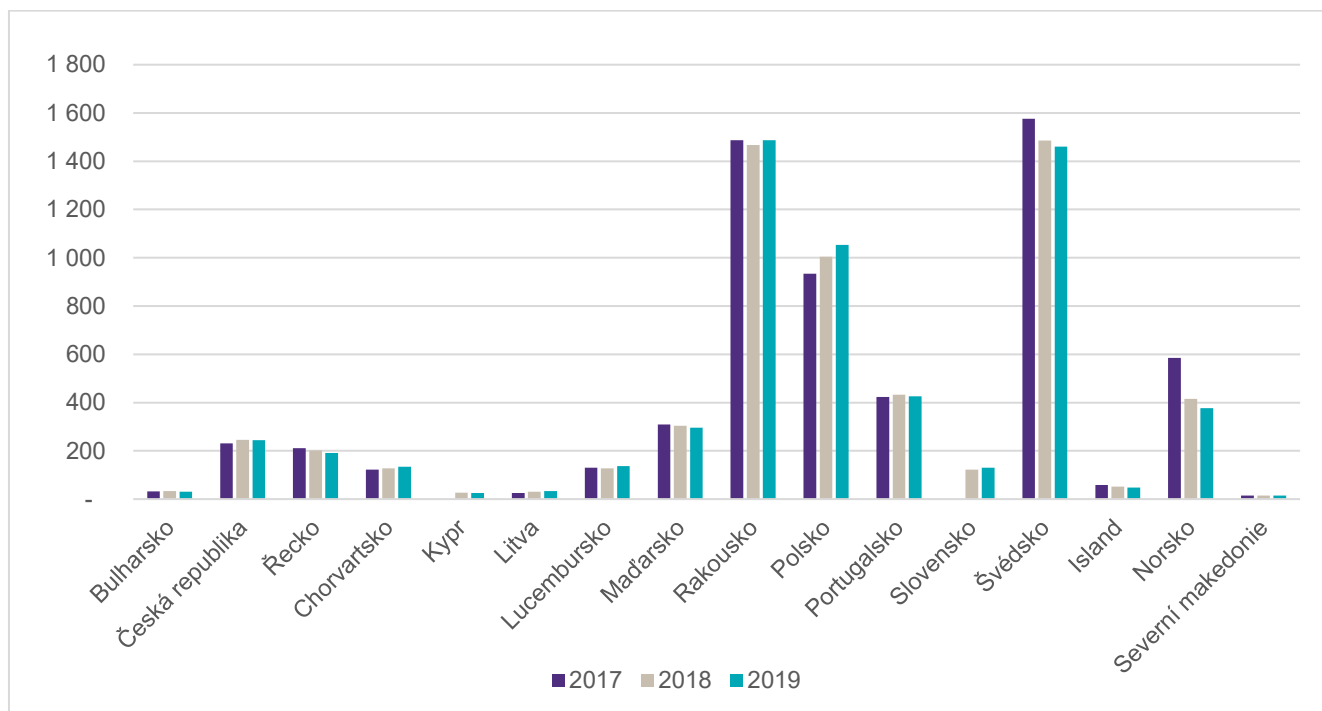
Tržby

Na základě dat EK byl vypracován základní přehled vývoje tržeb ve všech poštovních službách mezi roky 2017-2019.

Z grafu a dat je vidět částečný pokles u některých zemí (například ve Švédsku), byť jsou i země, které dosáhly růstu celkových tržeb (například Polsko). Předpokládáme-li, že v oblasti přepravy balíků dochází k růstu, je pokles dán zejména významně klesající poptávkou po ostatních poštovních službách.

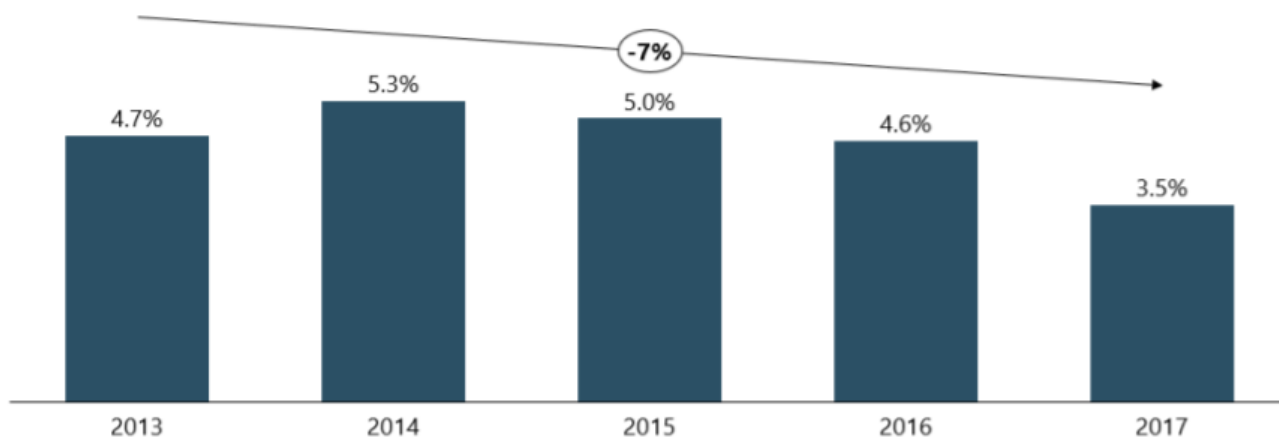
¹⁷ BG, CY, CZ, EE, EL, HR, HU, IS, LT, LU, LV, PL, PT (k výběru zemí: byly zařazeny pouze ty země, kde nedocházelo k výrazným odlišnostem mezi jednotlivými roky)

Graf 12: Vývoj tržeb všech poštovních služeb ve vybraných zemích (mil. EUR) ¹⁸ [Zdroj: Evropská komise]



V neposlední řadě lze na trhu již posledních pár let sledovat výrazný pokles v ziskovosti univerzálních služeb. V rámci studie EK z roku 2019 jsou uvedeny následující statistické údaje, které upozorňují na meziroční 7% pokles ziskovosti s tím, že tento trend může být dále negativně ovlivněn současnou digitalizací v rámci pandemie.

Graf 13: Procentuální pokles tržeb mezi roky 2013-2017 [Zdroj: User needs in postal services]



¹⁸

[https://webgate.ec.europa.eu/grow/redisstat/databrowser/view/POST_CUBE1_X\\$POST_FIN_1/default/table?lang=en&category=GROW_CURRENT](https://webgate.ec.europa.eu/grow/redisstat/databrowser/view/POST_CUBE1_X$POST_FIN_1/default/table?lang=en&category=GROW_CURRENT)

V návaznosti na postupnou digitalizaci veškeré komunikace dochází v Evropě k významnému útlumu ve využití listovních zásilek. Tato tematika je důkladně rozebrána v evropské studii poštovních potřeb z roku 2020¹⁹, která dochází k následujícím zjištěním.

„V průměru se výnosy v segmentu listovních zásilek v letech 2013-2016 snížily přibližně o 1,5 % ročně, zatímco výnosy v segmentu balíkových a expresních služeb se zvýšily přibližně o 5,3 % ročně. Objem listovních zásilek klesl v průměru o 4,2 % ročně, zatímco objem balíkových a expresních zásilek vzrostl o 9 % ročně. Je to dáno zejména expresními zásilkami.“

Vzhledem k vysokým fixním nákladům na provoz provozoven a čím dál nižší poptávce začíná být služba listovních zásilek čím dál méně zisková. V návaznosti na tuto problematiku se tak provozovatelé poštovních služeb a regulátoři snaží hledat alternativní způsoby a řešení, aby bylo zachováno ekonomicky udržitelné poskytování univerzálních služeb (v ČR základních služeb).

Někteří operátoři reagují dle zmíněné studie na tento problém zvýšením cen. Průměrná cena za dopisy první třídy (do 20 g) se mezi roky 2013-2019 zvedla až o 17 % ročně. Alternativou ke zvýšení cen jsou pak možnosti vedoucí ke zvýšení výnosů, např. skrze nabídku nově rostoucích služeb typu balíky do výdejních automatů, nebo možnosti vedoucí k úspoře nákladů, typicky v rámci diskuse o podmínkách univerzální služby. Možnosti vedoucí k úspoře nákladů budou popsány v textu dále.

Balíky jsou v posledních letech čím dál více využívány, a to zejména díky čím dál většímu využití e-commerce a celkové poptávce po dodávání domů oproti osobnímu nákupu/vyzvednutí. Tento trend je významný po celé Evropě a do určité míry zachraňuje agregované výsledky jednotlivých určených provozovatelů. Evropská studie tento trend vyzdvihuje a zároveň zmiňuje ČR jako jeden z nejrychleji rostoucích států v této oblasti: „V roce 2017 nakupovalo online přibližně 60 % všech Evropanů. Podíl jednotlivců nakupujících online se v celé EU neustále zvyšuje (zejména v ČR, Estonsku, na Slovensku a ve Španělsku).“

V Německu například dochází až k 41% ročnímu růstu balíkových služeb, a to oproti 4% ročnímu poklesu u listovních zásilek. V tomto nastavení pak není provoz univerzální služby tak nákladný, jelikož se samotný provoz provozoven, i v méně využívaných lokalitách, zaplatí z tržeb z balíkových služeb (existuje dostatečně velká báze zákazníků). Mezi trendy zde patří zavádění výdejních automatů (přes mobilní aplikaci nebo s terminálem) a zajištění základních potřeb pomocí e-commerce (např. nákupy potravin).

2.3.8 Závěr k okruhu III

V rámci Přezkumu, který musí vycházet z požadavků na poskytování základních služeb vymezených stávající právní úpravou, ČTÚ obdržel několik námětů týkajících se např. potvrzování převzetí poštovní zásilky na kód, zavedení zpoplatnění změny způsobu dodání, snížení požadavků na rychlost nebo frekvenci dodávání nebo odlišení listovních zásilek od balíků. **Žádný z těchto návrhů není aktuálně relevantní, ať už z důvodu nemožnosti realizace kvůli legislativním požadavkům vyplývajícím ze Směrnice nebo možným negativním dopadům na způsob a kvalitu poskytování základních služeb. Důvody a případně zaměnitelnost dané základní služby za komerční produkty bude předmětem dalšího výstupu v rámci Přezkumu.**

2.4 Okruh IV: Dostupnost a hustota pošt

V rámci okruhu IV jsou uvedené odpovědi na otázky týkající se hustoty pošt, vzdálenosti k nejbližší poště a jejich otevírací doby, včetně možnosti zajištění dostupnosti základních služeb i jiným způsobem (například prostřednictvím samoobslužných výdejních automatů/balíkomatů). Jsou zde uvedené i odpovědi provozovatelů poštovních služeb týkající se dostupnosti a hustoty pošt, pokud tyto aspekty poskytování základních služeb považují za nejvíce zatěžující. Dostupnost a hustota pošt je jedním ze základních kvalitativních požadavků na poskytování základních služeb, požadavky na dostupnost a hustotu jsou blíže vymezené ve Vyhlášece. Okruh je doplněn i o zahraniční zkušenosti v oblasti hustoty poštovní sítě.

¹⁹https://www.wik.org/fileadmin/Studien/2021/User_needs_in_the_postal_sector_and_evaluation_of_the_regulatory_framework.pdf

2.4.1 Hustota pošt

Jihomoravský kraj považuje za důležité, aby byla zachována hustota pošt alespoň v současném rozsahu, aby adresáti dokumentů doručovaných do vlastních rukou měli dostatečně přijatelnou možnost vyzvednout si uložený dokument na poště, která není příliš vzdálená od místa dodání.

Obdobně odpověděl i Kraj Vysočina, který navíc považuje za nezbytné, aby šlo o poštovní provozovny s řádnou obsluhou, a nikoliv virtuální provozovny bez obsluhy či výdejní automaty. Kraj Vysočina také eviduje požadavky obcí na zachování či zpětné rozšíření řádně obsluhovaných provozoven pošty.

Zachování stávající sítě provozoven považuje za důležité i pět orgánů veřejné správy. MPSV zmiňuje v této souvislosti i nezbytnost zajistit bezbariérovost provozoven a skutečnost, že samoobslužné výdejní automaty/balíkomaty nezajistí doručení v souladu se správním řádem. V některých místech (např. Plzeňský kraj) síť provozoven není postačující, vznikají fronty a je dlouhá čekací doba. V tomto smyslu je možné uvažovat i o rozšíření sítě provozoven držitele poštovní licence, více konkrétních informací by mohly poskytnout jednotlivé obce.

Za nezbytné zachovat stávající rozsah sítě provozoven považuje také Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Ministerstvo vnitra, Česká národní banka, Úřad práce, Sdružení místních samospráv ČR a Svaz měst a obcí ČR, který zmiňuje, že obce by uvítaly dokonce i zvýšení hustoty provozoven. Ministerstvo vnitra by zároveň uvítalo také modernizaci jednotlivých provozoven, která přinese zkvalitnění či urychlení některých základních služeb.

Ministerstvo spravedlnosti považuje stávající rozsah sítě provozoven za vyhovující, a to i s ohledem na dostupnost služby pro úřední doručování. V případě, že by došlo k regulaci počtu provozoven, mohla by se v důsledku zhoršení dostupnosti provozoven ČP, veřejnosti, snížit efektivita úředního doručování v důsledku nutnosti vyzvednutí úřední zásilky u vzdálenější provozovny. V této souvislosti ministerstvo upozorňuje také na skutečnost, že je potřeba zajistit, aby adresáti měli reálnou možnost vyzvednout si soudní písemnosti na provozovnách pošt ve zkrácené úložní době 10 dnů a že vyznačování náležitostí při vyzvednutí uložených písemností podle § 50 f odst. 3 občanského soudního řádu prostřednictvím samoobslužných výdejních automatů/balíkomatů je obtížně představitelné.

Sdružení českých spotřebitelů z.ú. naopak vyzdvihuje flexibilitu výdejních automatů pro účely zkrácení nadbytečných front. Karlovarský kraj považuje za možnost rozšíření současné hustoty právě pomocí automatů u provozoven s omezenou otevírací dobou.

Podle Ministerstva průmyslu a obchodu se současná hustota pošt jeví jako předimenzovaná, vzhledem ke zrychlující se digitalizaci.

K otázce ohledně maximální přípustné vzdálenosti k nejbližší poště se vyjádřily Sdružení českých spotřebitelů z.ú., Sdružení místních samospráv ČR a Svaz měst a obcí ČR. Všechny tři subjekty odpověděly obdobně s názorem, že maximální vzdálenost by se neměla měnit. Žádný subjekt však výslovně nekritizoval současné nastavení.

Jeden provozovatel považuje za nejvíce zatěžující podmínku zajištění minimálního počtu provozoven a podmínku zajištění dodání každý pracovní den.

Pro ČP představuje zdaleka největší zátěž provozování poštovní sítě ve stanoveném rozsahu 3 200 pošt. ČP v dopise uvádí, že by bez povinností daných státem provozovala pouze 568 pošt, které by doplnila externími výdejními místy a které by si vybírala dle atraktivity místa s velkým potenciálem zákazníků. V neposlední řadě je dle ČP značně ekonomicky zatěžující povinnost provozovat poštovní schránky v hustotě a dostupnosti stanovené vyhláškou ČTÚ. ČP navrhuje zrušení povinnosti vybírat schránku každý den či rozvolnění hustoty a dostupnosti poštovních schránek.

Dle názoru dalšího provozovatele parametry základních služeb neodpovídají současnému nastavení společnosti, jejím potřebám, úrovni pohybu a pobytu obyvatel, a zejména technologickému pokroku či možnostem současné doby. Jako problematické aspekty zmiňuje zajištění služeb na celém území, rychlost a cenu. Provozovatel je přesvědčen, že potřeby daných institucí v obcích pod 2 500 obyvatel lze řešit ve stejné kvalitě, dostupnosti a cenové hladině na bázi nativních (bezplatných, digitálních) či komerčních služeb za výrazně menších (anebo dokonce zcela bez) nákladů ze strany státu.

Další provozovatel zmiňuje při otázce na zátěž při poskytování základních služeb jako problémový počet provozoven. Obdobně odpovědělo i šest dalších provozovatelů.

Dle jednoho z provozovatelů je hustota poštovní sítě zbytečně naddimenzovaná a jako alternativu zmiňuje možnost automatů nebo plné opuštění provozoven.

Jeden provozovatel zmiňuje při otázce na zátěž při poskytování základních služeb také hustotu a dostupnost pošt a dostupnost poštovních schránek. **Současná vlastní síť ČP je dle názoru provozovatele naddimenzovaná, oproti tomu program Pošta partner je využíván méně, než by měl být.** V jiných zemích je využívání prostor jiných komerčních subjektů k poskytování poštovních služeb zcela běžnou záležitostí. Využívání určitých prostorů výlučně jen k poskytování poštovních služeb považuje provozovatel za značně neefektivní, a zároveň není vůbec nutné pro zákazníky z hlediska jejich potřeb. Provozovatel navrhuje zvážit poskytování služeb automaty či mobilními provozovny. Za naddimenzovanou považuje provozovatel i síť poštovních schránek.

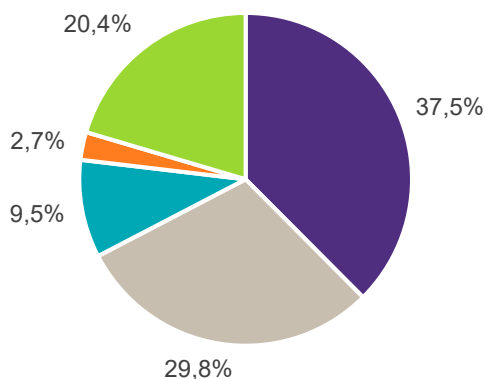
K otázce č. 30 průzkumu veřejného mínění naprostá většina osob (77,2 %) uvedla, že využívá poštovní služby v místě trvalého bydliště. Dalších 19,7 % z dotázaných uvedlo, že pro poštovní služby využívá infrastrukturu nebo provozovny v místě zaměstnání, studia nebo přechodného bydliště.

K otázce č. 23 průzkumu veřejného mínění ohledně přípustné vzdálenosti k nejbližší provozovně ČP byly odpovědi závislé na obou třídících proměnných, tedy na věku a velikosti obce, ve které respondent žije. V tomto ohledu **starší věkové kategorie požadují, aby byla provozovna blíže. Ve věkové kategorii nad 75 let se až 48,8 % respondentů domnívá, že by provozovna měla být vzdálena nejdále 1 km od místa, kde se dotazovaný běžně vyskytuje. Lidé mladší 24 let naopak zvolili tuto možnost jen v 9 %. Z provedeného průzkumu rovněž vyplývá, že pro většinu respondentů, a to ve všech věkových kategoriích, je spíše nepřípustné, aby provozovna ČP byla dále než 5 km (pouze pro 8,2 % respondentů je přijatelné, aby byla provozovna ve větší než 5 km vzdálenosti od místa, ve kterém se respondent běžně vyskytuje (zpravidla místo bydliště). S ohledem na velikost obce a procentuální zastoupení odpovědí je zřejmé, že lidé ve větších obcích požadují vyšší dostupnost. Pro obyvatele žijící ve městech nad 100 tis. je v 76,3 % nepřípustné, aby provozovna byla dále než 2 km. Pro respondenty žijící v menších obcích – do 1 tis. obyvatel, je pak vyšší vzdálenost nepřípustná pouze pro 45,0 % z dotázaných.** Lidé nevyužívající internet jsou s ohledem na vzdálenost k nejbližší provozovně ČP více nároční, kdy až 46,7 % takových respondentů považovalo za přípustné, aby provozovna byla blíže než 1 km. S ohledem na nejvyšší dosažené vzdělání je zřejmé, že lidé s ukončeným vysokoškolským vzděláním požadují, aby byla nejbližší provozovna blíže než 1 km s významně nižší četností odpovědí než osoby s ostatními stupni nejvyššího dosaženého vzdělání, a to až o 12 procentních bodů.

V otázce č. 7 průzkumu veřejného mínění respondenti označili za **nejvíce preferovanou možnost dodání objednávky z e-shopu dodání na provozovnu ČP či výdejní místo jiného provozovatele (37,5 %).** 29,8 % respondentů preferuje dodání na adresu doručovatelem nebo kurýrem ČP nebo jiného provozovatele.

Graf 14: OT7 Pokud máte možnost zvolit si způsob dodání při nákupu v e-shopu, jaký způsob většinou zvolíte? [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 521



- Dodání na provozovnu České pošty či výdejní místo jiného provozovatele
- Dodání na adresu doručovatelem/kurýrem České pošty nebo jiného provozovatele
- Vyzvednutí přímo v kamenném obchodě nebo na pobočce e-shopu
- Samoobslužný výdejní automat – tzv. balíkomaty nebo výdejní boxy
- Nenakupují v e-shopu

Nadpoloviční podíl respondentů (52,3 %) v průzkumu veřejného mínění (otázka č. 10) je ochotný využívat samoobslužných automatů na poštovní služby. Při otázce č. 10 provedené testy nezávislosti prokázaly, že odpovědi na otázku souvisí se zvolenými třídícími proměnnými, tedy s věkem a velikostí obce, ve které respondent žije. **Je zřejmé, že ochota respondentů využívat za účelem poštovních služeb (např. odesílání či příjem poštovních zásilek a balíků, posílání a přijímání peněz) samoobslužné automaty významně klesá s rostoucím věkem respondenta. Zatímco ve věkových kategoriích 16 až 24 a 25 až 34 let by tyto služby dle provedeného šetření využívalo na 74,4, resp. 77,9 % z dotázaných, ve věkové kategorii 65 až 74 let by tyto služby ocenilo jen 26,6 % z oslovených a tento podíl dále klesá s rostoucím věkem respondenta. Ve věku nad 75 let by samoobslužný automat za účelem poštovních služeb využívalo jen 17,3 % respondentů.** Ochota využívat samoobslužné automaty pak mírně roste s velikostí obce, ve které dotyčný trvale žije. Zatímco **v obcích pod 1 tis. obyvatel by tuto služby využívalo přibližně 43,3 % respondentů, ve městech nad 100 tis. obyvatel je již tento podíl na úrovni 58,5 %.** Ochota využívat samoobslužné automaty je rovněž determinována nejvyšším dosaženým vzděláním a mírou užívání internetu. Z výsledků vychází, že by samoobslužné automaty spíše využívali lidé s vysokoškolským vzděláním (65,4 %) a jež jsou aktivnějšími uživateli internetu (66,9 %).

K otázce č. 11 průzkumu veřejného mínění ohledně důvodu nevyužívání poštovních služeb prostřednictvím samoobslužného automatu bylo dotazovaným umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností. **Je zřejmé, že respondenti ve vyšším věku se obávají nároků na technické dovednosti při obsluze, kdy tuto možnost jako největší překážku označilo 41,6 % respondentů starších 75 let. Současně vysoký podíl osob ve starších věkových kategoriích nemá důvěru v nové věci. Tuto možnost zvolilo 35,2 % respondentů ve věku nad 75 let. Mladší věkové kategorie pak volily jako důvod, proč nemají zájem o samoobslužné automaty, omezenou místní dostupnost (uvedlo 42,8 až 60,3 % osob ve věku mezi 16 a 54 lety) nebo preferenci lidského kontaktu.** V odpovědích v závislosti na třídících proměnných – velikosti obce, ve které respondent žije, nejvyšší dosažená úroveň vzdělání nebo míra užívání internetu, nebyly shledány signifikantní rozdíly.

Poštovní schránku pravidelně využívá za účelem podání obyčejných zásilek na 8,1 % respondentů. V roce 2016 na tutéž otázku shodně odpovědělo 16 % z dotázaných. Příležitostně pak poštovní schránku využívá 62,2 % osob a vůbec tuto infrastrukturu nevyužívá na 29,7 % z oslovených. V roce 2016 byl podíl osob nevyužívajících poštovní schránky za účelem podání obyčejných zásilek (např. posílání dopisů či pohledů) na úrovni 28 %, tedy oproti roku 2016 mírně narostl.

ČP v současnosti disponuje strukturou svých provozoven dle následující tabulky.

Přehled obslužných míst²⁰	2017	2018	2019	2020
Vlastní provozovny (zajišťované ČP)	2 807	2 648	2600	2543
Provozovny zajišťované třetí osobou (celkem)	521	666	710	754
• Pošty Partner	428	583	634	692
• Výdejní místa	79	73	68	56
• Poštovny	14	10	8	6
Celkem	3328	3314	3310	3297

ČP v odpovědi na dotazování v rámci Přezkumu uvedla, že plánuje změny v poštovní síti provozoven i při zachování stávajícího rozsahu základních služeb. Jedná se o redislukaci provozoven, kdy je třeba přesunout provozovny blíže na místa, kde jsou od klientů očekávány. Týká se větších obcí s dvěma a více provozovnami. ČP dále zmiňuje, že v souvislosti s tímto záměrem vznikne požadavek pro rozšíření vzdálenosti k poště pro 95 % obyvatel obcí s více než 2500 obyvateli ze 2 km na 3 km a možnost přesunu 6 % provozoven na místo současných 3 %. **Dle ČP by tyto změny vedly ke zjednodušení přesunu provozoven na více klientsky orientované lokality s dostatečnou kapacitou pro obsluhu zákazníků a zároveň rozšíří možnosti hledání lokality s nižšími provozními náklady (obec bude obslužena méně provozovnami, ale s dostatečným počtem otevřených přepážek).** Uvedené změny z pohledu ČTÚ podléhají změně Vyhlášky, respektive udělení poštovní licence, proto tato informace nemá přímý vliv na výsledek Přezkumu.

2.4.2 Otevírací doba pošt

Jihomoravský kraj považuje změnu otevírací doby pošt od 1. října 2020²¹ za krok zpět. Pro běžně zaměstnané občany není možné (např. při dojíždění do zaměstnání) často stihnout otevírací dobu pošty a obecně doporučuje prodloužení otevírací doby do pozdějších hodin. **Obdobně odpověděl i Magistrát hlavního města Prahy, kdy otevírací doba provozoven pouze do 16 hodin může být pro mnohé adresáty složitá s ohledem na pracovní povinnosti mnohdy do 18 hodin.**

Olomoucký kraj považuje otevírací dobu pošt za nedostatečnou, zejména ve dnech pondělí a středa, kdy se pošty otevírají v 10:00 hodin. Skutečnost, že po víkendu není možnost hned ráno vyřídit věci na poště, není veřejností vnímána pozitivně.

Jihočeský kraj považuje za vhodné, aby alespoň jeden den v týdnu byla provozovna otevřena do určité hodiny (do 18:00).

Ministerstvo spravedlnosti považuje za rozumné prodloužení otevírací doby ČP v pondělí a středu do 18. hodiny, což by umožnilo veřejnosti vyřízení svých potřeb i po pracovní době.

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR považuje otevírací dobu pošt za nedostačující, **krátká otevírací doba pošt v menších obcích neumožňuje vyzvednout zásilky od orgánu veřejné správy a jsou často vráceny zpět.**

ČSSZ navrhuje minimálně v jednom pracovním dnu týdne otevřít každou poštu v odpoledních či večerních hodinách např. od 16:00 do 20:00 hod., aby služeb pošty mohly využívat i zaměstnané osoby, které jsou během dne v práci.

MPSV doporučuje rozvržení otevírací doby pošt přizpůsobit především pracovní době veřejnosti, tzn. dva dny v týdnu mít otevřeno min. do 18 hodin a mít dále otevřeno v sobotu dopoledne.

²⁰ Zdroj: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/572/soubory/zprava2020.pdf>

²¹ Hlavním principem změny je nahrazení tzv. dvousměnného provozu jednosměnným. V praxi to znamená, že místo dvou pracovníků, kteří se v jednom dni střídali ve dvou intervalech, nyní jeden pracovník zajišťuje přepážku v pondělí a ve středu od otevření pošty až do 18 hodin a v úterý, čtvrtek a v pátek od 8 hodin až do uzavření konkrétní provozovny.

Úřad práce navrhuje rozšířit, zejména v menších obcích, otevírací dobu do pozdějších odpoledních hodin.

Sdružení místních samospráv ČR zmiňuje možnost rozšíření pracovní doby i o víkendy.

Moravskoslezský kraj vnímá jako důležité zejména držet pravidelnou otevírací dobu, jelikož občané reagují negativně na změny otevírací doby.

Otevírací dobu každé provozovny každý pracovní den vidí jako nezbytnou Sdružení českých spotřebitelů z.ú. a Svaz měst a obcí České republiky.

Dle výsledků průzkumu veřejného mínění je nejvíce preferovanou denní dobou k návštěvě ČP je interval mezi 16:00 a 18:00 hod., a to zejména u osob mladších 54 let. Starší lidé významně více preferují dopolední hodiny.

K otázce č. 17 průzkumu veřejného mínění ohledně preferované denní doby návštěvy provozovny ČP, bylo dotazovaným umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností a provedené testy nezávislosti neprokázaly, že by odpovědi na otázku významně souvisely se zvolenými třídicími proměnnými, tedy s věkem a velikostí obce, ve které respondent žije. Dílčí rozdíly v přístupu mezi věkovými kategoriemi však byly zjištěny a prokázány. V tomto kontextu je zřejmé, že **starší lidé ve věku nad 55 významně více preferují dopolední hodiny, kdy tuto možnost zvolilo oproti mladším věkovým kategoriím řádově o 30 až 40 procentních bodů více dotázaných. Pro všechny mladší věkové kategorie je pak preferované časové rozmezí mezi 16:00 a 18:00 hod. (v závislosti na věkové kategorii tento čas zvolilo 39,4 % až 44,6 % respondentů ve věku 16 až 54 let).** V odpovědích v závislosti na tom, v jak velké obci respondent žije, jaké je jeho nejvyšší dosažené vzdělání nebo jaká je jeho míra užívání internetu nebyly shledány signifikantní rozdíly.

Pro lokality menších samospráv (cca do 1 000 obyvatel) bude ČP pokračovat v zajištění základních služeb nízkonákladovou formou. Jde o formy Pošta Partner nebo Mobilní Pošta. Pro optimální využití Mobilní Pošty by podle názoru ČP bylo potřeba upravit podmínky definující otevírací dobu, a to ve smyslu: otevřeno min. 5 hodin v týdnu a min. 2 pracovní dny v týdnu. Tímto způsobem by bylo možné nahradit 1 mobilní poštu až 5 pošt v lokalitách do 1000 obyvatel. Rozsah otevírací doby 5 hodin v týdnu by v tomto směru měl být dostačující. Z měření klientských transakcí za rok 2020 vyplývá, že 5 hodin obsluhy týdně dostačuje pro 44 % provozoven (235) v obcích mezi 500 – 1000 obyvateli a pro 86 % provozoven (243) v obcích do 500 obyvatel.

2.4.3 Příklad řešení hustoty sítě z jiných států Evropy

Jednou z možností optimalizace nákladů na síť provozoven provozovatele univerzální služby je možnost separace logistiky/infrastruktury služeb od provozu jednotlivých provozoven, respektive rozdělení pošty na dvě separátní entity. Cílem tohoto rozdělení je snaha exaktního rozřazení nákladů na jednotlivé služby, která lépe umožní optimalizaci nákladů, jejich krytí novými zdroji výnosů mimo trh poštovních služeb, a efektivnější zaměření managementů separátních entit na maximalizaci jejich hospodářských výsledků. Vrátime-li se opět k diskutované rozdílnosti výnosnosti mezi balíky a listovními zásilkami, v současnosti se čím dál více diskutuje samotná nutnost základní služby pro balíky, jelikož jsou zajišťovány čím dál více i jinými komerčními subjekty, a tudíž potřeba regulace služby významně klesá. U listovních služeb je situace však stále stejná či dokonce opačná.

V případě odebrání balíkových služeb z univerzální služby by tak došlo k nutnosti rozpadnutí režijních nákladů (zejména provozu poštovních provozoven) na jednotlivé služby. V případě, že by balíkové služby byly poskytovány čistě komerčně, daná pošta může argumentovat, že provozovny v málo obydlených oblastech provozuje čistě kvůli univerzální službě, jelikož tyto lokality neumožňují zisk ani pomoci provozování balíkových služeb. Pro efektivní rozdělení služeb tak v některých zemích dochází k rozdělení určených provozovatelů na dvě separátní entity, také s cílem zvýšit jak transparentci financování univerzálních služeb, tak i transparentci financování provozu sítě provozoven.

Příkladem tohoto nastavení je **Velká Británie, kde došlo v minulém desetiletí k separaci provozovatele vlastněného státem na dva privatizované podniky Royal Mail a Post Office. Obě firmy nadále spolupracují s tím, že Royal Mail má na starost logistiku přepravy jednotlivých služeb pomocí několika dceřiných firem**

a firma Post Office naopak vlastní rozsáhlou sít' provozoven po celé Británii, která poskytuje služby koncovým uživatelům, a to včetně prodeje poštovních známek a podobných produktů.²²

Ve Francii, byť nedošlo k čisté separaci, dochází k dotování různých částí businessu. Společnost **La Poste** je státem pověřena k zajištění 4 následujících služeb obecného hospodářského zájmu:

- zajišťuje stabilní kvalitu poštovních služeb v rámci univerzální služby, kde se nově klade důraz na spokojenost uživatelů a sledování vnitrostátních a mezinárodních zásilek,
- přispívá k územnímu a místnímu rozvoji prostřednictvím sítě kontaktních míst,
- podílí se na distribuci tisku, tj. tištěných médií, přičemž vydavatelům novin poskytuje zvýhodněné poštovní sazby, a
- zpřístupňuje bankovníctví všem prostřednictvím dceřiné firmy La Banque Postale.

La Poste zároveň poskytuje i následující čistě **komerční služby**:

- služby veřejné správy (např. písemné zkoušky na řidičský průkaz),
- sociální služby pro seniory,
- služby v oblasti životního prostředí.

La Poste zajišťuje významné pokrytí poštovní sítí po celé Francii nad rámec povinnosti univerzální služby, zejména ve venkovských oblastech, prostřednictvím přibližně 17 000 poštovních provozoven. Celkem je La Poste kompenzována 5letou smlouvou (2018-2022) ve výši 174 mil. EUR za provozování kontaktních bodů a dále je zvláště kompenzována za provoz bankovních služeb 210 mil. EUR. Mezi lety 2013-2017 dále La Poste získala daňovou úlevu v hodnotě 850 milionů EUR pro zajištění větší hustoty provozoven, a nakonec získala dalších 597 mil. EUR mezi lety 2013-2015 pro přepravu a dodávání zásilek.

Hledání způsobů nových, např. bezkontaktních, způsobů distribuce zásilek může být také jednou z možností snižování nákladů. Dochází tak ke snížení nebo eliminaci aktivního zapojení personálu pošty (úspora nákladů na směnnost, provozovny atd.) a zvýšení dostupnosti některých služeb v porovnání s tradiční provozovnou pošty. Jednou z možností je například umístění výdejních boxů, které umožňují uchovávat dopravené zásilky a vydání funguje bez potřeby dohledu personálu. Zákazníci obdrží kód, kterým box odemknou a mohou si tak v libovolný čas vyzvednout svoji zásilku. Některé boxy jsou limitovány nutností vlastnění chytrého telefonu a aplikace. Existují výdejní boxy, které lze využít i pro podání zásilky (listovní či balíkové).

Příkladem je opět **Francie**, kde již došlo k zavedení efektivnějších distribučních kanálů, jako jsou **balíkové schránky, sítě pošt v obchodech a další spolupráce s různými provozovateli. Společnost La Poste zavedla výdejní stanice s balíkovými službami na poštách a v oblastech s vysokou návštěvností, což jí ve výsledku umožňuje zvyšovat kapacitu provozovaných služeb, které doplňuje i o další služby.**

2.4.4 Závěr k okruhu IV

Hustota a otevírací doba pošt představují rozporuplnou oblast, kde na jedné straně zákazníci základních služeb, tedy veřejnost a orgány veřejné správy, požadují minimálně zachování nebo dokonce rozšíření současného stavu 3200 provozoven a jejich otevírací doby, a na straně druhé někteří provozovatelé poštovních služeb, včetně držitele poštovní licence – ČP, současný stav považují za neadekvátní a zatěžující. S ohledem na vyjádření potřeb orgánů veřejné správy a veřejnosti, i s ohledem na protichůdné požadavky ze strany provozovatelů na zeštíhlení sítě provozoven, aktuálně není potřeba nastavená kritéria týkající se provozoven držitele poštovní licence měnit. Do budoucna však lze s rozvojem dalších technologií uvažovat např. o možnosti významnějšího rozšíření (nebo náhrady části) stávajících provozoven držitele poštovní licence prostřednictvím mobilních pošt, samoobslužných provozoven a samoobslužných poštovních automatů. Na druhé straně, jak vyplývá i z výsledků průzkumu veřejného mínění, je potřeba při masivnějším zavádění samoobslužných terminálů respektovat i požadavky zranitelných skupin obyvatelstva, zejména starší populace. Při hodnocení nutnosti ukládat povinnost poskytovat základní služby se však musí vycházet ze stávajících legislativních požadavků.

²² Zdroj: https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0014/208220/2020-review-of-postal-user-needs-report.pdf

2.5 Okruh V: Poštovní síť jiných provozovatelů poštovních služeb

Pod okruh V byly zařazeny odpovědi provozovatelů poštovních služeb, kteří byli dotazováni, zda se domnívají, že by byli schopni zajistit požadovanou kvalitu u některé ze základních služeb s existujícím rozsahem přístupových bodů jejich poštovní sítě a s existujícím počtem doručovatelů. Odpovědi získané od oslovených subjektů byly dále doplněny o informace týkající se počtu provozoven obdržené prostřednictvím elektronického sběru dat. Dostupnost a hustota pošt je jedním ze základních kvalitativních požadavků na poskytování základních služeb, požadavky na dostupnost a hustotu jsou blíže vymezené ve Vyhlášce.

Se stávajícím počtem přístupových bodů uvedlo jedenáct provozovatelů, že nejsou schopni zajistit žádnou ze základních služeb v požadované kvalitě a rozsahu. Většina dotazovaných provozovatelů v současnosti nejeví zájem o poskytování základních služeb.

Jeden provozovatel by dle svého tvrzení byl schopný zajistit především dodání poštovních zásilek do 2 kg, dodání doporučených cenných zásilek a případně dodání poštovních balíků do 10 kg (zde ve spolupráci s partnerem). Při množství zásilek, jež doručuje současný držitel licence, by ale samozřejmě musel investovat do navýšení kapacit, zejména ohledně třídících uzlů a dovybavení provozoven.

Další provozovatel je přesvědčen o tom, že jeho současná kapacita přístupových bodů je schopna splnit základní smysl základních služeb (přestože aktuálně nenaplní 100 % požadovaných parametrů), a to zejména v oblasti doručení balíků. Cílem provozovatele je však splnění smyslu základních služeb v celém portfoliu. Provozovatel je přesvědčen, že disponuje potřebným know-how pro náhradu základních služeb provozovaných ČP.

U provozovatelů poštovních služeb bylo zjišťováno, jestli pro poskytování svých služeb využívají i služeb ČP nebo jiných provozovatelů poštovních služeb (např. přístup do jejich sítě nebo jejich komerční služby). Cílem dotazu bylo zjistit závislost ostatních poskytovatelů na ČP, protože pokud provozovatelé využívají přístupu do sítě ČP v současnosti, nemuseli by mít tento přístup k dispozici v případě, že by ČP nebyla držitelem licence, a současně by tak svou síť nemohli nabídnout alternativu.

Služby ČP nevyužívá osm provozovatelů. Jeden provozovatel by služeb využíval za lepších cenových podmínek. Další provozovatel nevyužívá ani neplánuje do budoucna využívat služeb ČP, využívá ale služeb některých dalších komerčních subjektů (společnost ve svém dopise uvádí, že některé z těchto subjektů mohou být provozovateli poštovních služeb), avšak již zcela minimálně vzhledem k realizovaným obrátům.

Služeb ČP využívají čtyři provozovatelé, přičemž jeden uvedl, že důvodem jsou především dynamicky se měnící potřeby pro obsluhování některých oblastí, které s ohledem na podíl provozovatele na trhu není možné efektivně obsluhovat.

Dva provozovatelé využívají jak služeb ČP, tak i dalších provozovatelů. Jeden z provozovatelů využívá i jiných poštovních provozovatelů.

Provozovatelům poštovních služeb byla také pokládána otázka týkající se místa, kde může zákazník učinit podání poštovní zásilky (tzn. kolik mají provozoven) a jakým způsobem (např. i prostřednictvím balíkomatu nebo kiosku). Dále byli dotazováni, zda umožňují podání každý pracovní den, případně o víkendech.

Jeden provozovatel sdělil, že v současné době má malou síť s malým počtem doručovatelů, takže by nemohl nahradit ČP, nicméně by mohl určitě provozovat na svém doručovacím území dodání obyčejných zásilek. Provozovatel má jednu svou provozovnu a umožňuje podání každý pracovní den, ke své činnosti žádnou třetí stranu nevyužívá.

Další provozovatel v současnosti poskytuje služby primárně korporátním zákazníkům, se kterými má smluvně ujednáno, v jakých časech a v jakých místech dochází k podání zásilek, resp. se uplatní všeobecné poštovní podmínky pro hromadná podání. Pro korporátní zákazníky je tedy podání ujednáno individuálně. Služby pro veřejnost provozovatel poskytuje pouze ve vztahu k jedné své službě, přičemž takovéto zásilky je možné podat pouze ve vybraných sběrných místech²³. Provozovatel je připraven svou stávající síť podstatně rozšířit. Provozovatel je přesvědčen, že trh dokáže z velké části pokrýt požadavky zákazníků na jednotlivé služby, ve stejném rozsahu, resp. kvalitě, jak jsou nabízeny ČP, a že např. jedna služba poskytovaná provozovatelem je

²³ Aktuálně není možné seznam těchto míst na webu provozovatele dohledat.

svými parametry velmi podobná základní službě Obyčejné psaní poskytované ČP a v části trhu obsluhovaném provozovatelem nahrazuje tuto službu.

Jeden z provozovatelů chce i nadále rozvíjet své portfolio služeb tak, aby vytvořil paletu služeb, které ve svém součtu nabídnou alternativu ke všem základním službám, a to v kvalitě, cenové hladině a přístupu odpovídajícím současným potřebám české společnosti.

Ze sběru údajů pro monitorování trhu (elektronický sběr dat) vznikl následující přehled počtu provozoven jednotlivých provozovatelů.

Provozovatel	Provozovny (2020)
Česká distribuční k.s.	4
DHL Express (Czech Republic) s.r.o.	319
Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.	14
GO! Express & Logistics, s.r.o.	3
i-post solutions s.r.o.	1
J + M logistika, s.r.o.	1
JANZEN s.r.o.	1
Letter PLUS s.r.o.	2
Mechanika Prostějov 97, družstvo	1
MESSENGER a.s.	1
OVISION CZ a.s.	1
PETR STRÍBRNÝ	1
První novinová společnost a.s.	11
RGW EXPRESS, spol. s r.o.	1
SuperDoručovatel.cz, s.r.o.	N/A
TNT Express Worldwide, spol. s r.o.	N/A
UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o.	5
ViS Post Express s.r.o.	N/A
Zásilkovna s.r.o.	4022 ²⁴
ZIRAFO, s.r.o.	1

Společnost Zásilkovna s.r.o. v Přezkumu uvedla, že má aktuálně cca 5200 míst, kde lze učinit podání. Z toho přibližně 1000 míst je realizováno prostřednictvím samoobslužných boxů, které fungují nonstop. Do konce roku 2022 plánuje disponovat 10 000 podacími místy, přičemž minimálně 50 % z tohoto počtu bude umožňovat podání nonstop. 99 % všech míst má otevírací dobu minimálně od pondělí do pátku, a to v časovém rozmezí dne, které mnohdy výrazně přesahuje provozní dobu provozoven ČP. Své služby cíleně společnost nekoncepčuje podle současných parametrů základních služeb, tedy ani neprovozuje služby, které by šlo zaměnit 1:1 se službami základními. Zásilkovna s.r.o. ke dni 19.08.2021 eviduje na svých webových stránkách 8085 výdejních míst (včetně zahraniční), přičemž uvádí, že v 97 % z nich lze využít zároveň možnosti podání.²⁵ V České republice pak ke dni 14.09.2021 uvádí 5856 výdejních míst a 4405 podacích míst. Toto tvrzení plně nekoresponduje s údaji, které jsou uvedeny výše a které ČTÚ obdržel od společnosti v odpovědi na svůj dopis v rámci Přezkumu.

²⁴ Počet provozoven vychází z elektronického sběru dat, který proběhl během roku 2020. Počet se výrazně liší jak od odpovědi Zásilkovny s.r.o., tak informací dostupných na jejich webových stránkách. Odlišnost je pravděpodobně dána časovým posunem (ke konci ledna 2020 společnost uvádí na webu 4000 výdejních míst celkem, z toho v ČR téměř 2800).

²⁵ Zdroj: <https://www.zasilkovna.cz/pobocky>

Závěr k okruhu V

Z obdržených informací není jednoznačně zřejmé, zda na trhu kromě ČP působí jiný provozovatel poštovních služeb, který by disponoval sítí provozoven, která splňuje legislativní požadavky na počet, kvalitu a poskytované služby provozoven základních služeb. Nicméně v části 4 Přezkumu bude podrobněji analyzován rozsah a kvalita sítí provozoven zejména těch provozovatelů, kteří vyjádřili přesvědčení, že je jejich síť provozoven co do rozsahu porovnatelná nebo větší, než je síť současného držitele poštovní licence. Způsob posuzování bude založen primárně na porovnání parametrů provozoven se v současnosti platnými legislativními požadavky na základní služby a provozovny samotné. Proto musí být v rámci Přezkumu i v rámci posouzení požadována existence sítě, která odpovídá jak Nařízení vlády, tak požadavkům vycházejícím z Vyhlášky. Mezi posuzované parametry zaměnitelnosti služeb v části 4 Přezkumu tak budou, mimo jiné, zahrnuty počet provozoven a jejich umístění, otevírací doba, rozsah poskytovaných služeb, způsob podání a dodání zásilek, stvrzení doručení, nebo způsoby platby. Dalším zjištěním je informace části provozovatelů, že na zabezpečení některých svých poštovních služeb využívají přístup do sítě ČP, resp. služeb ČP. Uvedené bude bráno v potaz zejména při vyhodnocování zaměnitelnosti služeb, jejichž poskytování jinými provozovateli je závislé na přístupu do sítě ČP – posuzováno bude, zda jsou bez služeb ČP schopny zajistit územní, časovou, rozsahovou a kvalitativní dostupnost svých služeb tak, aby tyto služby mohly být ve smyslu platné legislativy považovány za zaměnitelné.

2.6 Okruh VI: Dostupnost informací o základních službách

Zájmová sdružení a orgány veřejné správy odpovídaly na přehlednost a dostatek informací o základních službách zveřejňovaných ČP na jejich webových stránkách a provozovnách. Uvádění a poskytování informací (o otevírací době a změnách v poštovní síti, vzdáleným přístupem, v provozovnách nebo na poštovních schránkách) patří k základním kvalitativním požadavkům na poskytování základních služeb, parametry jsou detailněji uvedené ve Vyhlášce.

Jihomoravský kraj považuje webové stránky držitele licence za přehledné, obsahující dostatek informací o základních službách. Obdobně odpověděly i Kraj Vysočina, Jihočeský, Olomoucký, Pardubický, Plzeňský, Ústecký, Královéhradecký, Moravskoslezský, Karlovarský a Zlínský kraj, stejně jako Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Ministerstvo vnitra, Ministerstvo zdravotnictví a Česká národní banka. Za dostatečné a přehledné považuje informace i Úřad práce, MPSV a ČSSZ. MPSV doplňuje, že při prezentaci informací nejen na webových stránkách doporučuje vzít v úvahu specifické potřeby například nevidomých občanů.

Informace na internetových stránkách se jeví dostatečné a přehledné i Sdružení českých spotřebitelů z.ú., které však zmiňuje obtíže při volání na infolinky. Stránky jsou přehledné i dle Svazu měst a obcí ČR s tím, že dochází k občasným stížnostem směrem k aktualizacím otevírací doby provozoven.

SONS shledává za problematickou přístupnost internetových stránek a mobilních aplikací pro své členy, na čemž jsou připraveni s ČP spolupracovat. SONS se zároveň setkává se stížnostmi na nedostatečné a nejednotné informování o aktuálních změnách v otevíracích dobách jednotlivých provozoven, a apeluje na aktuálnost a soulad informací na webových stránkách a v mobilních aplikacích s fyzickou realitou.

Při odpovědi na otázku č. 14 průzkumu veřejného mínění ohledně způsobu obvyklého získávání informací o poštovních službách ČP bylo dotazovaným umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností. **Největší podíl respondentů získává informace o poštovních službách ČP z webových stránek (49,9 %). Tento komunikační nástroj zvolilo jako primární více respondentů, než v roce 2016, kdy byl zaznamenán nárůst o čtyři procentní body. Jako další oblíbené způsoby získávání informací o poštovních službách respondenti zvolili přímé jednání s pracovníky ČP v provozovně či v „terénu“ (33,9 %) nebo informace vyvěšené v prostorách provozoven (21,6 %). Tyto komunikační kanály však byly oproti roku 2016 oslabeny. V roce 2016 je jmenovalo 42, resp. 36 % respondentů. Naopak významně narostl podíl osob využívajících elektronickou komunikaci (12,3 %), mobilní aplikaci (9,1 %) nebo telefonickou komunikaci prostřednictvím zákaznické linky (8,3 %). Všechny tyto uvedené komunikační kanály v roce 2016 nevyužívalo více než 6 % z dotázaných. Z uvedeného je zřejmé, že došlo k posílení takřka všech moderních forem komunikace, a naopak ke snížení podílu osob využívajících přímé dotazování pracovníků ČP (o 8 procentních bodů) nebo informace vyvěšené v prostorách provozoven (o 14 procentních bodů). Pro věkové kategorie mezi 16. a 34. rokem života jsou naprosto dominantním informačním zdrojem webové stránky, které uvedlo 74,5, resp. 76 % respondentů. Mladí lidé do 24 let významně, oproti zbylým věkovým kategoriím, rovněž komunikují elektronicky, resp. e-mailem. Tuto možnost zvolilo na 26,3 % dotázaných v rámci věkového intervalu od 16 do 24 let. Lidé starší 65 let naopak oproti ostatním věkovým kategoriím získávají informace zejména z jednání s pracovníky ČP na provozovnách či v „terénu“ (uvedlo 49,5 až 54,8 % respondentů) nebo z informačních tabulí vyvěšených v prostorách provozoven**

(uvedlo 38,3 až 42,2 % respondentů). V odpovědích v závislosti na tom, v jak velké obci respondent žije, jaké má nejvyšší ukončené vzdělání a jak aktivně užívá internet nebyly shledány signifikantní rozdíly. Zdá se však, že s rostoucí velikostí se zvyšuje podíl osob, které k získávání informací využívají webové stránky na úkor přímého jednání s pracovníky.

Závěr k okruhu VI

V rámci Přezkumu ČTÚ nezaznamenal zásadní negativní podněty týkající se dostupnosti informací o základních službách. Z průzkumu veřejného mínění je zřejmý nárůst využívání elektronických komunikačních kanálů ze strany zákazníků. Tento nárůst ale nemůže být důvodem na redukci povinnosti držitele poštovní licence poskytovat informace ve fyzické podobě, a to z důvodu stále početné skupiny zákazníků, kteří neumí nebo nemohou komunikovat elektronicky.

Nicméně, obdržené podněty týkající se informací o základních službách, budou využity při výkonu další, zejména kontrolní činnosti.

2.7 Okruh VII: Výběr provozovatele poštovních služeb

V rámci okruhu VII jsou uvedené odpovědi na otázku, zda členové zájmových sdružení a orgány veřejné správy využívají pro dodávání písemností jiné provozovatele než Českou poštu, s.p. Preferenci provozovatele poštovních služeb bylo věnováno i několik otázek průzkumu veřejného mínění.

Deset krajů využívá pro dodávání písemností služeb ČP. Obdobně odpovědělo i pět orgánů veřejné správy (jeden orgán v případě některých mimoevropských států využívá i kurýrní službu).

Česká národní banka pak v některých případech využívá i ostatních provozovatelů, a to zejména z důvodu časové výhodnosti dodávání zásilek. Ministerstvo průmyslu zmiňuje i využití ostatních provozovatelů v jednotlivých odůvodněných případech, a to zejména v případě expresní přepravy. Obdobně odpovědělo i Ministerstvo spravedlnosti.

Ústecký kraj využívá pro dodávání písemností ČP. U balíků někdy využívá i jiné provozovatele.

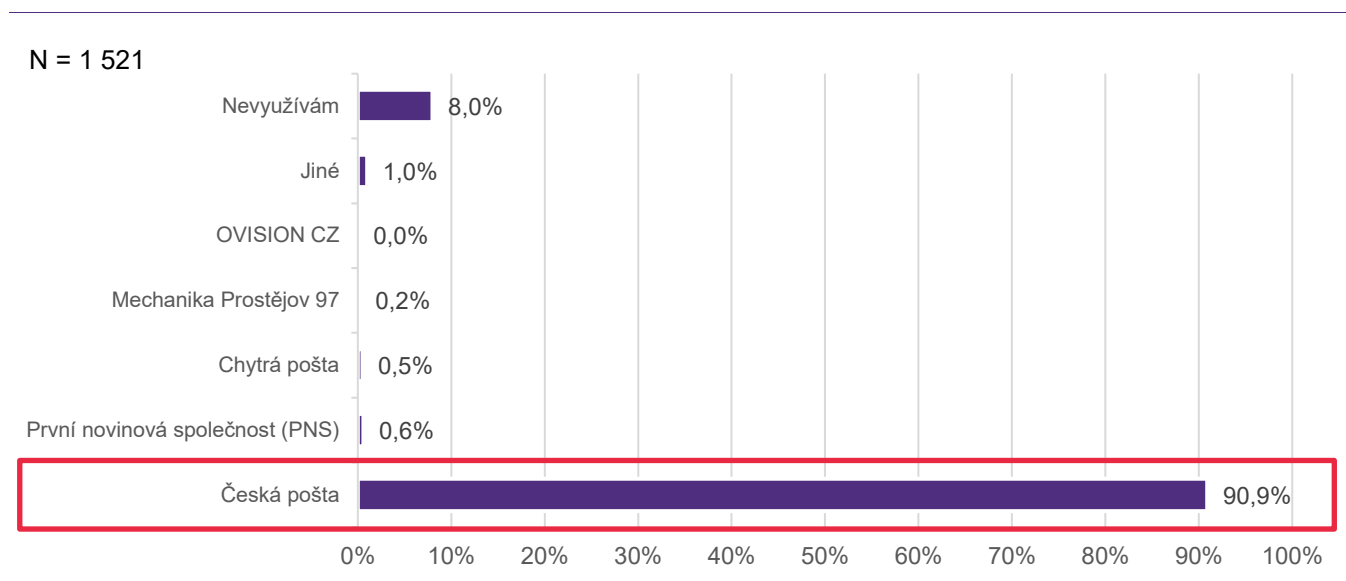
Olomoucký kraj využívá jako alternativu ke službám ČP kurýrní služby, a to z důvodu rychlosti a ceny.

Zájmová sdružení zmiňují rozdílnost mezi svými členy a nemohou tak jednoznačně odpovědět na úroveň využití ČP oproti ostatním provozovatelům.

Podněty týkající se preference provozovatele poštovních služeb ze strany veřejnosti jsou shrnuty v průzkumu veřejného mínění.

Z odpovědí na otázku č. 33A „Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění obyčejných zásilek (např. psaní, pohlednice)?“ vyplývá, že **ČP je naprosto dominantním provozovatelem v oblasti zajišťování dodávání obyčejných zásilek (např. psaní a pohlednic), kdy tuto možnost zvolilo na 90,9 % respondentů. V podstatě zbylý podíl dotazovaných (8 %) uvedl, že těchto služeb nevyužívá.** Dotazovaným bylo umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností.

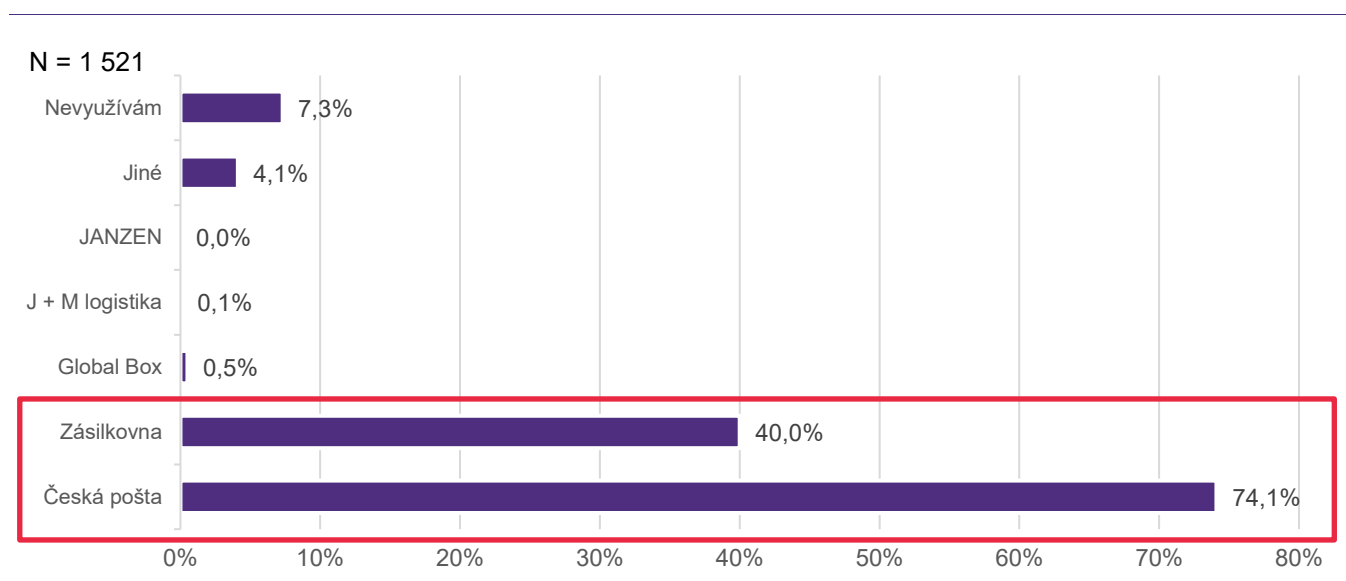
Graf 15: OT33A Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění obyčejných zásilek (např. psaní, pohlednice)? [Zdroj: Vlastní průzkum]



Z odpovědi na otázku č. 33B „Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění doporučených zásilek?“ vyplývá, že **ČP je stejně jako v oblasti dodání obyčejných zásilek dominantním provozovatelem i v oblasti doporučených zásilek (např. psaní a pohlednic), kdy tuto možnost zvolilo na 94,0 % respondentů.** Dotazovaným bylo umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností. Mezi jiné provozovatele respondenti vypsali zejména následující provozovatele: Zásilkovna, DPD a PPL.

Z odpovědi na otázku č. 33C „Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění obyčejných balíků?“²⁶ vyplývá, že služby spojené s oběhem obyčejných balíků nevyužívá 7,3 % respondentů. Dotazovaným bylo umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností. **Největším podílem na trhu dle tohoto zjišťování disponuje ČP (její služby v oblasti obyčejných balíků využívá na 74,1 % respondentů) a společnost Zásilkovna (její služby v oblasti obyčejných balíků využívá 40 % respondentů).** Mezi jiné respondenti vypsali zejména následující provozovatele: PPL, GEIS, DPD, DHL, Balíkovna²⁷.

Graf 16: OT33C Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění obyčejných balíků? [Zdroj: Vlastní průzkum]

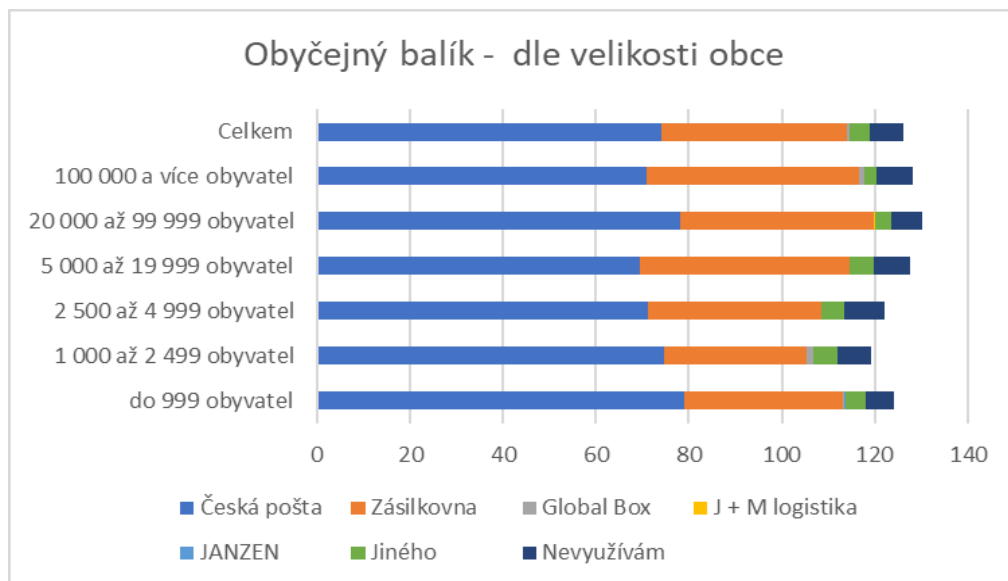


²⁶ Tato otázka byla zaměřena na výběr provozovatele, proto u ní nebylo rozlišováno, zda se u služeb ČP jedná o základní či komerční službu.

²⁷ Balíkovna není provozovatel, ale služba ČP

Zajímavou skutečností zjištěnou průzkumem je to, že podíl Zásilkovny je významně přítomen i v obcích do 999 obyvatel.

Graf 17: OT33C Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění obyčejných balíků?²⁸ – procentní vyjádření [Zdroj: Vlastní průzkum]

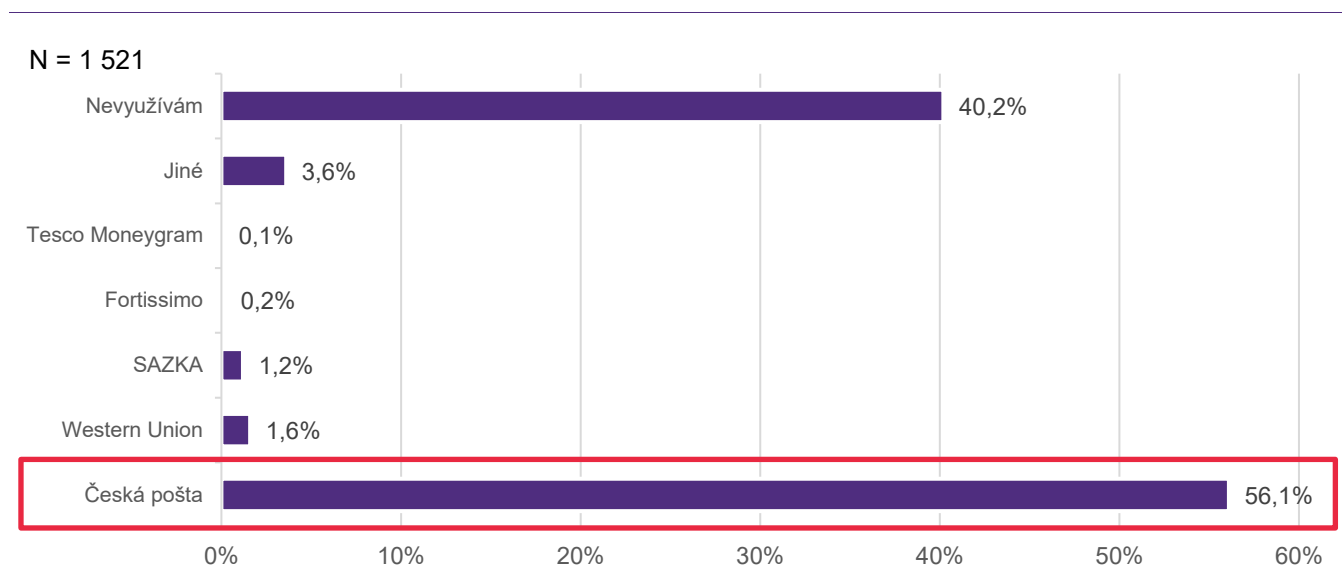


Z odpovědi na otázku č. 33D „Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění cenných zásilek?“ vyplývá, že služby v oblasti cenných zásilek nevyužívá 25,1 % respondentů. Dotazovaným bylo umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností. **Největším podílem na trhu dle tohoto zjišťování disponuje ČP (její služby v oblasti cenných zásilek využívá na 67,6 % respondentů).** Druhou nejsilnější společností je v této oblasti DHL Express (Czech Republic), jejíž služby v oblasti přepravy cenných zásilek využívá na 10,1 % z dotázaných. Mezi jiné respondenti vypsali zejména následující provozovatele: PPL, GEIS, GLS nebo Zásilkovna.

Z odpovědi na otázku č. 33E „Které provozovatele obvykle využíváte pro poštovní platební styk, tj. služba posílání/přijímání peněz?“ vyplývá, že **ČP je v oblasti poštovního platebního styku dominantním poskytovatelem této služby (její služby využívá na 56,1 % z dotázaných).** Celkem 40,2 % osob pak tyto služby nevyužívá vůbec. Dotazovaným bylo umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností. Mezi jiné respondenti vypsali zejména kanály, které neodpovídají poštovnímu platebnímu styku, např. internetové bankovníctví, banky apod.

²⁸ Tato otázka byla zaměřena na výběr provozovatele, proto u ní nebylo rozlišováno, zda se u služeb ČP jedná o základní či komerční službu.

Graf 18: OT33E Které provozovatele obvykle využíváte pro poštovní platební styk (tj. služba posílání/přijímání peněz)?²⁹ [Zdroj: Vlastní průzkum]



Závěr k okruhu VII

Z výsledků průzkumu vyplývá, že stále jsou nejvíce využívány služby ČP, ale u některých služeb už je z nemalé části využíván i jiný provozovatel. Na základě tohoto zjištění se ČTÚ v části 4 Přezkumu při analýze zaměnitelných služeb primárně, ale ne výhradně, zaměří na služby především³⁰ těch provozovatelů poštovních služeb, jejichž podíl na trhu je co nejvyšší. Důvodem je předpoklad, že pravděpodobnost identifikace zaměnitelné služby při službách těchto provozovatelů je vyšší než při službách jiných provozovatelů.

2.8 Okruh VIII: Náklady na základní služby

I když na problematiku nákladů na základní služby nebyla zaměřena žádná otázka, v obdržených odpovědích od oslovených subjektů se objevily odpovědi týkající se této oblasti a z toho důvodu je jí věnován i samostatný okruh. Do této kategorie patří také podněty dotčených osob, a to včetně ČP, poukazující na možný finančně neefektivní rozsah sítě provozoven stanovený Nařízením vlády.

Dle jednoho provozovatele je důležitým tématem výše kompenzace z veřejných zdrojů a s tím související slevová politika držitele poštovní licence, nyní ČP.

Další provozovatel se domnívá, že Služba dodání poštovních zásilek do 2 kg by byla dostupná široké veřejnosti i bez uložení povinnosti, ovšem jen v hustě zalidněných lokalitách. Na odlehlých místech s řídkým osídlením by pak bylo nutno pokrýt dva druhy nákladů, které by nebylo možné přenést plně do cen, a to zvýšené náklady na doručení a náklady na udržování podacích míst, které by nebyly pokryty výnosy z těchto lokalit. **Provozovatel se domnívá, že částka čistých nákladů základních služeb by byla každopádně diametrálně nižší než výše požadovaná stávajícím držitelem.** Provozovatel dále zmiňuje, že činnost „zajištění závazků vyplývajících z členství ČR ve Světové poštovní unii“ by měla být činěna bez nároku na úhradu čistých nákladů. Provozovatel dále uvádí, že snížením hustoty poštovní sítě, či pomalejším dodáváním než D+1 by vznikla úspora v řádech stovek milionů Kč, aniž by zákazníci držitele poštovní licence pocítili nějaký kvalitativní nebo negativní rozdíl. Provozovatel k tomu dodává, že základní služba nepředstavuje jen „čistou“ zátěž pro držitele poštovní licence. Prostředky, jež získává z veřejných zdrojů na kompenzaci nespravedlivé finanční zátěže, mu naopak poskytují konkurenční výhodu, jelikož veřejnost je zvyklá chodit do jeho provozoven a dotace na poštovní provozovny mu umožňují mít provozovny i tam, kde by to bylo

²⁹ Z odpovědí vyplývá, že obyvatelstvo nerozlišuje mezi poštovním platebním stykem a jinými formami transferu peněžních prostředků, které nespádají pod regulaci poštovních služeb. V části 4 Přezkumu bude k těmto službám z pohledu možné substituce přihlíženo.

³⁰ V části 4 Přezkumu budou posouzeny všechny poštovní služby oznámených provozovatelů.

na komerční bázi nemyslitelné. Tyto výhody by měly dostatečně kompenzovat zátěž způsobenou základními službami a po vzoru např. Německa by držitel poštovní licence neměl získávat žádné kompenzace, nebo jen v podstatně nižší výši, než je tomu dnes. **Provozovatel je přesvědčen, že s tak velkým objemem zásilek, kterým disponuje držitel poštovní licence (právě díky licenci), by byla schopna poskytovat základní služby v požadované kvalitě za podstatně nižší čisté náklady, v řádu stovek milionů korun ročně, zcela jistě však za méně než současných 1,5 mld. Kč.**

Jeden z provozovatelů je názoru, že v oblasti stávajících základních služeb je možnost obrovské úspory státních financí, a to při zachování stejné (nebo dokonce vyšší) kvality i cenové hladiny jednotlivých služeb. Dle jeho názoru je zbytečné, kontraproduktivní a v rozporu s principy hospodářské soutěže ponechávat v základních službách produkt, pro který běžně existují alternativy na komerčním trhu (služba Dodání poštovních balíků do 10 kg, Služby vyplývající z členství ve Světové poštovní unii). Navíc část služeb může být zajištěna za výrazně nižších nákladů (služba Dodání poštovních zásilek do 2 kg, služba Dodání doporučené zásilky, služba Dodání cenných zásilek) a část služeb může být realizována mimo poštovní služby (např. Dodání peněžní částky). Společnost doplňuje, že pokud by byla vyzvána, či jinak motivována nebo si to vytyčila jako cíl, pak by byla jistě schopná nabídnout produkty v celém balíkovém segmentu, kterými by mohla nahradit základní služby nabízené ČP, a to za výrazně nižších kompenzací či dokonce zcela bez kompenzace ze strany státu.

ČP v této souvislosti uvedla, že za největší ekonomickou zátěž považuje provozování 3200 pošt. **Pokud by ČP byla bez povinnosti daných státem, provozovala by pouze 568 pošt, které by doplnila externími výdejními místy a které by si vybírala dle atraktivity místa s velkým potenciálem zákazníků. Aplikací této změny by zlepšila hospodaření o 1,6 mld. Kč. Zrušením povinnosti zajistit každý pracovní den alespoň jeden pokus o dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby by ČP zlepšila hospodaření o 0,3 mld. Kč. Zrušením povinnosti vybírat schránku každý den či rozvolnění hustoty a dostupnosti poštovních schránek by ČP uspořila 0,08 mld. Kč.**

Závěr k okruhu VIII

Tyto podněty nejsou přímo relevantní pro Přezkum.

2.9 Okruh IX: Zájem poskytovat základní služby a indikace zaměnitelných služeb

Provozovatelé poštovních služeb byli také dotazováni, zda uvažují o účasti ve výběrovém řízení na držitele poštovní licence a zda se domnívají, že by některá z jimi poskytovaných poštovních služeb mohla nahradit některou ze základních služeb nabízenou společností ČP.

Základní služby nemá zájem poskytovat třináct provozovatelů.

Jeden provozovatel zmiňuje, že by byl schopný provozovat na svém doručovacím území dodání obyčejných zásilek.

Další provozovatel je přesvědčen, že komerční trh dokáže z velké části pokrýt požadavky zákazníků na jednotlivé služby ve stejném rozsahu a kvalitě, jak jsou nabízeny ČP. **Provozovatel dále přikládá porovnání parametrů vlastních služeb se službami ČP s tím, že parametry se z velké části podobají (budou podrobně zkoumány v části 4 Přezkumu). O účasti na výběrovém řízení společnost velmi vážně uvažuje a má velký zájem se o licenci ucházet s tím, že však účast může s jistotou potvrdit, až po zjištění konkrétních podmínek výběrového řízení. Zároveň zmiňuje, že podmínky výběrového řízení by měly lépe odpovídat současným potřebám trhu.**

Jeden z provozovatelů dle svého vyjádření v současnosti neprovozuje služby s cílem splňovat požadavky základních služeb, a tedy služby nejsou v současnosti zaměnitelné. Společnost je však schopná, bude-li motivována, nabídnout služby Doručení poštovních balíků do 10 kg, Služby vyplývající z členství v Světové poštovní unii a Službu bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby a upravit parametry služeb dle potřeb. Zároveň zmiňuje, že zmíněné služby je schopna provozovat za výrazně nižších kompenzací, či dokonce zcela bez kompenzace. Společnost je dále přesvědčena, že disponuje dostatečným know-how pro nahrazení i ostatních základních služeb. **Z pohledu účasti ve výběrovém řízení společnost zmiňuje, že současné podmínky nejsou smysluplné a hospodárné.** Zda se tedy společnost bude účastnit výběrového řízení je zejména otázkou konkrétních podmínek.

Závěr k okruhu IX

Tvrzení, podněty a informace uvedené v odpovědích od dvou zainteresovaných provozovatelů budou brány v potaz zejména při vyhodnocování zaměnitelnosti služeb jiných provozovatelů se službami základními v části 4 Přezkumu.

Na druhé straně, podmínky výběrového řízení na poskytovatele základních služeb jsou jednoznačně dány požadavky stávající legislativní úpravy. Bez její změny nelze stanovit jiné požadavky na poskytování základních služeb než to, které legislativa definuje. V rámci Přezkumu lze proto pouze dojít k závěru, že na komerčním základě jsou zaměnitelné služby fakticky poskytované, a tedy není třeba ukládat povinnost.

3 Souhrnné vyhodnocení

Vyhodnocení provedeného přezkumu úrovně kvality a způsobu poskytování a zajišťování základních služeb je možno shrnout do následujících závěrů:

1. Z reakcí oslovených subjektů jsou **znatelné podstatné změny v potřebách veřejnosti a rovněž v nabídce poštovních služeb zohledňující technologický vývoj, které by do budoucna mohly vyvolat úpravy rozsahu základních služeb a způsobu jejich poskytování**. Případné projednávání těchto změn by nemělo probíhat izolovaně, ale v kontextu probíhající diskuse na úrovni EU týkající se možné revize regulačního rámce. Pokud by následně došlo ke změně právní úpravy, musely by být nové požadavky zohledněny v poštovní licenci.
2. Orgány veřejné správy vyjádřily v rámci Přezkumu svoji **představu ohledně tradičního postavení ČP a její určité sociální role ve společnosti, zejména ve venkovských oblastech (pošta je obecně vnímána jako kontaktní bod státu s veřejností), což se však střetává s klesající poptávkou po základních službách a udržitelností jejich poskytování**. Zkušenosti ze zahraničí ukazují, že některé státy považují tuto roli přispívající k místnímu rozvoji za službu ve veřejném zájmu, avšak mimo oblast poštovních služeb.
3. Na základě získaných informací od oslovených subjektů lze konstatovat, že **základní služby jsou v obecné rovině poskytovány na území ČR v souladu s požadavky a potřebami veřejnosti, zájmových sdružení a orgánů veřejné správy**. Ačkoliv se při poskytování základních služeb objevují určité nedostatky či pochybení, a to zejména v oblasti kvality, nejedná se o nedostatky či pochybení systémového charakteru.
4. Velká část orgánů veřejné správy považuje za **nezbytné zachování všech současných základních služeb**. Tento požadavek je v souladu se zjištěním průzkumu veřejného mínění, ve kterém bylo zjištěno, že **služeb ČP nevyužívá jenom 2,6 % respondentů**. V případě balíků (poštovních balíků a cenných zásilek) je podíl základních služeb zcela zanedbatelný – viz Zpráva o plnění povinností: „Zatímco v rámci základních služeb bylo v roce 2020 podáno 2 193 000 kusů poštovních zásilek, kterými je obvykle přepravováno zboží (zjednodušeně balíky), mimo rámec základních služeb bylo všemi provozovateli poštovních služeb v roce 2020 přijato k přepravě 105 707 000 poštovních zásilek.“ Důvody a případně zaměnitelnost dané základní služby za komerční produkty bude předmětem dalšího výstupu v rámci Přezkumu.
5. Zejména od provozovatelů poštovních služeb byly obdrženy **podněty směřující zejména k neuložení povinnosti nebo jenom částečnému uložení povinnosti u služeb Dodání poštovních zásilek do 2 kg a Dodání poštovních balíků do 10 kg**. Tyto podněty budou komplexně prozkoumány dále v části 4 Přezkumu s ohledem na skutečnost, že povinnost není třeba ukládat pouze v případě, pokud jsou na komerčním základě poskytovány skutečně zaměnitelné služby. Ze získaných dat a jejich analýzy je **zřejmá potřeba zachování základní služby Dodání peněžní částky poštovním poukazem, a to vzhledem k velikosti skupiny obyvatelstva, jakož i některých orgánů veřejné správy, které jsou na využívání této služby přímo závislé, a které, vzhledem ke své dispozici (např. nemožnost nebo neschopnost využívat internet) nemůžou využít alternativní služby navrhované některými dotčenými osobami**.
6. **Hustota a otevírací doba pošt představují rozporuplnou oblast, kde na jedné straně zákazníci základních služeb, tedy veřejnost a orgány veřejné správy, požadují minimálně zachování nebo dokonce rozšíření současného stavu 3200 provozoven a jejich otevírací doby, a na straně druhé někteří provozovatelé poštovních služeb, včetně držitele poštovní licence – ČP, současný stav považují za neadekvátní a zatěžující**. S ohledem na vyjádření potřeb orgánů veřejné správy a veřejnosti,

i s ohledem na protichůdné požadavky ze strany provozovatelů na zeštíhlení sítě provozoven, **aktuálně není potřeba nastavená kritéria týkající se provozoven držitele poštovní licence měnit**. Do budoucna však lze s rozvojem dalších technologií **uvažovat např. o možnosti významnějšího rozšíření (nebo náhrady části) stávajících provozoven držitele poštovní licence prostřednictvím mobilních pošt, samoobslužných provozoven a samoobslužných poštovních automatů**. Na druhé straně, jak vyplývá i z výsledků průzkumu veřejného mínění, je potřeba při masivnějším zavádění samoobslužných terminálů respektovat i požadavky zranitelných skupin obyvatelstva, zejména starší populace. Při hodnocení nutnosti ukládat povinnost poskytovat základní služby se však musí vycházet ze stávajících legislativních požadavků.

7. **Z obdržených informací není jednoznačně zřejmé, zda na trhu kromě ČP působí jiný provozovatel poštovních služeb, který by disponoval sítí provozoven, která splňuje legislativní požadavky na počet, kvalitu a poskytované služby provozoven základních služeb.** Nicméně v části 4 Přezkumu bude podrobněji analyzován rozsah a kvalita sítí provozoven zejména těch provozovatelů, kteří vyjádřili přesvědčení, že je jejich síť provozoven co do rozsahu porovnatelná nebo větší, než je síť současného držitele poštovní licence. Způsob posuzování bude založen primárně na porovnání parametrů provozoven se v současnosti platnými legislativními požadavky na základní služby a provozovny samotné. Proto musí být v rámci Přezkumu i v rámci posouzení požadována existence sítě, která odpovídá jak Nařízení vlády, tak požadavkům vycházejícím z Vyhlášky. Mezi posuzované parametry zaměnitelnosti služeb v části 4 Přezkumu tak budou, mimo jiné, zahrnuty počet provozoven a jejich umístění, otevírací doba, rozsah poskytovaných služeb, způsob podání a dodání zásilek, stvrzení doručení, nebo způsoby platby. Dalším zjištěním je informace části provozovatelů, že na zabezpečení některých svých poštovních služeb využívají přístup do sítě ČP, resp. služeb ČP. Uvedené bude bráno v potaz zejména při vyhodnocování zaměnitelnosti služeb, jejichž poskytování jinými provozovateli je závislé na přístupu do sítě ČP – posuzováno bude, zda jsou bez služeb ČP schopny zajistit územní, časovou, rozsahovou a kvalitativní dostupnost svých služeb tak, aby tyto služby mohly být ve smyslu platné legislativy považovány za zaměnitelné.
8. **V rámci Přezkumu ČTÚ nezaznamenal zásadní negativní vyjádření týkající se dostupnosti informací o základních službách.** Z průzkumu veřejného mínění je zřejmý nárůst využívání elektronických komunikačních kanálů ze strany zákazníků. Tento nárůst ale nemůže být důvodem pro redukci povinnosti držitele poštovní licence poskytovat informace ve fyzické podobě, a to z důvodu stále početné skupiny zákazníků, kteří neumí nebo nemohou komunikovat elektronicky.
9. Z výsledků průzkumu veřejného mínění realizovaného v rámci Přezkumu vyplývá, že **stále jsou nejvíce využívány služby ČP, ale u některých služeb už je z nemalé části využíván i jiný provozovatel**. Na základě tohoto zjištění se ČTÚ v části 4 Přezkumu při analýze zaměnitelných služeb primárně, ale ne výhradně, zaměří na služby především těch provozovatelů poštovních služeb, jejichž podíl na trhu je co nejvyšší. Důvodem je předpoklad, že pravděpodobnost identifikace zaměnitelné služby při službách těchto provozovatelů je vyšší než při službách jiných provozovatelů.
10. **Tvrzení, podněty a informace uvedené v odpovědích dvou provozovatelů, kteří uvedli možný zájem o poskytování základních služeb, budou brány v potaz zejména při vyhodnocování zaměnitelnosti služeb jiných provozovatelů se službami základními v části 4 Přezkumu.** Na druhé straně, podmínky výběrového řízení na poskytovatele základních služeb jsou jednoznačně dány požadavky stávající legislativní úpravou. Bez její změny nelze stanovit jiné požadavky na poskytování základních služeb než ty, které legislativa definuje. V rámci Přezkumu lze proto pouze dojít k závěru, že na komerčním základě jsou zaměnitelné služby fakticky poskytované, a tedy není třeba ukládat povinnost.
11. V rámci Přezkumu, který musí vycházet z požadavků na poskytování základních služeb vymezených stávající právní úpravou, ČTÚ obdržel **několik námětů týkajících se např. potvrzování převzetí poštovní zásilky na kód, zavedení zpoplatnění změny způsobu dodání, snížení požadavků na rychlost nebo frekvenci doávání nebo odlišení listovních zásilek od balíků. Žádný z těchto návrhů není aktuálně relevantní, ať už z důvodu nemožnosti realizace kvůli legislativním požadavkům vyplývajícím ze Směrnice nebo možným negativním dopadům na způsob a kvalitu poskytování základních služeb.**

4 Příloha č. 1 – Technické specifikace

Příloha obsahuje technické specifikace základních služeb, dle vyhlášky č. 464/2012 Sb.

5 Příloha č. 2 – Průzkum veřejného mínění

Příloha obsahuje výsledky z provedeného průzkumu veřejného mínění.