

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 a vysvětlivek.....	3
1 Legislativní požadavky.....	5
1.1 Zákon o poštovních službách	5
1.2 Vyhláška	6
1.3 Nařízení vlády.....	6
1.4 Směrnice.....	6
1.5 Světová poštovní unie	8
2 Úroveň kvality a způsob poskytování a zajišťování základních služeb.....	9
Hodnocení poskytování základních služeb	10
2.1 Posouzení aktuálního stavu poskytování základních služeb a podněty ve věci kvality	10
2.2 Dopady v souvislosti s digitalizací procesů orgánů veřejné moci.....	20
2.3 Dostupnost a hustota pošt	22
2.4 Dostupnost informací o základních službách	31
2.5 Návrhy na změny požadavků na poskytování základních služeb	32
Další aspekty související s hodnocením poskytování základních služeb	36
2.6 Potenciál využití služeb alternativních provozovatelů	36
2.7 Nezbytnost ukládání povinnosti poskytování základních služeb	44
3 Souhrnné vyhodnocení.....	54
Příloha č. 1 – Technické specifikace	57

Seznam zkratek a vysvětlivek

Česká pošta	Česká pošta, s.p.
ČR	Česká republika
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
D+1 (D+2, D+3)	Označení pro rychlost dodávání poštovních zásilek ze strany České pošty, držitele poštovní licence, kdy D znamená den podání zásilky a číslo počet pracovních dní potřebných na dodání.
DPD	Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.
EK	Evropská komise
ERGP	The European Regulators Group for Postal Services (Skupina evropských regulačních orgánů pro poštovní služby)
eSSL	Elektronický systém spisové služby
EU	Evropská unie
GLS CZ	General Logistics Systems Czech Republic s.r.o.
MHMP	Magistrát Hlavního města Prahy
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
Nařízení vlády	Nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb, ve znění nařízení vlády č. 108/2023 Sb.
OSSO	Osoby se sníženou schopností orientace
OSSZ	Okresní správa sociálního zabezpečení
OVM	Orgán veřejné moci, viz též orgán(y) státní správy a samosprávy
PPL	PPL CZ s.r.o

Směrnice	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
SMO ČR	Svaz měst a obcí České republiky
SONS	Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých České republiky, z. s.
ÚP ČR	Úřad práce České republiky
Vyhláška	Vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb. a vyhlášky č. 147/2023 Sb.
VZP ČR	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
WE DO	WE DO CZ s.r.o.
Zákon o poštovních službách	Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů
Zásilkovna	Zásilkovna s.r.o.

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 o poštovních službách. Požadavky na poskytování základních služeb upřesňují prováděcí předpisy, kterými jsou Vyhláška a Nařízení vlády. Při Přezkumu se též vychází ze Směrnice.

Podněty a informace získané v rámci Přezkumu jdou v některých případech nad rámec účelu Přezkumu. Týkají se např. aspektů spojených s nesplněním požadavků na kvalitu služby a/nebo jiných než základních nebo poštovních služeb, případně obsahují náměty na změny. Tyto informace, které nesměřují výslovně k účelu Přezkumu, jsou v dokumentu uvedeny a relevantně posouzeny ve vztahu k potenciálním dalším aktivitám souvisejícím se zajištěním poskytování základních služeb.

Povinnost zajistit všeobecnou dostupnost jednotlivých základních služeb označovaná jako poštovní povinnost je ukládána rozhodnutím o udělení poštovní licence. Pro období 1. 1. 2023 do 31. 12. 2024 je držitelem poštovní licence Česká pošta. Poštovní licence byla České poště udělena rozhodnutím čj. ČTÚ-11268/2022-610/XIV. vyř. ze dne 27. 7. 2022. Poštovní povinnost uložená České poště se vztahuje na všechny zákonem a prováděcími předpisy stanovené základní služby a na celé území České republiky s výjimkou povinnosti poskytovat základní služby dodání poštovního balíku do 10 kg vnitrostátně a dodání poštovních zásilek do 2 kg vnitrostátně pro poštovní zásilky, jejichž rozměry přesahují 35,3 x 25 x 2 cm nebo hmotnost 1 kg. Poskytování dvou posledně jmenovaných služeb bylo podle výsledků Přezkumu z roku 2021 zajištěno za podmínek srovnatelných s požadavky podle Zákona o poštovních službách a Vyhlášky, aniž by bylo nutné tuto povinnost uložit.

Rozhodnutím o změně poštovní licence čj. ČTÚ-25681/2023-610/IV. vyř. ze dne 27. 6. 2023 stanovila Rada ČTÚ s ohledem na účinnost změny Nařízení vlády a v reakci na žádost držitele poštovní licence s účinností od 1. 7. 2023 nový seznam lokalit, v nichž mají být provozovny držitele poštovní licence umístěny, a to za účelem dosažení souladu požadavků Nařízení vlády a uložené povinnosti při respektování principu přiměřenosti při ukládání povinnosti ve smyslu Směrnice.

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.“ Tímto prováděcím právním předpisem je Vyhláška.

1.2 Vyhláška

Technické specifikace jednotlivých základních služeb a základní kvalitativní požadavky na jejich poskytování jsou stanoveny Vyhláškou. Jednotlivé specifikace jsou součástí Přílohy č. 1 k tomuto dokumentu s názvem „Technické specifikace“. S účinností od 1. 7. 2023 došlo ke změně požadavku v § 14 Vyhlášky, konkrétně požadavku na vzdálenost k poště z kteréhokoliv místa (s výjimkou území, která slouží výlučně jinému účelu než bydlení) v obcích s více než 2 500 obyvatel. Namísto dřívějších 2 km byla tato vzdálenost vzdušnou čarou stanovena nově na 3 km. Tato úprava reagovala na vývoj na trhu poštovních služeb, a to jak na rozšířené možnosti a dostupnost alternativních komerčně poskytovaných poštovních služeb a způsobů dodávání a podávání zásilek na straně nabídky, tak na změnu chování zákazníků a míru využití těchto komerčně poskytovaných služeb. Současně tak byla umožněna držiteli poštovní licence určitá flexibilita při redukci počtu provozoven v souladu s nově stanoveným minimálním počtem povinných provozoven podle Nařízení vlády.

1.3 Nařízení vlády

Dle Nařízení vlády je minimální počet provozoven stanoven na 2 900, a to s účinností od 1. 7. 2023. Do tohoto data činil povinný minimální počet 3 200 provozoven. Tato změna vycházela ze závěrů posouzení aktuální situace na trhu poštovních služeb ve vztahu k potřebě zajistit poskytování základních služeb prostřednictvím sítě provozoven v rozsahu, který odpovídá skutečným potřebám veřejnosti a současně umožňuje udržitelný koncept pro držitele poštovní licence.

1.4 Směrnice

Směrnice byla vydána v roce 1997, v letech 2002 a 2008 došlo k její novelizaci. Dokument 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,

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

- 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 rovněž 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. Tato možnost nebyla v ČR využita.

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

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.

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.

Na úrovni EK dlouhodobě probíhá diskuse k relevanci stávající Směrnice v dnešních podmínkách, o případné revizi regulačního rámce však EK dosud nerozhodla. V současné době se připravuje výhledová studie zaměřená na budoucnost poštovního sektoru v EU. Studie má definovat možné scénáře dalšího vývoje v příštích 10 až 20 letech s přihlédnutím ke klíčovým trendům ovlivňujícím toto odvětví (např. v oblasti e-commerce), vyhodnotit vliv těchto určených scénářů na cíle EU v oblasti poštovních služeb stanovené ve Směrnici, identifikovat případné nutné změny regulačního rámce a kvantifikovat důsledky navržených scénářů a případných regulačních změn.

Na základě závěrů připravované studie bude na evropské úrovni učiněno rozhodnutí o potřebě revize regulačního rámce a dojde k případné novelizaci Směrnice, a to až v průběhu několika let. Existuje racionální důvod domnívat se, že evropská poštovní legislativa dozná ve střednědobém horizontu změn, což bude mít dopad také na poštovní legislativu v ČR. Do té doby je třeba zajistit jak správnou transpozici Směrnice a řádné plnění povinností vyplývajících z ní pro ČR a v případě změn Zákona o poštovních službách projednání s Evropskou komisí, tak nastavení podmínek potenciálně uložené povinnosti v intencích aktuální právní úpravy tak, aby byl koncept univerzální služby ve smyslu Směrnice pro držitele poštovní licence i ekonomicky udržitelný a reflektoval přitom objektivní potřeby veřejnosti ve smyslu univerzální služby jako určité záchranné sítě.

ERGP, jehož je ČTÚ členem, ve své zprávě² o budoucí potřebě univerzální služby uvádí, že univerzální služba by měla být zachována vzhledem ke svému charakteru určité záchranné sítě zejména pro obyvatele z odlehlých geografických oblastí a za účelem zabránění tzv. digitální propasti. Navzdory tomu vyzývá ERGP ke změnám, které by se měly dotýkat vymezení povinného rozsahu a obsahu univerzální služby, frekvence dodávání a požadavků na kvalitu služeb. ERGP bere přitom v úvahu zejména nárůst nákladů potřebných pro zajištění univerzální služby při trvajícím poklesu objemu poskytnutých služeb v oblasti listovních zásilek. Tyto návrhy by měly být zohledněny v rámci revize regulačního rámce EU i s cílem umožnit národním regulátorům dostatečnou flexibilitu potřebnou pro zohlednění národních specifik.

1.5 Světová poštovní unie

Na předpisy Světové poštovní unie odkazuje Směrnice v případě rozměrů jednotlivých poštovních zásilek v rámci všeobecných služeb. Světová poštovní úmluva zároveň vymezuje v rámci univerzální poštovní služby základní a doplňkové služby s povinnými a nepovinnými složkami, jejichž poskytování mají členské státy zajistit. Na mimořádném kongresu Světové poštovní unie konaném v říjnu 2023 v Rijádu v Saúdské Arábii byly schváleny také návrhy na úpravu poskytování základních služeb a jejich povinné složky. Tyto změny se stanou účinnými ke dni 1. 1. 2025, část změn týkající se doporučených zásilek nabude účinnosti ke dni 1. 1. 2026.

Na základě závazků vyplývajících z členství ve Světové poštovní unii je součástí základních služeb v Zákoně o poštovních službách i povinnost zajistit plnění požadavků souvisejících se základními službami a uvedených v Aktech Světové poštovní unie. Stávající požadavky jsou zohledněny v technické specifikaci jednotlivých základních služeb stanovené ve Vyhlášce.

² Zdroj: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/55015>

2 Úroveň kvality a způsob poskytování a zajišťování základních služeb

Trh poštovních služeb a v jeho rámci poskytování základních služeb v ČR vykazuje podobné trendy jako v ostatních členských státech EU, které byly dále urychleny v souvislosti s pandemií covid-19. Zásadní omezení pohybu a sociálních kontaktů posílilo vliv digitalizace a další rozvoj elektronického obchodování (e-commerce), který vyvolal významný nárůst objemu přepravovaného, resp. dodávaného zboží zejména v segmentu balíků. Tento vývoj se zásadně projevil i ve změnách na celkovém trhu poštovních služeb, a to jak na straně nabídky, tak na straně poptávky. Co se týče nabídky, výsledkem jsou nové obchodní modely a vztahy. Na straně poptávky začali uživatelé využívat komerčně poskytovaných služeb jak držitelé poštovní licence, tak i dalších provozovatelů poštovních služeb a přecházet na nové formy obsluhy jako jsou např. výdejní místa či samoobslužné automaty (balíkomaty). Na trhu poštovních služeb se v případě balíků kontinuálně zvyšuje podíl alternativních provozovatelů, jejichž nabídky služeb lépe odrážejí změněné požadavky uživatelů. Důsledkem rozvoje digitalizace a nových forem komunikace je naopak stále významnější a již dlouhodobý pokles objemu listovních zásilek, který historicky představuje klíčový segment základních služeb. Pro držitele poštovní licence (v období 2023 - 2024 Českou poštu) se změny projevují ve snížení výnosů z poskytování základních služeb jako celku, zatímco průměrné jednotkové náklady na zajištění těchto služeb rostou. V souvislosti s výše uvedeným je třeba průběžně revidovat požadavky na poskytování základních služeb tak, aby toto bylo ekonomicky udržitelné a aby požadavky odrážely pouze objektivní a nezbytné potřeby, které nelze v daném kontextu zaměňovat za očekávání veřejnosti. Reakcí státu na nastíněný trend v poklesu využívání základních služeb a zvyšující se dostupnost komerčně poskytovaných služeb byla v roce 2023 novelizace Vyhlášky i Nařízení vlády, jejichž požadavky byly uzpůsobeny vývoji na trhu a aktuálním potřebám uživatelů.

Hodnocení poskytování základních služeb

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

Tato kapitola obsahuje vyhodnocení stavu poskytování základních služeb a podněty ve věci kvality na základě poskytnutých podkladů (odpovědí) orgánů veřejné správy, zájmových sdružení a provozovatelů. Toto hodnocení obsahuje i samostatnou část týkající se dopadů změny rychlosti (z D+2 na D+3) dodávání u ekonomických (obyčejných a doporučených) zásilek. Text kapitoly je na vhodných místech doplněn souvisejícími výsledky z průzkumu veřejného mínění, popř. zkušenostmi z evropských zemí.

2.1.1 Aktuální stav poskytování základních služeb a podněty orgánů veřejné správy ve vztahu k základním službám

Pro potřeby vyhodnocení aktuálního stavu poskytování základních služeb odpovídaly orgány veřejné správy na dotazy, zda aktuální stav poskytování základních služeb odpovídá jejich potřebám. Současně byly požádány o sdělení podnětů (návrhů) na změnu způsobu v jejich poskytování.

Kraje Plzeňský, Karlovarský, Pardubický, Královéhradecký, Zlínský a Kraj Vysočina konstatovaly, že stav poskytování základních služeb i po zavedení změn od 1. 7. 2023, zejména snížení minimálního počtu provozoven na 2 900 (blíže viz kapitola 2.3) a změna rychlosti dodávání na D+3³ odpovídá jejich potřebám. Za vyhovující ho považuje i MPO, Ministerstvo spravedlnosti či Ministerstvo vnitra. Ministerstvo vnitra dále uvedlo několik návrhů změn, jejichž realizace by podle jeho názoru přispěla ke zvýšení efektivity a flexibility poskytování základních služeb, a to ve vztahu k držiteli poštovní licence:

- vyloučení balíků z rozsahu ukládané poštovní povinnosti (blíže viz 2.7.1),
- zrušení povinnosti každodenního dodávání (blíže viz 2.1.3),
- zvýšení flexibility sítě provozoven – změny umožňující zavádění samoobslužných automatů, zrušení povinnosti poskytovat všechny základní služby na všech poštách, zrušení povinnosti, aby měly všechny pošty otevřeno každý pracovní den,
- vytvoření podmínek pro zavádění více flexibilních způsobů dodávání (výdej zásilky na kód tam, kde to zákon umožňuje, blíže viz 2.5.1).

Liberecký kraj považuje současný stav poskytování poštovních služeb za limitní, což zdůvodňuje zejména snížením stavu provozoven držitele poštovní licence, a upozorňuje na význam zachování veřejných služeb v území.

Moravskoslezský kraj uvedl, že aktuální stav poskytování základních služeb není ideální, neboť snížením počtu provozoven se zhoršila dostupnost zejména pro starší občany.

³ Česká pošta od 1. 6. 2023 dodává poštovní zásilky v ekonomickém režimu zpravidla do tří pracovních dnů po dni podání namísto dřívějších dvou.

Olomoucký kraj doporučil celkové zlepšení v těchto oblastech: ztráta poštovních zásilek, chybná návratnost dodejek, a s tím spojená četná reklamační řízení. Zmínil rovněž problém velkého počtu vrácených poštovních zásilek odesílateli namísto vložení do domovních schránek a následné opakované zasílání těchto zásilek.

Středočeský kraj se vyjádřil, že snížení počtu provozoven není limitující, nicméně velmi negativně vnímají nemožnost využití služby odnášky na dané provozovně. Zatímco dříve byli zaměstnanci Krajského úřadu prioritně obsluhováni, nyní jsou obsluhováni jako běžný zákazník, což způsobuje komplikace pro plynulé fungování jeho agendy.

Magistrát Hlavního města Prahy uvedl, že současný rozsah služeb České pošty je zčásti dostačující. Oproti období před dvěma lety nyní podle MHMP chybí možnost fyzické modré či červené dodejky na podání cenného balíku⁴. Podle MHMP je možné podat cenný balík pouze s bílou dodejkou, ačkoli se nevyklučuje digitální forma podání služeb do vlastních rukou nebo zmocněnci (modrý pruh). MHMP nesouhlasí se zrušením barevných dodejek na cenném balíku, protože se zpravidla jedná o zásilky obsahující citlivé dokumenty. Případné nedostatky v podobě reklamací podávané úřadem MHMP jsou spíše na úrovni lidského faktoru – (ne)důslednost doručovatelů a přepážkových pracovníků České pošty (chybějící razítka, data, podpisy na dodejkách, chybějící důvody nedodání zásilky apod.).

Jihomoravský kraj uvedl následující podněty týkající se způsobu poskytování základních služeb: zvýšení hmotnostního limitu pro doporučené zásilky z 2 kg na 3 kg, zvýšení hmotnostního limitu pro cenné balíky z 10 kg na alespoň 12 kg (ideálně 15 kg). Pro efektivní průběh správního řízení považují za vhodné zajistit podmínky dodávání do zahraničí tak, aby byly v maximální možné míře naplněny požadavky správního řádu a zkrácení doby pro vystavení duplikátu dodejky.

Ministerstvo financí uvedlo, že v souvislosti s aktuálními změnami pociťuje razantní snížení kvality služeb způsobené zvýšeným tlakem na doručovatele. Ve velkém počtu jsou ministerstvu dodávány poštovní zásilky s poškozenými obaly, zásilky určené jinému adresátu, roztrhané dodejky, dochází ke ztrátám poštovních zásilek i dodejek atd., což zvyšuje nutnost uplatnění reklamací ze strany ministerstva.

MPSV a jeho podřízené organizace uvedly následující podněty k aktuálnímu stavu poskytování základních služeb:

- opakovaně se zvyšující cena, a to i v průběhu roku, zejména s ohledem na plánování rozpočtu,
- současný stav je považován za dostačující v okresních a větších městech. Na kontaktních pracovištích v malých městech, kde Česká pošta prodloužila od 1. 7. 2023 u ekonomických doporučených zásilek dobu dodání, je tato frekvence z pohledu správního řádu nevyhovující kvůli dodržování lhůt.
- snížení počtu provozoven bude podle MPSV problémem zejména pro ekonomicky slabší klienty a klienty se zdravotním problémem a starší spoluobčany a pro klienty z lokalit se špatnou hromadnou dopravou z malých obcí a osad.

Ministerstvo spravedlnosti nezaznamenalo v souvislosti se snížením počtu provozoven žádnou změnu. Dalším snižováním počtu provozoven České pošty může ale podle ministerstva dojít k zásadnímu omezení dostupnosti služby dodání. Ministerstvo spravedlnosti se obává nedodržení lhůt zakotvených v procesních předpisech. A v případě porušení práv občanů na spravedlivý proces z důvodu omezení dodávání by na základě stanoviska Ministerstva spravedlnosti mohl do konkrétních právních záležitostí zasáhnout Ústavní soud.

Ministerstvo zdravotnictví v rámci své působnosti uvedlo, že pro potřeby hrazení pojistného, a především vracení přeplatků prostřednictvím poštovních poukazů a pro účely úředního doručování podle zvláštního právního předpisu je dle současných podmínek nutné zachovat dostatečně hustou síť provozoven České pošty tak, aby nebyly narušeny principy výkonu dobré správy.

Mnoho podnětů ke zlepšení aktuálního stavu poskytování poštovních poskytlí zástupci SMO ČR, např.:

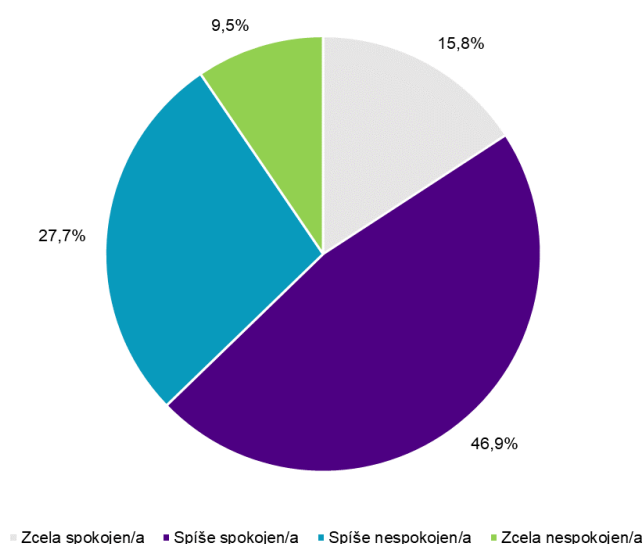
- většímu rozšíření datových schránek by podle SMO ČR významně pomohlo poskytnutí služby datového trezoru pro fyzické osoby zdarma (v omezeném objemu dat),
- nahrazování tradičních provozoven České pošty službou pošta Partner není z jejich pohledu ideálním řešením,
- Česká pošta by neměla omezovat otevírací dobu pro veřejnost a rušit přepážky,

⁴ Zde se jedná o možnost požádat o doplňkovou službu dodání do vlastních rukou nebo výhradně do vlastních rukou adresáta. Tyto doplňkové služby je možné podle poštovních podmínek zvolit.

- flexibilita dodávání: Zákazníci mohou preferovat možnost dodání na adresu, do výdejního místa nebo samoobslužného automatu (např. s možností dostupnosti zásilky 24/7). Poskytnutí různých možností dodání umožňuje zákazníkům vybrat si nevhodnější možnost v souladu se svými potřebami,
- specifické požadavky zákazníků: Zákazníci mohou mít specifické požadavky, jako je například opatření pro citlivé zásilky, omezení dodávání na určité časy, individuální komunikace nebo zajištění dodávek pro zdravotně postižené zákazníky (konkrétně ve věci služeb pro osoby se zrakovým postižením dodala mnoho podnětů ke zlepšení příslušná organizace SONS),
- během dne do určitých obcí namísto jednoho zaměstnance České pošty, který by přivezl a odvezl všechny poštovní zásilky najednou, často přiváží poštu během dne několik zaměstnanců (na různé typy zásilek a balíků zvlášť). Tento systém je ze strany obcí považován za velmi nekonceptní.

Dle průzkumu veřejného mínění, který byl v rámci Přezkumu realizován, je celkově se základními službami České pošty zcela nebo spíše spokojeno 62,7 % respondentů. Zcela nespokojených osob je 9,5 %. Jedná se tedy o výrazný nárůst nespokojenosti oproti předchozímu Přezkumu z roku 2021, kdy podíl zcela a spíše spokojených činil 76,6 %, zatímco podíl zcela nespokojených nečinil se 4,6 % ani polovinu.

Graf 1: OT11 Jak jste celkově spokojen/a s rozsahem a kvalitou Vámi využívaných základních poštovních služeb České pošty? [Zdroj: Vlastní průzkum]



N = 1 535

Jak z informací obdržených od oslovených institucí veřejné správy, tak z průzkumu veřejného mínění vyplývá, že základní služby jsou ve stávající podobě poskytovány co do rozsahu v souladu s potřebami oslovených, byť v některých aspektech je stav vnímán jako minimální ve vztahu k potřebám a požadavkům. To se týká především rozsahu sítě provozoven, na který mají vliv i některé další změny zavedené od 1. 7. 2023, konkrétně např. změna ekonomického režimu dodávání či omezená možnost odnášky např. v důsledku úpravy otevíracích hodin pošt. V této souvislosti je třeba upozornit, že síť provozoven je primárně určena pro potřeby podání, jakkoli je využívána ve velké a stále větší míře i pro dodávání, resp. vyzvedávání uložených zásilek. Oslovení zmiňují zhoršení dostupnosti pro určité skupiny zákazníků spojené s redukcí počtu provozoven k 1. 7. 2023.

Oslovené instituce současně upozorňují na potřebu zajištění dodávání zásilek pro účely úředního doručování v souladu s požadavky příslušné právní úpravy. V dané souvislosti se objevil i podnět na navýšení hmotnostních limitů pro doporučené a cenné zásilky.

Podněty směřují ve velké míře ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Orgány veřejné správy zmiňují nekvalitu pro dodávání, především v oblasti úředního doručování.

Podněty ke změnám, které ČTÚ obdržel, směřují částečně k úvahám při formulaci požadavků na poskytování základních služeb či jejich parametry, částečně se této oblasti netýkají nebo na ni mají nepřímý vliv. Některé z nich by měly vést ke zlepšení kvality při poskytování služeb, cílem jiných je zajistit zefektivnění a udržitelnost konceptu pro držitele poštovní licence. Podnět ze strany Ministerstva vnitra ke zrušení povinnosti dodávání každý pracovní den či zajistit poskytování všech základních služeb na všech provozovnách jde mimo rámec nejen Přezkumu, ale i kompetencí ČTÚ. Předpokladem pro zrušení takové povinnosti by byla změna právní úpravy, konkrétně Zákona o poštovních službách. Je přitom třeba upozornit na povinnost ČR respektovat v tomto ohledu evropský regulační rámec, Směrnici, která byla do Zákona o poštovních službách transponována. Možnost redukce uložené povinnosti ve vztahu k balíkům je předmětem Přezkumu. Nutnost zachovat dodávání každý pracovní den je zmiňována jinými institucemi viz níže v textu. Naopak již za stávající právní úpravy v podobě Vyhlášky má držitel poštovní licence poměrně velkou flexibilitu při výběru formy obsluhy, může tedy zavést různé formy obsluhy jak na podání, tak na dodání. Technologický vývoj a rostoucí digitalizace přináší nové možnosti a držitel poštovní licence není omezen je využívat v mnohem větší míře než dosud.

Při úvahách o veškerých změnách je třeba při respektování platné a účinné právní úpravy vycházet z aktuální situace a vývojových trendů na trhu poštovních služeb, když smyslem institutu základních služeb je zajistit minimální naplňování objektivních potřeb veřejnosti nediskriminačním způsobem a v souladu s evropským regulačním rámcem.

2.1.2 Podněty veřejnosti a provozovatelů ve věci kvality

Kromě sdělení vlastních podnětů ke změně způsobu poskytování základní služby odpovídaly orgány veřejné správy na dotaz, zda i od veřejnosti evidují podněty na kvalitu a způsob poskytování těchto služeb. Dotaz týkající se návrhů na změny a způsob poskytování základních služeb byl adresován i provozovatelům poštovních služeb. Kapitulu týkající se kvality základních služeb doplňují zjištění průzkumu veřejného mínění a informace zjištěné z úřední činnosti ČTÚ.

Kraje Středočeský, Karlovarský, Královehradecký, Plzeňský, Pardubický a Zlínský neevidují žádné podněty veřejnosti ve věci kvality. Obdobně odpovědělo i Ministerstvo pro místní rozvoj či Ministerstvo zdravotnictví a VZP ČR.

Jihomoravský kraj konkrétní podněty od veřejnosti neeviduje, nicméně v praxi se při využívání služeb České pošty setkává s těmito problémy:

- otevírací doba provozoven České pošty nereflexuje běžné trvání pracovní doby, občané si tak zásilku určenou do vlastních rukou nemohou včas vyzvednout,
- Česká pošta ne vždy plní zaplacenou službu v plném rozsahu (doporučená zásilka určená do vlastních rukou je např. dodána jiné osobě než adresátovi, do schránky adresáta není vloženo upozornění na uložení zásilky, nevyzvednutá doporučená zásilka není vhozena do schránky adresáta, v případě dodávání písemností, které vyžadují osobní převzetí je výzva k převzetí zásilky vhozena do schránky, aniž by doručovatel zjistil, zda je adresát doma, do schránky adresáta je vhozen předem připravený oznamovací lístek o uložení balíku),
- zdlouhavé dodávání v některých lokalitách,
- dlouhá čekací doba v provozovně,
- dodání do domovní schránky jiného adresáta v bytových domech, dodání zásilek ve špatném stavu.

Liberecký kraj běžně neeviduje podněty od veřejnosti na kvalitu poštovních služeb. Výjimkou bylo rušení provozoven k 1. 7. 2023, které bylo podrobena značné kritice, zejména kvůli neočekávanosti tohoto rozhodnutí. O záměru údajně nebyli starostové obcí ani Liberecký kraj předem informováni.

Omezení počtu provozoven vyvolalo velkou kritiku veřejnosti i v Jihočeském kraji, právě z důvodu zhoršení dostupnosti služeb, zejména při rušení provozoven s velkou spádovostí obyvatel. Z hlediska kvality dodávání zásilek si veřejnost stěžuje především na to, že v případě dodání zásilek do vlastních rukou doručovatel odejde bez dodání dříve, než adresát stihne zareagovat a ten obdrží jen výzvu k vyzvednutí na poště. V současné době se vyskytuje v některých obcích Jihočeského kraje problém, že obyvatelům nejsou dodávány zásilky, protože zřejmě chybí zaměstnanci, kteří by je roznášeli.

Moravskoslezský kraj eviduje negativní podněty veřejnosti, které se týkají délky doby dodání. Olomoucký kraj uvedl podobnou odpověď, kde většina negativních podnětů (související zejména s dlouhou dobou dodání) přichází od starostů obcí a ředitelů příspěvkových organizací Moravskoslezského kraje.

Kraj Vysočina uvádí, že Česká pošta není pro kraj ani klienty spolehlivým doručovatelem listovních i balíkových zásilek z hlediska včasnosti dodání.

Ze strany veřejnosti eviduje MHMP stížnosti na nedodání zásilky, chybějící informace o jejím uložení, případně nesplnění služby vhození do schránky. Tyto nedostatky zákazníci často reklamují u České pošty.

Ministerstvo spravedlnosti uvedlo, že výsledky analýzy, jejímž účelem bylo zjištění efektivity dodávání soudních písemností včetně zjištění problematických aspektů, bylo zasláno v rámci minulého přezkumu a od té doby podobnou analýzu neprovádělo. Podle zmíněné analýzy se soudům vrátilo 10 % zásilek jako nedodané. Nejčastějším důvodem reklamace bylo nevrácení dodejky potvrzené adresátem. Z vlastní zkušenosti Ministerstvo spravedlnosti dále zmínilo opakující se trend, kdy doporučená zásilka byla uložena v provozovně, i když se v době dodání adresáti nacházeli doma.

Mnoho podnětů od veřejnosti přichází podle Ministerstva vnitra hlavně v oblasti dodávání zásilek, kdy někteří poštovní doručovatelé neučiní povinný pokus o dodání zásilky adresátovi a automaticky nechávají v domovní schránce oznámení o jejím uložení (včetně úředního doručování). Stížnosti se dále týkají neochoty a neznalosti některých zaměstnanců České pošty v provozovnách. Veřejnost též podle ministerstva vnitra obtěžují komerční aktivity České pošty na úkor poskytování základních služeb, např. při podání doporučené zásilky trvá proces neúměrně dlouho z důvodu nabídek dalších doplňkových komerčních služeb (losy, bankovní služby, kancelářské potřeby). Podněty od občanů (cca 150 ročně) se týkají zejména opožděného dodávání poštovních zásilek, např. balíků, předplacených časopisů, doporučených dopisů atd.

Ministerstvo financí se vyjádřilo, že má vlastní zkušenost s tím, že po uzavření menších provozoven a převedení ministerstva a dalších ústředních orgánů státní správy pod jiné provozovny České pošty došlo k rapidnímu zhoršení kvality služeb.

MPO eviduje pouze ojedinělé podněty ve věci kvality, většinou se jedná o nespokojenost s dodáváním zásilek (vhození oznámení o uložení do domovní schránky přesto, že adresát byl v době dodávání doma).

MPSV uvedlo, že se setkává s nesprávným postupem České pošty při dodávání zásilek určených do vlastních rukou výhradně jen adresáta. Závadami, s nimiž se setkává, je nepřesné vyplňování údajů na obálkách s dodejkou ze strany poštovních doručovatelů nebo uvádění vlastních důvodů vrácení nevyzvednutých zásilek, ačkoliv obálky s dodejkou takové důvody neobsahují. K dalším evidovaným závadám patří nedodržení úložní lhůty pro vyzvednutí zásilek v provozovně České pošty nebo nezanechání výzvy k jejímu vyzvednutí v místě dodávání. Problémy způsobuje i dodávání písemností do vlastních rukou v případech, kdy adresát má s Českou poštou sjednanu odnášku zásilek. Zásilka sice bývá uložena ve vybrané provozovně, avšak nedojde k oddělení výzvy s poučením, která by měla zůstat v provozovně České pošty i po vrácení zásilky odesílateli. Nesprávný postup je reklamován, nicméně dodání písemnosti se musí opakovat, a to v konečném důsledku vede k prodlužování správního řízení. Občas podle MPSV dochází i k vydání zásilky do dispozice neoprávněné osoby (např. v důsledku vložení zásilky do cizí domovní schránky). K dalším podnětům se řadí dlouhá čekací doba v provozovnách (v důsledku zrušení provozoven se na některých provozovnách v konkrétní dny shromáždí občané, např. v den výplaty důchodů, obsluhovaní dříve ze zrušených provozoven), nízký počet přepážek a příliš dlouhé dodávací lhůty. V některých případech dostává klient na provozovně nesprávné informace týkající se pravidelné výplaty důchodu prostřednictvím důchodové služby. Roste počet reklamací na nevrácené dodejky, což opět prodlužuje lhůty, kdy MPSV čeká na dodejku. ÚP ČR, který spadá pod působnost MPSV, navíc kritizuje např. skutečnost, že se dodejky často ztrácejí nebo jsou vráceny např. jedenkrát za tři týdny a často jsou předávány jinému správnímu orgánu, než který je vydal. Problémy registruje MPSV i při dodávání zásilek do zahraničí na mezinárodní dodejky, kdy se dodejky buď vůbec nevrací nebo bývají nesprávně vyplněné. Reklamační řízení ve vztahu k zahraničí trvá následně poměrně dlouho.

Jeden provozovatel uvedl, že kvalita i způsob poskytování základních služeb nemají být stanoveny právním předpisem, ale např. opatřením ČTÚ, aby bylo možné operativně reagovat na změny na mimořádně dynamickém trhu. Úroveň závazků takového opatření ČTÚ by pak měla být podle provozovatele výrazně volnější než stávající garance. Provozovatel se domnívá, že tržní prostředí nabízí dostatečně flexibilní řešení a legislativní závazky ohledně způsobů poskytování a kvality služeb jsou jen zátěží pro jejich provozovatele (a přeneseně pro státní rozpočet).

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

Česká pošta zmínila požadavek, aby bylo i u základních služeb umožněno vydání zásilky na kód, a to ve všech případech s výjimkou zásilek do vlastních rukou a zásilek s dodejkou (detailněji je téma vydávání zásilek na kód diskutováno v kapitole 2.5.1). Česká pošta byla rovněž 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. Uvedla, že možná optimalizace rozsahu přístupových bodů je momentálně předmětem analýz (viz též kapitolu 2.3 týkající se dostupnosti a hustoty pošt). Počet doručovatelů podle České pošty vždy odpovídá aktuální provozní potřebě. Odvíjí se tedy zejména od objemu poštovních zásilek a povinností, které musí Česká pošta při dodání dodržovat. Snížení počtu doručovatelů by bylo možné zejména v případě zrušení povinnosti zajistit každý pracovní den alespoň jeden pokus o dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby.

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

Pouze 27,6 % respondentů (před dvěma lety to bylo 33 %) v průzkumu veřejného mínění má v případě dodávání poštovní zásilky oproti podpisu příjemce na určenou adresu takovou zkušenost, že doručovatel vždy provedl pokus o dodání. Naopak 24,5 % z dotázaných uvedlo, že doručovatel bez pokusu o dodání vhodí výzvu do domovní schránky.

Více než tři čtvrtiny (78,8 %) respondentů průzkumu veřejného mínění nemá zkušenost s reklamací u České pošty. Spíše nebo zcela spokojených zákazníků s vyřízením reklamace je 52,1 % z těch, kteří tuto zkušenost mají. Jedná se tedy o pokles spokojenosti o téměř 12 p.b. oproti roku 2021.

Ve věci kvality základních služeb eviduje podněty ze své úřední činnosti také přímo ČTÚ. 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 České pošty v rámci Souhrnné zprávy o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence za rok 2022 (publikované ČTÚ) vychází následující tabulka poukazující na počet stížností za roky 2020 až 2022.

Tabulka 1: Počet podání obsahujících stížnost na základní služby⁵	2020	2021	2022	Změna (2020-22)
Na dlouhé čekací doby	96	83	107	11 %
Otevírací dobu pošt	154	192	196	27 %
Změnu ukládací pošty	60	26	15	-75 %
Dodávání poštovních zásilek	7 820	7 652	6 073	-22 %
Nespokojenost s vyřizováním reklamací	55	23	15	-73 %
Poštovní zásilky do/ze zahraničí	2 849	2 681	2 156	-24 %
Poštovní poukazy	73	73	84	15 %
CELKEM	11 107	10 730	8 646	-22 %

U některých kategorií lze vidět relativně výrazné procentuální změny v počtu stížností, jedná se však o kategorie s relativně nízkým celkovým počtem stížností. Významný tak může být například 27% nárůst v počtu stížností na otevírací doby. Naopak u hlavních typů stížností (dodávání poštovních zásilek a poštovní zásilky do a ze zahraničí) došlo k výraznému poklesu počtu stížností. Celkový počet stížností tak zaznamenal cca 22% pokles ve srovnání s rokem 2020. Téměř o stejný podíl poklesl počet poskytnutých základních služeb, z 247,4 milionu v roce 2020 na 198,2 milionu v roce 2022.

⁵ Zdroj: https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/572/soubory/zprava_2022_ke_zverejneni.pdf

Ačkoli vyjádřily oslovené subjekty určitou nespokojenost, nepřišly se zásadními podněty na změny do budoucna nad rámec již výše uvedených požadavků na zlepšení kvality. Nespokojenost s kvalitou při poskytování základních služeb byla deklarována obecně zejména v oblasti dodávání, speciálně pak při úředním doručování. Oslovené instituce vycházely zpravidla ze svých vlastních zkušeností. V menší míře pak zmiňovaly i podněty veřejnosti. Kvalita se různí v jednotlivých lokalitách. Zhoršení stavu by mohlo souviset se zavedením změn od 1. 7. 2023 a v tomto kontextu lze předpokládat, že by mělo postupně docházet ke stabilizaci situace i na straně držitele poštovní licence.

Přestože se nejedná o systémové nastavení požadavků na poskytování základních služeb či obecně o neplnění poštovní povinnosti, je kvalita dodávání velmi kritizovaná. Že se situace dlouhodobě nezlepšuje, dokládá i nárůst podílů respondentů veřejného průzkumu, kteří jsou s poskytováním základních služeb výrazně nespokojeni, ze 4,6 % na 9,5 %. ČTÚ v rámci své činnosti reaguje na podněty a v rámci svých kompetencí řeší s držitelem poštovní licence konkrétní případy v lokálním měřítku.

Provozovatelé poštovních služeb se k dané problematice nikterak nevyjadřovali.

2.1.3 Frekvence dodání a rychlost základních služeb

Pro účely zpracování této kapitoly byly dotazovány orgány veřejné správy, zda považují za nezbytné, aby byla zachována frekvence dodávání každý pracovní den, nebo zda by pro jejich potřeby stačila i jiná frekvence. Tato kapitola obsahuje rovněž shrnutí odpovědí orgánů veřejné správy, SMO ČR a veřejnosti (v rámci průzkumu veřejného mínění) na otázku, zda zaznamenaly změnu rychlosti dodávání z D+2 na D+3 u ekonomických zásilek. Kapitola doplňuje vyhodnocení podílu prioritních a ekonomických zásilek České pošty a příklady z evropských zemí týkající se změn v režimu dodávání.

Všechny oslovené kraje včetně MHMP, které poskytly svá stanoviska, se vyslovují pro zachování současné frekvence dodávání každý pracovní den, zejména kvůli potřebám správního řízení. A to i s přihlédnutím k tomu, že do značné míry mezi orgány veřejné správy probíhá elektronická komunikace a dodávání přes datové schránky, nicméně samozřejmě nadále probíhá i standardní dodávání na podatelny krajských úřadů.

Se zachováním frekvence každý pracovní den souhlasí i MMR, MPSV, Ministerstvo financí, MPO, Ministerstvo spravedlnosti a ČNB.

Ministerstvo vnitra nepovažuje za nezbytnou frekvenci dodávání každý pracovní den. Frekvence by podle této instituce měla odpovídat množství přepravovaných zásilek.

Pro ČSSZ je důležité, aby rychlost a ekonomická stránka byly ve vyváženém poměru, případně aby byly služby České pošty nabízeny tak, aby ČSSZ mohla v konkrétních případech upřednostnit rychlost nebo ekonomickou stránku. ÚP ČR rovněž považuje každodenní frekvenci dodávání za nezbytnou vzhledem k plynulosti provozu, ale rovněž k dodržení zákonných lhůt. Stejně se vyjadřují i ostatní organizace spadající pod působnost MPSV.

Všechny uvedené subjekty a SMO ČR byly rovněž dotazovány, zda zaznamenaly změnu rychlosti dodávání z D+2 na D+3 u ekonomických zásilek (obyčejných a doporučených zásilek) a zda spíše preferují rychlost (prioritní režim zasílání) nebo nižší cenu (ekonomický režim).

V Jihočeském kraji změnu zaznamenali a téměř výhradně využívají ekonomický režim. Změny v tomto ohledu nepředpokládají.

Jihomoravský kraj důsledky zatím nezaznamenal. Pro zasílání obyčejných a doporučených listovních zásilek využívá zpravidla variantu ekonomického režimu. To však neznamená, že jsou delší dodací lhůty zásilek pro vyřizování záležitostí vždy vyhovující. Do budoucna Jihomoravský kraj neplánuje změnu v režimu dodávání poštovních zásilek.

Karlovarský kraj změnu zaznamenal a preferuje výhradně ekonomický režim stejně jako Královéhradecký kraj.

Liberecký kraj změnu rychlosti dodávání z D+2 na D+3 zaznamenal, ale nepovažuje ji za zásadní pro plnění svých agend. Liberecký kraj preferuje zachování prioritního a ekonomického dodávání.

Změna rychlosti dodávání negativně ovlivnila Moravskoslezský kraj. Prodloužila se doba dodání zásilek, a tím se snížila celková kvalita služeb. Rychlost dodání podle Moravskoslezského kraje obecně klesá, neboť prioritní D+1 není garantovanou službou.

Olomoucký kraj využívá s ohledem na rychlost dodání prioritní dodávací režim D+1.

Pardubický kraj změnu zaznamenal. Negativní dopad na něj neměla. Kraj preferuje ekonomický režim dodání zásilek. Ani Plzeňský kraj nezaznamenal žádné problémy s touto změnou.

MHMP podává zásilky v ekonomickém režimu a výraznější dopad rychlosti dodání z D+2 na D+3 nezaznamenal. MHMP využívá ekonomickou variantu dodání (99 % zásilek), i když ve většině případů dochází k dodání již následující pracovní den po podání. Tato varianta je pro MHMP dostačující s ohledem na omezené provozní doby partnerských pošt a malých provozoven České pošty.

Z důvodů velkého množství denních vypravení poštovních zásilek preferuje Středočeský kraj ekonomický režim D+3. Dříve využívaný prioritní režim D+1 podle sdělení Středočeského kraje nefungoval. Změny očekávají v souvislosti s postupnou digitalizací a rozšiřováním datových schránek.

Na Zlínský kraj neměla změna rychlosti dodávání z D+2 na D+3 žádný dopad. Využívají výhradně ekonomický režim.

Kraj Vysočina služeb ekonomického režimu nevyužívá.

Podle SMO ČR přibližně stejný počet jejich členů uvádí, že změnu zaznamenali/nezaznamenali. Podle některých odpovědí je problém s nedodržením lhůt u ekonomického dodávání (v některých případech je dodáváno až D+6). Téměř polovina členů SMO ČR dává přednost dodávání v ekonomickému režimu, přičemž prioritní dodávání využívá pouze ojediněle (ohlašovna, přestupková komise, zásilky do zahraničí atd.). Preference rychlosti či nižší ceny se liší dle konkrétní situace odesílané zásilky. SMO ČR upozorňuje na problémy dodržování zmiňovaného režimu v případě pošty Partner. SMO ČR poukazuje na to, že v úřední dny pondělí a středa je pošta v tzv. „Z“ režimu, kdy nejsou z důvodu pozdního uzavření odváženy přijaté poštovní zásilky.

MMR změnu také zaznamenalo, ale žádný dopad na něj neměla a ani do budoucna jej neočekává. MMR preferuje ekonomický režim dodávání zásilek, ekonomické zásilky odpovídají 97 % celkového počtu podávaných zásilek. Rovněž MPO jednoznačně preferuje ekonomické zásilky, jejich podíl však nedokáže stanovit. Změna v rychlosti dodávání z D+2 na D+3 nebyla z pohledu MPO zaznamenána. Obdobně se vyjádřilo i Ministerstvo vnitra.

VZP ČR zaznamenala změnu rychlosti dodávání z D+2 na D+3 u ekonomických zásilek a preferuje nižší cenu (ekonomický režim). Prioritní zásilky prakticky nevyužívá.

Ministerstvo zdravotnictví odpovědělo obecně, že pokud je třeba dodat v co nejkratším termínu tak, aby byly dodrženy lhůty (tj. co nejdříve), je využíváno prioritní dodávání. Ostatní dodávání je v ekonomickém režimu, byť se prodloužilo z D+2 na D+3.

Ministerstvo spravedlnosti žádný problém nezaznamenalo. Za první pololetí 2023 činil podíl ekonomického režimu k prioritnímu 2:1.

ČNB zasílá téměř výhradně v ekonomickém režimu.

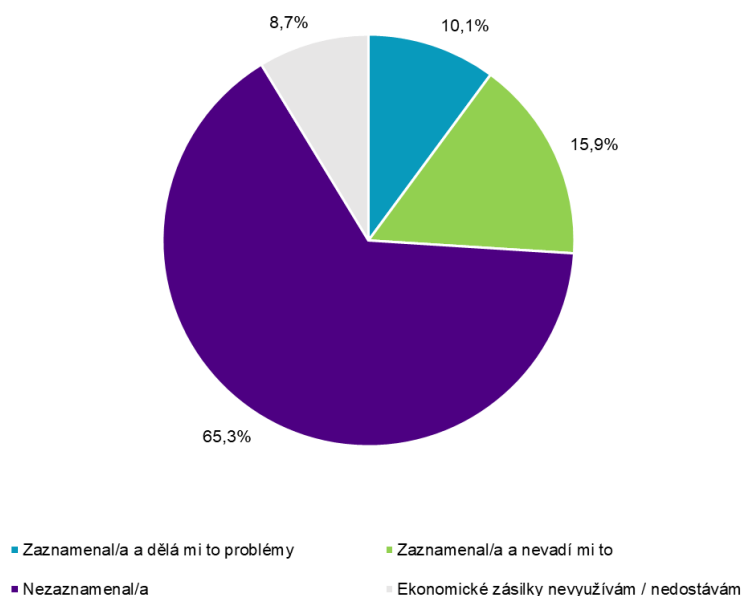
Ministerstvo financí změnu zaznamenalo. V převážné většině využívá ekonomický režim D+3 za nižší cenu. Podle Ministerstva financí ani u režimu D+1, který je o 7 Kč dražší v případě obyčejného psaní, nezaručuje Česká pošta v praxi dodání následující pracovní den. Žádné změny v dohledné době Ministerstvo financí nepředpokládá.

ČSSZ využívá u obyčejných zásilek výhradně ekonomický režim dodávání. Významná část dodávaných zásilek připadá na zásilky určené do vlastních rukou. Podíl prioritních zásilek nedokáže ČSSZ blíže určit. ÚP ČR zaznamenal změnu v rychlosti dodávání zásilek, zatím spíše v nerovnoměrnosti zatížení podatelů. Vliv změny se podle ÚP ČR projeví ve lhůtách vyřizování dávek, na podávání přihlášek do výběrového řízení a do veřejných zakázek. Změnou rychlosti dodávání na D+3 se pro ÚP ČR prodlužuje doba správného řízení a snižuje se komfort pro klienty ÚP ČR. Prioritní zásilky s dodejkou tvoří cca 65-70 % veškeré odesílané korespondence. Významné změny se nepředpokládají.

Pro některé agendy MPSV je rychlost dodávání důležitá s ohledem na běžící lhůty ve správním řízení. Případný negativní dopad dlouhé doby dodání by mohl mít pro MPSV za následek překročení zákonem stanovených lhůt.

V odpovědích na otázku č. 13 průzkumu veřejného mínění „Zaznamenal/a jste změnu doby dodání u ekonomických zásilek, která byla zavedena Českou poštou od 1. 6. 2023?“ téměř dvě třetiny (65,3 %) respondentů změnu nezaznamenaly. Celkem 15,9 % dotazovaných změnu zaznamenalo, ale nečiní jim problémy. Ty udává jen 10,1 % respondentů. Zbývá část vzorku službu nevyužívá.

Graf 2: OT13 Zaznamenal/a jste změnu doby dodání u ekonomických zásilek, která byla zavedena Českou poštou od 1. 6. 2023 [Zdroj: Vlastní průzkum]



N = 1 535

Česká pošta předpokládá v důsledku zavedení režimu D+3 úsporu nákladů ve výši cca 200 mil. Kč ročně. Za zatěžující považuje především povinnost zajistit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby. Tato povinnost již dle názoru České pošty neodpovídá aktuální situaci na poštovním trhu. Dopady případného zavedení prioritního režimu D+2 nedokáže Česká pošta vyhodnotit bez znalosti konkrétního procenta zásilek, které by musely být v této lhůtě dodány. Tato otázka bude na straně České pošty předmětem dalších analýz.

Česká pošta u vnitrostátních obyčejných a doporučených zásilek zavedla od 1. února 2020 dvě kategorie podle rychlosti dodání – prioritní (označované D+1) a ekonomické. V roce 2021 byl znatelný pokles podílu prioritních zásilek na celkovém počtu jak u obyčejných, tak u doporučených zásilek. V roce 2022 došlo oproti roku 2021 k mírnému nárůstu, ale celkově u obou kategorií vnitrostátních prioritních zásilek činil tento podíl v roce 2022 jen 8,30 %.

Tabulka 2: Podíl podaných vnitrostátních prioritních poštovních zásilek (v tisících ks) ⁶		2020	2021	2022
Obyčejné zásilky	Celkem	150 938	138 729	123 967
	z toho prioritní	26 952	5 121	7 411
	Podíl	17,86 %	3,69 %	5,98 %
Doporučené zásilky	celkem	53 765	50 104	43 492

⁶ Zdroj: https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/572/soubory/zprava_2022_ke_zverejneni.pdf

Tabulka 2: Podíl podaných vnitrostátních prioritních poštovních zásilek (v tisících ks) ⁶		2020	2021	2022
	z toho prioritní	12 371	6 845	6 479
	Podíl	23,01 %	13,66 %	14,90 %
Dohromady	Celkem	204 703	188 832	167 459
	z toho prioritní	39 323	11 966	13 891
	Podíl	19,21 %	6,34 %	8,30 %

Jediným měřitelným kvalitativním ukazatelem je v oblasti základních služeb rychlost poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno její poštovní podání. Česká pošta stanovený ukazatel nejméně ve výši 92 % dodaných prioritních zásilek označovaných jako D+1 v roce 2022 splnila s 93,03 %.

Pokud jde o zohlednění vývoje v evropských zemích, změnilo podle zprávy ERGP⁷ celkem osm zemí (včetně ČR⁸) parametry dodávání poštovních zásilek. První experimentování se změnou flexibility dodávání představila v roce 2015 Itálie, která rozhodnutím tamního regulátora v určitých odlehlých oblastech zavedla alternativní model dodávání (v pondělí, ve středu a v pátek jednoho týdne a v úterý a ve čtvrtek v týdnu následujícím).

V Norsku bylo zavedeno postupně několik opatření v letech 2016-2021, která dosáhla finální podoby ve stanovení doby dodání pro ekonomické zásilky na D+3 a stanovení alternativního modelu dodávání (2,5 dní v týdnu). Podobným způsobem postupovalo i Švédsko a Belgie, která na základě novely poštovního zákona zavedla jako standardní dobu dodání D+3, avšak se zachováním D+1 pro prioritní zásilky. Ve Finsku došlo na základě úpravy poštovního zákona s platností od 1. října 2023 ke snížení frekvence dodávání v rámci základní služby z pěti na tři dny. Již dříve zde došlo v rámci základní služby ke sloučení prioritních a ekonomických zásilek a rovněž změnou zákona ke snížení požadavku na dobu pro dodání z D+2 na D+4.

Zachování dodávání každý pracovní den, když tato povinnost vyplývá i ze Zákona o poštovních službách potažmo Směrnice, považuje za nezbytné většina oslovených orgánů veřejné správy, a to i přesto, že současně většina z těchto orgánů využívá primárně ekonomický režim dodávání s delší dobou dodání. Tato skutečnost souvisí především s preferencí nižší ceny, která v době zavedení odpovídala původní ceně služby jednotně poskytované v režimu D+1, a potřebou plánovat výdaje. Změny v režimu dodávání (prodloužení dodací doby ekonomických zásilek) neměly negativní vliv na veřejnou správu ani na veřejnost, z níž dvě třetiny tuto změnu vůbec nezaznamenaly.

Jediným sledovaným a měřitelným parametrem kvality poštovní služby je rychlost dodání poštovní zásilky do 50 g (vnitrostátní obyčejné psaní prioritní do 50 g) první pracovní den po podání. Vyhláška stanoví požadavek pro zásilky v prioritním režimu D+1 na 92 %. Česká pošta jako držitel poštovní licence tento požadavek plní.

Jak již bylo uvedeno, návrh Ministerstva vnitra na snížení frekvence dodávání nemá v současnosti oporu v Zákoně o poštovních službách. Vzhledem k vývoji a měnícím se potřebám pro poskytování základních služeb spočívajícím v odklonu od požadavku na rychlost dodání směrem k jeho spolehlivosti nelze vyloučit diskusi vedoucí ke změně právní úpravy. Je přitom nezbytné respektovat naplnění požadavku Směrnice zajistit dodání na adresu nejméně pět pracovních dní v týdnu s výjimkou okolností nebo zeměpisných podmínek považovaných za mimořádné. S využitím těchto Směrnic umožněných výjimek došlo v několika členských státech EU k redukci požadavku na frekvenci dodávání.

Uváděné nedostatky v oblasti kvality budou nadále předmětem aktivit ČTÚ, a to nejen v rámci kontrolní činnosti.

⁷ Zdroj: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/55015>

⁸ V ČR tato změna spočívala ve výše popsaném zavedení dvou kategorií poštovních zásilek (prioritních a ekonomických) držitelem poštovní licence. Poskytování obou kategorií není v právních předpisech stanoveno jako povinnost, a pro dodávání ekonomických zásilek ani není stanovena doba pro jejich dodání.

Závěr

Na základě získaných informací lze konstatovat, že základní služby jsou v obecné rovině poskytovány na území ČR v souladu s požadavky a potřebami veřejnosti i státní správy a samosprávy. Nicméně dle výsledků průzkumu veřejného mínění je celkově se základními službami České pošty zcela nebo spíše spokojeno 62,7 % respondentů, což představuje výrazný pokles oproti Přezkumu z roku 2021 a naopak téměř dvojnásobný nárůst zcela nespokojených respondentů na 9,5 %.

Obdržené podněty směřují ke zefektivnění poskytování základních služeb a především obecně ke zlepšení kvality. Některé z podnětů přitom nesouvisí přímo s poskytováním základních služeb, ale mohou mít vliv na další úvahy o rozsahu a obsahu poštovní povinnosti případně o potřebě změny právní úpravy.

Nad rámec obecných podnětů směřujících ke kvalitě zejména dodávání je nutné uvést potřebu zajištění úředního doručování v souladu s relevantní právní úpravou, a to i přes pokračující přechod k elektronické komunikaci i ze strany orgánů veřejné správy.

Některé podněty směřující k redukci rozsahu uložené povinnosti, např. frekvence dodávání, rozsah poskytovaných základních služeb na provoznách apod., jsou zcela nad rámec možností Přezkumu i kompetencí ČTÚ a měly by být předmětem diskuse o změně Zákona o poštovních službách. Vyhláška naopak již v současné podobě realizaci některých podnětů umožňuje.

V oblasti kvality poskytovaných základních služeb dominují nedostatky zejména v oblasti dodávání. Počet a rozmístění povinných provozoven se jeví podle zjištění jako dostatečné, ačkoli v některých lokalitách se stávající stav jeví jako minimální ve vztahu k potřebám veřejnosti. Je však zcela na držiteli poštovní licence, aby využil výše uvedené možnosti, jak zajistit zlepšení obslužnosti, ať už využitím nových forem obsluhy, tak synergickými efekty při nastavování parametrů pro své komerční produkty.

Pro stanovení požadavků na plnění poštovní povinnosti je rozhodující aktuálně platná právní úprava, v jejímž rámci je třeba jednoznačně identifikovat změny na trhu poštovních služeb vyvolané technologickým vývojem, změnou způsobu komunikace v důsledku digitalizace a elektronizace a rozvoje segmentu e-commerce a mezinárodními trendy v přístupu k regulaci základních služeb. Všechny tyto změny se projevily i v poptávce po službách, když zásadním způsobem roste segment balíkových služeb, a naopak dlouhodobě a stále rychleji klesá objem přepravených listovních zásilek. Vzrůstající poptávka po balíkových službách se projevuje i v akceleraci nabídek alternativních poskytovatelů poštovních služeb, které jsou konkurencí pro služby základní.

2.2 Dopady v souvislosti s digitalizací procesů orgánů veřejné moci

Digitalizace obecně včetně postupné digitalizace procesů veřejné správy má dopady na trh poštovních služeb, a to zejména v segmentu listovních zásilek, jejichž objem dlouhodobě trvale klesá. V rámci této kapitoly byli proto dotázáni provozovatelé poštovních služeb, zájmová sdružení a orgány veřejné správy, zda evidují změny v souvislosti se zákonem č. 261/2021 Sb., který zavádí další digitalizaci procesů orgánů veřejné moci. Hlavní legislativní změnu představuje rozšíření povinných osob, které musí mít obligatorně zřízenou datovou schránku.

Jeden provozovatel uvedl, že povinné zřízení datových schránek se dotklo dodávání převážně listovních zásilek do 2 kg s osobním obsahem, které tento provozovatel v současné chvíli nezajišťuje. Dvanáct provozovatelů žádné změny nebo dopady neeviduje.

Kraj Vysočina uvedl, že u subjektů, se kterými nejčastěji komunikuje, dlouhodobě využívá elektronickou komunikaci, u ostatních zatím nepocítil snížení objemu poštovních zásilek.

Ani v případě zásilek dodávaných Ministerstvem financí nebyl zaznamenán výrazný pokles podaných poštovních zásilek. Naopak v období od 20. 7. 2022 do 18. 7. 2023 došlo k nárůstu poštovních zásilek o 23 % oproti období 19. 7. 2021 až 19. 7. 2022. U podáních učiněných prostřednictvím datových schránek došlo k poklesu o 11 % a u elektronických podání k nárůstu o 13 %. Do uvedeného počtu nejsou zahrnuty údaje o podáních vůči Celní a Finanční správě a dalších organizací v gesci Ministerstva financí.

Jeden provozovatel v souvislosti s citovaným zákonem zaznamenal pokles počtu zásilek, dopady jsou finanční.

Další provozovatel zatím nepocítil ve větší míře dopady související se změnou uvedeného zákona, i přes evidenci pravidelného meziročního úbytku v objemu podaných zásilek.

Jeden provozovatel eviduje dopady v poklesu objemu podaných zásilek. Nedokáže specifikovat dopad, celkově však zaznamenává pokles přibližně 20 %, nicméně toto číslo zahrnuje i přirozený meziroční úbytek.

Další provozovatel eviduje pokles objemu podaných zásilek, nemůže ale potvrdit, zda je to ovlivněno pouze rozšířením využíváním datových schránek. Vysvětlení hledá v zavádění digitalizace (přechodu na elektronickou komunikaci – portály jednotlivých společností a OVM) a také v navyšování cen ze strany České pošty.

Jeden provozovatel uvedl, že v souvislosti s elektronizací postupů orgánů veřejné správy registruje menší počet podávaných zásilek, ale tento není tak výrazný, aby je to vedlo k přijetí konkrétních změn.

Nadpoloviční většina obcí SMO ČR uvedla, že změny evidují, a že došlo ke snížení počtu fyzických podání, a naopak k nárůstu elektronické komunikace. O něco méně než polovina obcí uvedla, že změny (zatím) neeviduje – protože zavádění elektronizace do korespondence je dlouhodobý trend, nebo se změna zatím neprojevila. Další obce uvedly, že se jedná pouze o jednotky procent u snížení listovních zásilek nebo že je tento trend obtížné bez rozsáhlejší analýzy adekvátně posoudit.

Jihomoravský kraj sdělil, že v souvislosti se zákonem č. 261/2021 Sb. zaregistroval pokles objemu podaných poštovních zásilek cca o 15 % v průběhu dvou let (Krajský úřad zpravidla posílá pouze doporučené zásilky). Z důvodu neustálého zdražování cen za poštovní služby se Jihomoravský kraj snaží maximálně využívat dodávání prostřednictvím datové schránky.

Karlovarský kraj eviduje za poslední dva roky rostoucí počet odchozích i přijatých písemností v elektronické podobě (jedná se o nárůst cca o jednu třetinu). Dvě třetiny písemností jsou v elektronické podobě, jedna třetina v analogové podobě.

V Královéhradeckém kraji byl v souvislosti s povinně zřízenými datovými schránkami zaznamenán pokles podaných i dodaných poštovních zásilek. Velký pokles více než 50 % byl za poslední dva roky zejména u obyčejných zásilek z Krajského úřadu.

Liberecký kraj zaznamenal pokles především v přijatých podáních prostřednictvím České pošty, u odchozích zásilek zatím pokles neeviduje.

Objem fyzických poštovních zásilek se na Krajském úřadě Moravskoslezského kraje snížil již před zavedením povinných datových schránek. Nedošlo k výraznému rozdílu v počtu podaných obyčejných zásilek, u podaných doporučených zásilek došlo k poklesu nejen vlivem zákona č. 261/2021 Sb., ale i využíváním hybridní pošty v roce 2022. Počty podaných doporučených zásilek se v roce 2023 (leden až červen) ve srovnání se stejným obdobím roku 2022 snížily o 20 %, a ve srovnání s rokem 2021 o 34 %.

Olomoucký kraj zaznamenal s rozšířením okruhu osob, jimž byla povinně zřízena datová schránka, pokles pošty v listinné podobě o cca 35 %. V obdobném rozsahu se zvýšil počet podání datovou schránkou a e-mailem.

Pardubický kraj vnímá dopady zákona č. 261/2021 Sb. pozitivně. Pokud porovná strukturu vypravených zásilek za období od února do června 2023 oproti stejnému období v roce 2022, došlo k nárůstu odeslaných datových zpráv o 17 %, přičemž očekává, že se tento nárůst za celý rok ještě zvýší. Naopak objem vypravených poštovních zásilek se za totéž období snížil o 21 %.

Plzeňský kraj eviduje v důsledku zavedení zákona č. 261/2021 Sb. pokles podávaných zásilek v jednotkách procent. Postupný pokles zaznamenávají již od roku 2009, kdy došlo k zavedení datových schránek. Dodávání obyčejných, resp. doporučených zásilek bylo nahrazeno dodáváním do datové schránky adresáta. Kraj předpokládá, že tento trend bude i nadále pokračovat. V současnosti představuje objem odeslaných zásilek datovou schránkou (případně e-mailem) 80 % celkového počtu odeslaných zásilek.

MHMP vypravuje cca o 25 % méně listovních zásilek oproti průměru z předchozích let. Nahrazeny byly datovými zprávami. Zároveň MHMP zavádí ve spolupráci s Českou poštou dodávání zásilek formou hybridní pošty. Do budoucna se předpokládá vyšší počet podání formou datové schránky.

Středočeský kraj eviduje pokles objemu listovních zásilek. Ve srovnání s posledními dvěma roky se snížil počet listovních zásilek jak příchozích, tak odchozích o cca 5 000 položek ročně. Do budoucna očekává Středočeský kraj velký přínos služby hybridní a konverzní pošty a další změny v souvislosti s digitalizací a rozšiřováním datových schránek. Zlínský kraj zaznamenal pokles příchozích zásilek, využívá se zde ve zvýšené míře e-podatelná a datová schránka.

MMR také zaznamenalo pokles objemu podávaných zásilek (za poslední dva roky o cca 25 %). MMR předpokládá, že se objem podávaných zásilek bude i nadále snižovat.

V souvislosti s povinně zřízenými datovými schránkami na Ministerstvu vnitra je evidován dočasný nárůst datových zpráv dodaných prostřednictvím datové schránky ministerstva či e-mailu. Nelze podle Ministerstva vnitra potvrdit, že by se v důsledku tohoto jednání snížily počty dodávaných zásilek. Ministerstvo vnitra nicméně připouští, že s nastupující digitalizací veřejné správy se trend v komunikaci s úřady mění a občané více využívají možnosti digitálního podání.

MPO zaznamenalo v prvním pololetí 2023 nárůst vypravených zpráv prostřednictvím datové schránky o 7 %, nicméně o 1 % také vzrostly vypravené zásilky.

VZP ČR zaznamenala dopady v souvislosti se zákonem č. 261/2021 Sb. především u snížení nákladů za poštovné a za služby hybridní pošty. Na druhou stranu je dle VZP ČR patrný razantní nárůst doručených a vypravených datových zpráv. S tím souvisí časté zahlcení eSSL a nutnost navyšování kapacit datových úložišť a ostatních potřeb eSSL.

Pokles v počtu vypravených fyzických zásilek, a naopak nárůst v počtu datových zpráv, eviduje i ČNB.

Ministerstvo spravedlnosti uvádí následující údaje za první pololetí 2023:

- pokles objemu u dodaných doporučených zásilek o 10,3 % oproti roku 2021 a o 3,7 % oproti roku 2022,
- pokles objemu u vypravených obyčejných zásilek o 16,9 % oproti roku 2021 a o 33,3 % oproti roku 2022.

Dále Ministerstvo spravedlnosti uvádí, že dokumenty jako průkazy, osvědčení atd. musí být adresátům dodávány pouze fyzicky. Velká část adresátů obyčejných nebo doporučených zásilek připadá na subjekty (fyzické osoby), které datovou schránku nemusí mít zřízenou nebo pro dodání dokumentu neuvedly e-mailovou adresu. Do budoucna předpokládá Ministerstvo spravedlnosti nárůst komunikace prostřednictvím datových schránek a využívání e-mailové komunikace. Nelze ale podle něj předpokládat, že to bude v průběhu nejbližších let.

Česká pošta uvedla, že v tuto chvíli nemá dostatek podkladů k vyhodnocení dopadů zákona č. 261/2021 Sb. MPSV se rovněž domnívá, že na posouzení dopadů změn je třeba delšího časového rozmezí.

Závěr

Poněkud překvapivě nevyplývá z obdržených sdělení jednoznačné potvrzení očekávaného vývoje, že dojde k dramatickému propadu počtu listovních zásilek. Určitý pokles zaznamenali jak provozovatelé poskytující služby obyčejných a doporučených zásilek, tak většina orgánů veřejné správy, u nichž se zvyšuje podíl komunikace prostřednictvím datových schránek na úkor zasílání zásilek prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Respondenti však nespojují tento úbytek výhradně s nabytím účinnosti zákona č. 261/2021 Sb., protože se jedná o dlouhodobý trend a vliv vícero faktorů.

Přesto je třeba do budoucna jednoznačně počítat s pokračujícím poklesem objemu podaných listovních zásilek. Tento trend a skutečnost, že při nárůstu konkurence na balíkovém segmentu trhu a využívání komerčně dostupných služeb lépe reflektujících měnící se požadavky zákazníků porostou jednotkové náklady související se zajištěním této základní služby, vyvolává nutnost hledat ekonomicky dlouhodobě udržitelný koncept pro zajištění základních služeb. S tím souvisí i diskuse o požadavcích na poskytování základních služeb představujících svého druhu záchrannou síť pro veřejnost, zejména pak nejzranitelnější skupiny obyvatel.

2.3 Dostupnost a hustota pošt

Dostupnost a hustota pošt je jedním ze základních kvalitativních požadavků na poskytování základních služeb, přičemž požadavky na dostupnost a hustotu jsou blíže vymezeny v § 14 Vyhlášky. Minimální počet povinných provozoven stanoví Nařízení vlády. K 1. 7. 2023 došlo s ohledem na vývoj na trhu a měnící se potřeby uživatelů ke snížení minimálního počtu povinných provozoven z 3 200 na 2 900 provozoven. K faktické redukci došlo ve větších obcích s počtem obyvatel nad 2 500 ve snaze zachovat dostupnost základních služeb v obcích malých, kde zatím není dostatečně rozvinuta konkurence na trhu. V rámci této kapitoly jsou shrnuté odpovědi orgánů veřejné správy i výsledky průzkumu veřejného mínění k tématům jako je hustota pošt nebo vzdálenost k nejbližší provozovně,

včetně možnosti zajištění dostupnosti základních služeb i jiným způsobem (například prostřednictvím samoobslužných výdejních automatů/balíkomatů). Jsou zde uvedené i odpovědi provozovatelů poštovních služeb, neboť zajištění celostátní sítě provozoven je považováno za jeden z nejvíce zatěžujících aspektů poskytování základních služeb.

2.3.1 Hustota pošt z pohledu veřejné správy

Orgány veřejné správy byly vzhledem k zajištění dostupnosti základních služeb dotázány, zda

- a) považují za nezbytné, aby byla stanovena taková kritéria pro počet a hustotu pošt, která zachovají stávající rozsah sítě provozoven držitele poštovní licence (2 900 provozoven),
- b) nebo zda může být dostupnost základních služeb zajištěna i jiným způsobem (například balíkomaty, samoobslužnými automaty, virtuálními pobočkami bez obsluhy apod.).

Jihočeský kraj považuje za klíčové zajištění dostupnosti základních služeb, a to i v kontextu velké rozlohy Jihočeského kraje a velkého počtu malých obcí. Vzhledem k ekonomickým aspektům spojeným se současnou sítí provozoven České pošty považuje za vhodnou cestu zajištění části služeb pomocí samoobslužných automatů nebo boxů.

Jihomoravský kraj se zasazuje o zachování hustoty pošt alespoň v současném rozsahu. Možnost využít základní služby by měla být podle Jihomoravského kraje zajištěna v každé obci. Za významná kritéria pro rozhodování o zachování či zrušení provozoven pokládá stávající vyčerpání kapacit, potřeby jednotlivých obcí, dopravní obslužnost hromadnou dopravou a případnou možnost parkování, dostupnost služeb pro seniory a osoby se zdravotním či jiným znevýhodněním a zároveň kvalitu poskytovaných služeb. V možnosti zajištění základních služeb pomocí balíkomatů nebo samoobslužných automatů spatřuje Jihomoravský kraj velký potenciál, protože pro běžně zaměstnané občany často není možné stihnout otevírací dobu pošty.

Rovněž Karlovarský kraj považuje za nezbytné zachování stávající sítě poštovních služeb, u provozoven omezených krátkou pracovní dobou považuje za vhodné uvažovat o doplňkové službě v podobě balíkomatů, samoobslužných automatů či virtuální provozovny apod. Podobně se vyjádřil i Pardubický kraj, podle něhož lze hledat i alternativní způsoby, ale jejich uplatnění musí předcházet důkladná analýza. Pokud by se mělo uvažovat o dalším snížení počtu provozoven, je nutno podle Pardubického kraje brát v úvahu především místní geografické a demografické poměry.

Kraj Vysočina považuje dostupnost základních služeb na základě Dohody s Českou poštou o poskytování svozu a rozvozu zásilek za dostatečně zajištěnou. Podobně se vyjádřil i Královéhradecký kraj.

Dle Libereckého kraje je současný stav 2 900 provozoven vzhledem k počtu obcí limitní pro funkčnost poštovních služeb. Vyklízení pozice veřejných služeb v území považují za kontraproduktivní. Další způsoby zajištění poštovních služeb mohou být podle Libereckého kraje jen prvky doplňkovými. Jakékoliv případné změny musí být podle Libereckého kraje vždy předem projednány s dotčenými samosprávami na úrovni obcí a kraje.

Moravskoslezský kraj kritizuje snižování počtu provozoven kvůli negativnímu dopadu na rychlost dodávání, a tím celkové snížení kvality poskytovaných služeb. Ve věci sítě provozoven dále zmiňuje, že je nutné mít dobře zasíťované střed města a části s velkou koncentrací obyvatelstva (např. velká sídliště).

MHMP se jednoznačně vyslovuje pro zachování dostatečného počtu provozoven nebo partnerských provozoven tak, aby byla zajištěna možnost uložení zásilky v případě nepřítomnosti adresáta na dodávací adrese a následně dle doplňkových dispozic odesílatele „nevracet, vložit do schránky“. Podle MHMP je problémem provozní doba některých provozoven jen do 16 hodin s ohledem na běžnou pracovní dobu mnoha klientů.

Středočeský kraj má relativně vstřícný přístup ke snižování hustoty pošt. I přestože je pro tento kraj počet pošt důležitý, částečné nahrazení tradičních služeb prostřednictvím balíkomatů, samoobslužných automatů či provozoven bez obsluhy, by neznamenal pro kraj závažný problém.

Zlínský kraj nebyl snížením počtu provozoven nijak zasažen, neboť využívá centrální poštu Zlín 1, která zajišťuje dostupnost základních služeb. Rovněž MMR považuje současný rozsah sítě provozoven za dostačující.

MPO není zatím schopno posoudit dopady na dostupnost základních služeb. Vzhledem k dlouhotrvajícímu trendu klesající poptávky by do budoucna mohlo podle MPO dojít k další redukci sítě provozoven.

Podle Ministerstva vnitra by měla být do budoucna poskytnuta držiteli poštovní licence co největší flexibilita při hledání optimálního způsobu zajištění dostupnosti základních služeb. Uložená povinnost by proto měla umožňovat i zajištění dostupnosti prostřednictvím balíkomatů, samoobslužných automatů nebo virtuálních provozoven.

Ministerstvo zdravotnictví ani VZP ČR nehodlají ze své pozice posoudit, jakým způsobem by měla být zajištěna dostatečná síť provozoven.

Většina obcí zastoupených ve SMO ČR uvedla, že současný rozsah sítě provozoven České pošty by měl být zachován jako součást základních služeb pro občany. Některé alternativy provozoven jsou podle těchto obcí vhodné pouze pro mladší generaci. Stále tak není podle SMO ČR možné, aby byly poštovní služby v současné době bezobslužné, navíc ne všechny záležitosti lze touto cestou vyřešit. Několik obcí nicméně uvedlo, že právě z důvodu potřeby zachování služeb České pošty začaly provozovat namísto zrušené provozovny poštu Partner Plus ve vlastní režii (blíže viz následující kapitola 2.3.2). Současně je však podle nich potřeba nadále rozvíjet i automatizované/robotizované procesy a služby modernizovat, zejména v případě méně vytižených provozoven.

Ministerstvo spravedlnosti uvádí, že kvůli krátké době od změny je obtížné se vyjádřit ke stávajícímu rozsahu sítě provozoven, žádnou změnu ale zatím nezaznamenali. Dále upozorňují na skutečnost, že je nutné zajistit, aby adresáti měli reálnou možnost vyzvednout si soudní písemnosti v provozovnách ve zkrácené úložní době 10 dnů. Také nelze dle ministerstva odhlédnout od povinnosti zajistit, aby na dodejce byly uvedeny veškeré zákonem stanovené náležitosti (§ 50f odst. 3 a § 50g občanského soudního řádu). Zejména vyznačování náležitostí při vyzvednutí uložených písemností podle § 50f odst. 3 občanského soudního řádu v samoobslužném automatu, virtuální provozovně bez obsluhy atd. je dle ministerstva obtížně představitelné.

Ministerstvo financí připouští, že dostupnost základních služeb může být zajištěna i jiným způsobem (např. prostřednictvím balíkomatů nebo samoobslužnými automaty), což by mohlo rovněž představovat úsporu finančních prostředků. Na druhou stranu by bylo podle Ministerstva financí vhodné posílit obslužné profese, jako jsou zaměstnanci třídíren, poštovní doručovatelé, kurýři, neboť rušením provozoven dochází k negativním jevům v souvislosti se zvýšeným tlakem na tyto profese.

ÚP ČR považuje za nutné zachování stávajícího rozsahu provozoven. Mezi jeho klienty se nachází mnoho osob s handicapem, pro které může být využívání náhradních způsobů dodávání problematické. Podle MPSV je nezbytné zachovat co největší rozsah provozoven i s ohledem na demografické složení obyvatelstva nebo dopravní obslužnost.

Přestože se orgány veřejné správy ve valné většině vyslovují pro zachování stávajícího počtu provozoven České pošty, nevylučují náhradu či doplnění stávající poštovní sítě novými formami obsluhy. Zdůrazňují přitom potřebu zajistit dostupnost i pro zranitelné skupiny obyvatel. Počet provozoven vnímá většina i v kontextu místních podmínek a upozorňuje na potřebu zajištění obslužnosti v místech s velkou koncentrací obyvatel a adaptace otevíracích hodin. V této souvislosti je třeba upozornit, že požadavky na poštovní síť jsou v tomto ohledu poměrně flexibilní a dávají možnost držiteli poštovní licence na poptávku i po základních službách reagovat, a to i při respektování stávající právní úpravy.

2.3.2 Hustota pošt z pohledu provozovatelů

V této kapitole jsou shrnuty názory České pošty a ostatních provozovatelů na povinnost provozovat poštovní síť definovanou stávajícím právním rámcem pro účely poskytování základních služeb. Tato kapitola obsahuje i zjištění ohledně vnímání a využívání (ze strany obcí a veřejnosti) pošt Partner coby plnohodnotné alternativy poskytování poštovních služeb.

Co se týče ekonomické stránky zajišťování základních služeb, představuje pro Českou poštu coby držitele poštovní licence nadále zdaleka největší zátěž provozování sítě provozoven v rozsahu a s kvalitativními parametry stanovenými Nařízením vlády a Vyhláškou, tedy povinnost provozovat 2 900 pošt. Česká pošta v aktuálním licenčním období provedla změny v dodávací síti, které vedly k redukci čistých nákladů v této oblasti, přesto očekává, že čisté náklady na síť provozoven budou i nadále významně přesahovat 1,5 mld. Kč ročně. Pokud by Česká pošta byla bez povinnosti daných státem, provozovala by podle svého vyjádření pouze 500 pošt, které by doplnila externími výdejními místy dle atraktivity místa s velkým potenciálem zákazníků. Česká pošta uvádí, že tímto způsobem by zlepšila hospodaření o cca 1,7 mld. Kč.

Česká pošta se snaží svou poštovní síť průběžně optimalizovat. V tuto chvíli jsou nicméně případné změny blokovány aktuální právní úpravou, která stanoví jednoznačné požadavky na hustotu a dostupnost pošt, jejich otevírací dobu a rozsah poskytovaných služeb. Česká pošta je přesvědčena, že zvýšení efektivity poštovní sítě by bylo možno dosáhnout zrušením povinnosti, aby byly všechny pošty povinně otevřeny každý pracovní den a aby nabízely všechny základní služby, respektive omezením této povinnosti na vybranou skupinu pošt. Konkrétní možnost praktické realizace této možnosti je v současnosti předmětem interních analýz České pošty.

V případě provozoven je v první řadě nezbytné vyhodnotit stav po červencové redukci jejich počtu. Česká pošta je každopádně již nyní přesvědčena o nadbytečnosti požadavku § 14 odst. 2 písm. b) Vyhlášky, podle něhož je dostatečná hustota pošt zajištěna, pokud je provozována pošta v každé obci, která má méně než 2 500 obyvatel a v níž je ke dni nabytí účinnosti této Vyhlášky pošta provozována a zároveň je zde matriční úřad, obecný stavební úřad nebo základní škola s prvním a druhým stupněm. Toto ustanovení považuje Česká pošta za nadbytečné a historicky překonané. V tuto chvíli podle České pošty pouze iracionálně fixuje stav sítě provozoven, který platil před více než 10 lety a brání jejímu přizpůsobení aktuálním potřebám obyvatel. Dostatečný počet provozoven je zajištěn Nařízením vlády, jejich rozmístění pro zajištění pokrytí celého území ČR je upraveno dalšími pravidly uvedenými v § 14 odst. 2 Vyhlášky.⁹

Česká pošta v současnosti disponuje strukturou svých provozoven pro poskytování základních služeb dle následující tabulky.

Tabulka 3: Přehled obslužných míst České pošty¹⁰	2019	2020	2021	2022
Vlastní provozovny (zajišťované Českou poštou)	2 600	2 543	2 481	2 418
Provozovny zajišťované třetí osobou (celkem)	710	754	811	863
• Pošty Partner	634	692	752	814
• Výdejní místa	68	56	53	43
• Poštovny	8	6	6	6
Celkem	3 310	3 297	3 292	3 281

Pošta Partner (jejíž podíl na celkovém počtu obslužných míst se neustále zvyšuje) je provozovna smluvního partnera České pošty, který nabízí základní služby jménem a na účet České pošty. Jedná se o plnohodnotnou alternativu k provozovně České pošty. O náklady se dělí Česká pošta a smluvní partner. Při nově zavedené variantě Partner Plus hradí náklady v plné výši smluvní partner, tedy zpravidla obec nebo město.

SMO ČR, který města a obce sdružuje, problematiku pošt Partner rozvedl:

- zákazníci nerozlišují tuto formu od běžné provozovny České pošty a požadují zajištění všech služeb České pošty. Pošta Partner má v mnohých úkonech (podle SMO ČR zcela nelogicky) omezený přístup do systému, nebo nemá povoleno určité služby poskytovat, nebo o určitých úkonech její zaměstnanci ani nevědí,
- současně je na tyto zaměstnance často vyvíjen tlak prostřednictvím četných kontrol, i některých zaměstnanců z jiných oddělení, kteří požadují splnění svých požadavků na administrativu a mnohdy si ani nejsou vědomi, že tyto požadavky pošta Partner splnit nemůže,
- pošta Partner čelí problémům i ze strany dovozu a odvozu pošty, kdy toto neprobíhá poměrně často standardně a ve smluvených časech,

⁹ Pro srovnání: Přístupy týkající se kritérií pro počet provozoven se v Evropě odlišují. Dvě země (včetně ČR) určují jejich počet na základě maximální vzdálenosti od místa pobytu, devět podle počtu obyvatel, dvanáct kombinací předchozích kritérií, pět zemí podle potřeb uživatelů, šest na základě geografických podmínek, třináct garantovaným minimem pro celé území a jedna země podle infrastruktury a ekonomického/technologického vývoje. Viz studie ERGP: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/55015>

¹⁰ Zdroj: https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/572/soubory/zprava_2022_ke_zverejneni.pdf

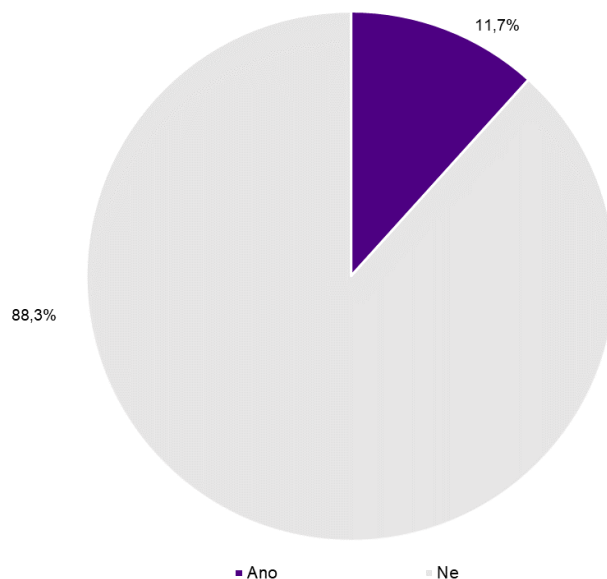
- pošta Partner v malých obcích může poskytovat pracovní příležitosti pro místní obyvatele. Lidé z obce se mohou stát zaměstnanci pošty, což zlepšuje místní ekonomiku a oživuje pracovní trh v oblasti. Rovněž podle SMO ČR projekt Pošta Partner pomáhá malým obcím udržet základní služby v území a podporuje rozvoj místního podnikání a malých firem (možnost zasílat a přijímat obchodní dokumentaci a zásilky přímo z dané obce).

Většina oslovených krajů poštu Partner nevyužívá, nemá s ní zkušenosti nebo nedokáže posoudit rozdíly oproti provozovně České pošty. Důvodem může být skutečnost, že pošty Partner se nalézají spíše v menších obcích, nikoliv ve větších městech, jež jsou sídlem jednotlivých krajů. Jihočeský kraj uvedl, že nebyly zaznamenány žádné zásadní stížnosti ze strany občanů a provoz této služby lze hodnotit jako uspokojivý. Negativně byla některými obcemi vnímána změna podmínek provozování pošt Partner.

Dle výsledků průzkumu veřejného mínění zatím velká většina respondentů nevyužívá poštovních služeb České pošty prostřednictvím třetích osob. Největší podíl využití je ve věkových kategoriích 25-54 let a v menších obcích. Nejméně využívají pošt Partner nejstarší věkové kategorie. Pro interpretaci těchto výsledků je vhodné doplnit, že i přes velmi dobrou reprezentativnost vzorku je možné, že určitá množina respondentů nevyužívá poštu Partner právě proto, že ji nemá v dosahu.

Graf 3: OT29 Využíváte poštovní služby České pošty poskytované prostřednictvím třetích osob, tzv. pošt Partner, které jsou poskytovány například v obchodě, na obecním úřadě a jinde? [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 535



Ostatní provozovatelé hodnotili, které aspekty poskytování základních služeb považují za nejvíce zatěžující – zda poskytování poštovních služeb prostřednictvím sítě provozoven, zajištění podání a dodání každý pracovní den, zajištění služeb na celém území apod.

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

Čtyři provozovatelé považují za nejvíce zatěžující aspekt poskytování poštovních služeb prostřednictvím sítě provozoven. Zhuštění této sítě (pro případné poskytování základních služeb) je zároveň pro ně provozně nemyslitelné. Jeden provozovatel považuje jako nejvíce zatěžující zřízení sítě provozoven, neboť zásilky vyzvedává a dodává tzv. „v terénu.“

V samotném procesu poskytování základních služeb neshledává další provozovatel nic zatěžujícího, nicméně provoz logistické sítě je nutné zajistit na základě racionální úvahy a zároveň potřeb občanů v daném místě. Dodání následující pracovní den po podání na celém území České republiky je pro tohoto provozovatele standardním způsobem dodávání zásilek. V současné době má daný provozovatel navíc téměř 3 000 výdejních míst u smluvních partnerů či v balíkomatech, které zajišťují dostupnost služeb po celém území ČR.

Pro jednoho provozovatele nepředstavuje problém dodávat a přijímat zásilky každý pracovní den, ani poskytovat služby na celém území ČR. Nicméně v jejich současných kapacitách není možné mít pro zákazníky k dispozici personálně obsazenou síť provozoven po celém území ČR, proto tento aspekt vnímají jako nejvíce zatěžující.

Pro dalšího provozovatele jsou zatěžujícími faktory šíře sítě provozoven, zajištění služeb na celém území a dodávání každý pracovní den.

Jeden provozovatel dokáže vzhledem k relativně hustému a rovnoměrnému osídlení ČR (na rozdíl od některých členských států EU) poskytovat služby dodání na adresu na celém území ČR. V případě výdejních míst využívají spolupráci s třetími stranami. Tento provozovatel nepovažuje provozování takové sítě za zatěžující. Poskytování základních služeb není zatěžující ani pro dalšího provozovatele. Jeden provozovatel to navíc zdůvodňuje skutečností, že Česká pošta jako držitel poštovní licence přistoupila v posledních letech k nahrazování vlastní sítě provozoven provozovny vlastními třetími stranami v podobě pošt Partner.

Jeden provozovatel uvádí jako nejvíce zatěžující zajištění služeb na celém území ČR a administraci s tím spojenou.

Obchodní model dalšího provozovatele je aktuálně nastaven na dodávání balíků zakoupených prostřednictvím e-shopů. Tento provozovatel proto považuje za zatěžující poskytování služeb prostřednictvím sítě provozoven, neboť počet těchto provozoven a rovněž rozsah poskytovaných služeb v jednotlivých provozovnách se v budoucnu může změnit, aniž by daný provozovatel měl možnost takovou změnu ovlivnit.

Je zcela jednoznačné, že povinnost zajišťovat poštovní síť v rozsahu vymezeném minimálním počtem provozoven (podle Nařízení vlády) a splňující požadavky na rozmístění po celém území podle požadavků § 14 Vyhlášky představující nejvíce zatěžující prvek generující náklady, potažmo čisté náklady, na poskytování základních služeb. Druhým nejvíce zatěžujícím prvkem je povinnost dodávání každý pracovní den. V tomto ohledu je situace stejná napříč členskými státy EU.

Takto vnímá uložení povinnosti a s ní spojenou zátěž nejen stávající držitel poštovní licence, ale i ostatní provozovatelé poštovních služeb. Problém nespočívá nezbytně pouze v samotném počtu provozoven, když počet provozoven některých provozovatelů povinný minimální počet značně převyšuje. Podstatná je skutečnost, že provozovny musí umožnit poštovní podání, a to v rozsahu všech základních služeb, jejichž poskytování je uloženo jako povinnost. I v rámci těchto požadavků však lze využít různé formy obsluhy včetně možnosti využít provozovny třetích stran.

Poskytování základních služeb prostřednictvím třetí osoby ve formě pošty Partner představuje plnohodnotné zajištění dostupnosti základních služeb a zároveň i možné řešení pro udržení rozsahu poštovní sítě stanoveného Nařízením vlády.

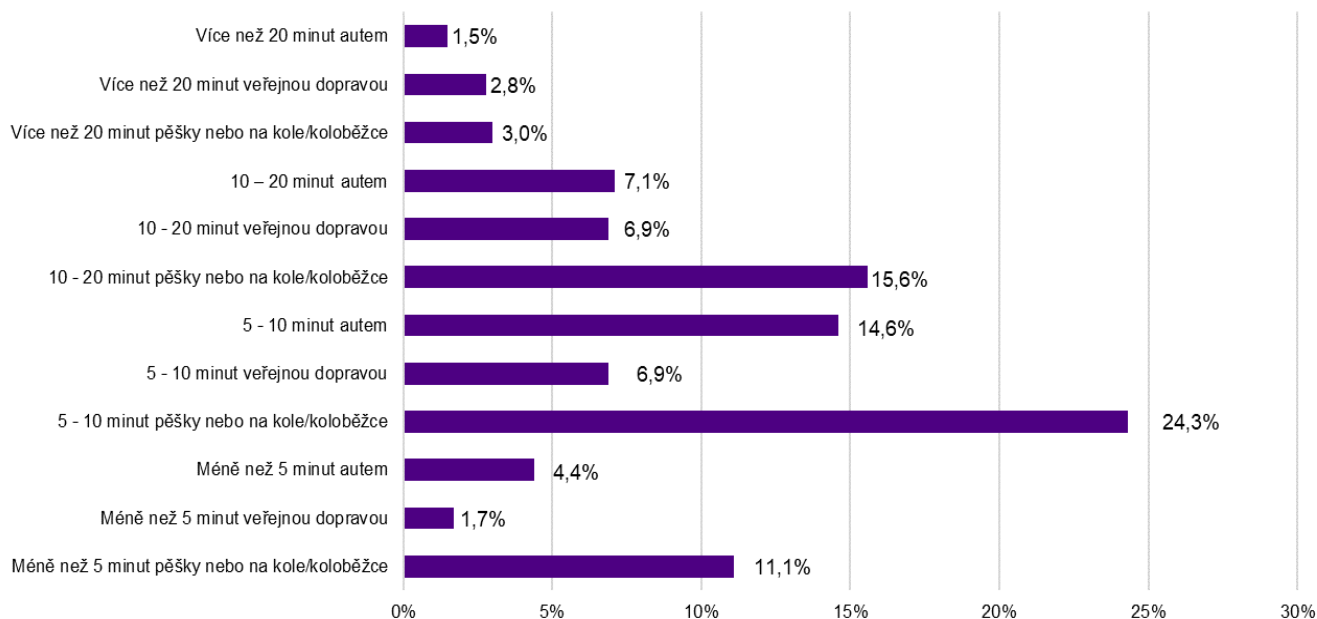
2.3.3 Názory veřejnosti na hustotu pošt a alternativy v síti provozoven

K otázce č. 27 průzkumu veřejného mínění naprostá většina respondentů (86,2 %) uvedla, že provozovny České pošty jsou pro ni dostupné. Stejně tak výrazná většina respondentů (81,6 %) uvedla v odpovědi na otázku 34 průzkumu veřejného mínění, že poštovní služby využívá v místě trvalého bydliště. V kategorii nejstarších seniorů se jedná téměř o výhradní způsob. Jen malé podíly respondentů využívají pro poštovní služby infrastrukturu nebo provozovny v místě zaměstnání, studia nebo přechodného bydliště.

K otázce č. 28 průzkumu veřejného mínění ohledně přípustné vzdálenosti k nejbližší provozovně České pošty byly odpovědi závislé na vzdělání a velikosti obce, ve které respondent žije.

Graf 4: OT28 Jaká dostupnost nejbližší provozovny České pošty z hlediska času je pro Vás ještě akceptovatelná v závislosti na vašem nejčastějším způsobu dopravy? [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 535

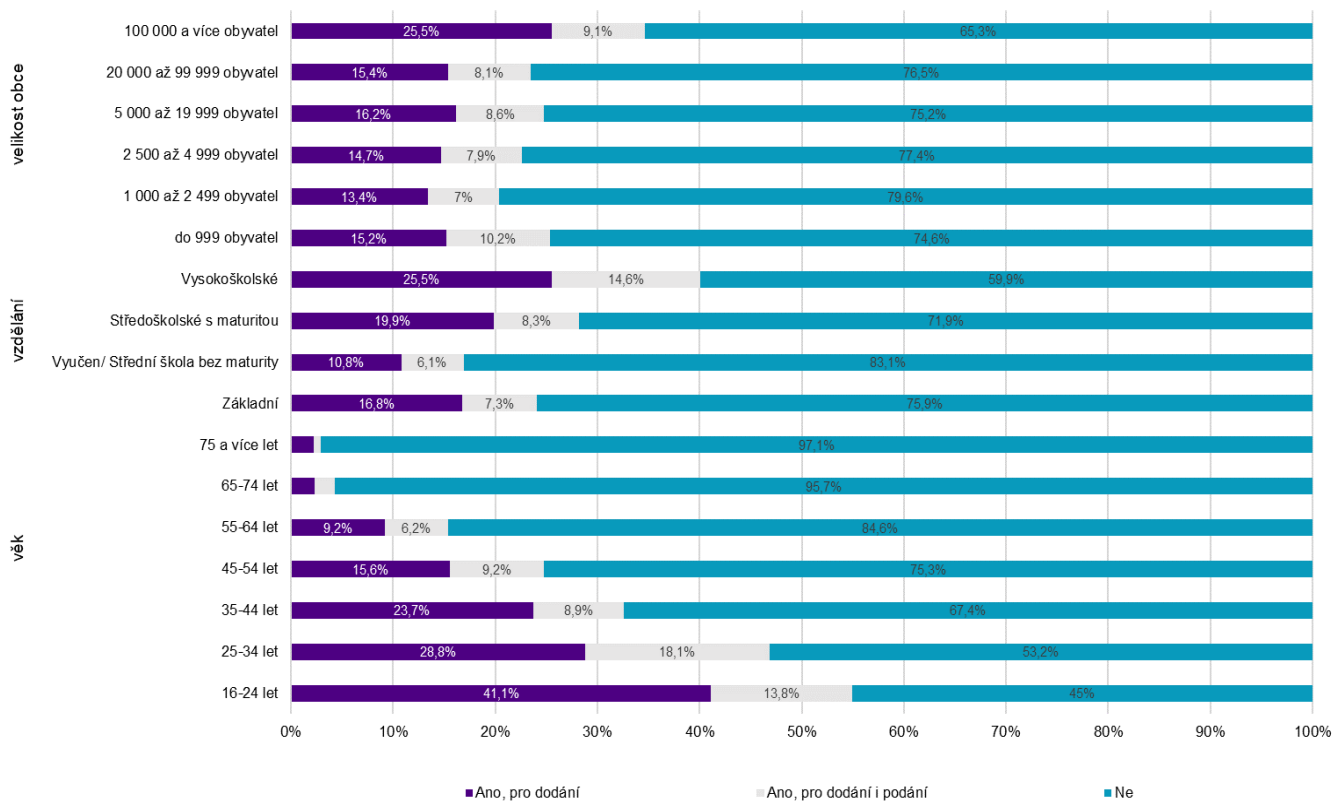


Nejvíce respondentů uvedlo, že akceptovatelná vzdálenost nejbližší provozovny České pošty je 5-10 minut pěšky/na kole/na koloběžce, s touto možností souhlasí 24,3 % dotázaných. Druhou nejčastější odpovědí bylo 10-20 minut pěšky/na kole/na koloběžce s 15,6 %. Následovala možnost 5-10 minut autem s 14,6 %. Mezi nejméně uváděné možnosti patří méně než 5 minut veřejnou dopravou s 1,7 % nebo více než 20 minut (jakýmkoliv způsobem dopravy).

Více než čtvrtina (26,1 %) respondentů průzkumu veřejného mínění využívá samoobslužné automaty na poštovní služby. Při otázce č. 37 provedené testy nezávislosti prokázaly, že odpovědi souvisí se zvolenými třídícími proměnnými, tedy s věkem, vzděláním a velikostí obce, ve které respondent žije.

Graf 5: OT37 Využíváte poštovní služby (např. odesílání či příjem poštovních zásilek a balíků) prostřednictvím samoobslužného automatu? [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 535

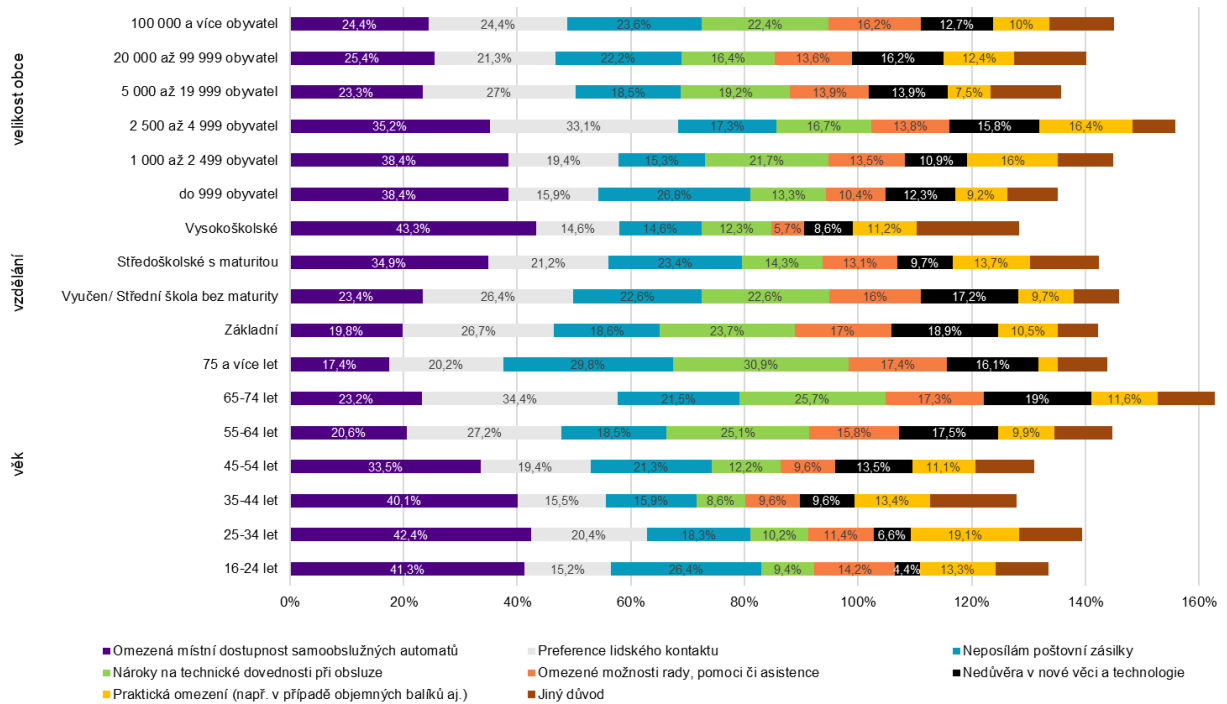


Mladí lidé ve věku 16-24 let využívají poštovní služby prostřednictvím samoobslužného automatu, a to primárně pro dodání. Rozdíl mezi využitím této služby v kategorii 16-24 let a 75+ je 38,9 p.b. Celkově lze tedy říci, že využívání poštovních služeb prostřednictvím samoobslužných automatů s věkem klesá. Využití samoobslužného automatu ať už pro dodání nebo podání se podstatným způsobem neliší podle velikosti obce s výjimkou obcí s více než 100 000 obyvateli, kde je jejich využití výrazně vyšší. Rovněž u osob s vysokoškolským vzděláním je využívání samoobslužných automatů výrazně vyšší.

K otázce č. 38B 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 30,9 % respondentů starších 75 let. Mladší věkové kategorie pak volily jako důvod, proč nemají zájem o samoobslužné automaty, omezenou místní dostupnost (přes 40 % osob ve věkových kategoriích mezi 16 a 44 lety). Tento důvod je stěžejním (43,3 % případů) rovněž pro osoby s vysokoškolským vzděláním.

Graf 6: OT38B Z jakého důvodu nevyužíváte poštovní služby prostřednictvím samoobslužného automatu?
 [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 135



Naprostá většina respondentů průzkumu veřejného mínění považuje provozovny České pošty za dostupné. Jistý potenciál naznačuje využívání samoobslužných automatů, přičemž tato doplňková forma obsluhy nově stále ve větší míře umožňující i poštovní podání pro naplnění požadavků na provozovny držitele poštovní licence má určitou podporu i mezi orgány veřejné správy a samosprávy. Možnost úplné náhrady klasických provozoven samoobslužnými automaty má ovšem zatím limity, když nelze zajistit poskytnutí služby např. v případě zásilek větších rozměrů nebo v případě úředního doručování, kdy je nutné prokázat totožnost adresáta a potvrdit dodání v dodejce. Současně je třeba brát ohled i na konkrétní skupiny občanů, pro které je zatím tato forma obsluhy nepřijatelná.

Závěr

Jakkoli může docházet při posuzování dostupnosti poštovní sítě v podobě povinných provozoven ke kolizi zájmů uživatelů poštovních služeb, tedy zejména veřejnosti a orgánů veřejné správy na straně jedné, a držitelem poštovní licence (případně jinými provozovateli) na straně druhé, je stávající počet provozoven (2 900 provozoven od 1. 7. 2023) včetně jejich rozmístění hodnocen jako dostatečný, odpovídající potřebám. Zejména kraje by považovaly případné další snižování počtu pošt v dohledné době za problematické. Faktické dopady snížení počtu provozoven od 1. 7. 2023 na dostupnost základních služeb budou nadále vyhodnocovány v delším časovém horizontu ve světle dalšího vývoje nabídky poštovních služeb a poptávky po nich. Z Průzkumu vyplývá, že aktuálně není potřeba nastavená kritéria týkající se provozoven držitele poštovní licence zásadně měnit, nelze však v kontextu výše uvedeného vyloučit úpravu požadavků na poštovní síť.

Do budoucna lze s rozvojem a zaváděním nových informačních a komunikačních technologií uvažovat o pokračujícím využití provozoven třetích osob ve vztahu k poskytování nejen základních, ale i všech ostatních poštovních služeb, o možnosti významnějšího rozšíření (nebo náhrady části) stávajících provozoven držitele poštovní licence mobilními poštami, které se osvědčily i v minulosti, samoobslužnými provozovnami či automaty. Tento vývoj je patrný na trhu poštovních služeb už nyní a je hojně využíván ostatními provozovateli poštovních služeb i samotnou Českou poštou pro poskytování komerčních služeb, má podporu veřejnosti a do jisté míry i mezi zákazníky z řad veřejné správy a samosprávy. Na druhé straně, jak vyplývá i z výsledků průzkumu veřejného mínění, je potřeba při zavádění samoobslužných automatů respektovat i požadavky zranitelných skupin obyvatelstva, zejména starší populace, nebo požadavky vyplývající z úředního doručování.

Současně je nutné brát v úvahu, že vývoj na trhu poštovních služeb a změna potřeb uživatelů může v horizontu několika málo let vyústit ve změnu požadavků na poskytování základních služeb včetně požadavků na dostupnost a hustotu pošt.

2.4 Dostupnost informací o základních službách

Uvádění a poskytování informací o otevírací době a změnách v poštovní síti způsobem umožňujícím dálkový přístup, v provozovnách nebo na poštovních schránkách patří k základním kvalitativním požadavkům na poskytování základních služeb. Parametry poskytování informací jsou detailně uvedeny ve Vyhlášce. Tato kapitola zpracovává odpovědi zájmových sdružení a orgánů veřejné správy na otázky ohledně přehlednosti a dostatku informací o základních službách, které Česká pošta povinně zveřejňuje na svých webových stránkách a v provozovnách. V rámci průzkumu veřejného mínění byla položena otázka, jakým způsobem občané obvykle získávají informace o základních službách České pošty (např. o jejich parametrech a cenách).

Převážná většina obcí ze SMO ČR uvedla, že informace zveřejňované Českou poštou na jejich webových stránkách jsou dostatečné a přehledné. V několika málo odpovědích se objevilo, že by mohly být informace více intuitivní.

SONS uvedla, že má od České pošty k dispozici informace o poštovních provozovnách upravených pro potřeby nevidomých a slabozrakých (počet provozoven vybavených akustickými orientačními majáčky apod.). Jako problém ale spatřuje: (ne)aktuálnost informací, opožděnou informovanost o změnách způsobených přesuny a rekonstrukcemi v jednotlivých provozovnách a vysokou fluktuaci zaměstnanců České pošty odrážející se v neznalosti dohodnutých pravidel. Zásadní nedostatky shledává SONS i v oblasti přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a v aktuálnosti a souladu informací s realitou.

Jihočeský kraj uvedl, že informace o základních službách na internetových stránkách lze považovat za dostatečné a přehledné. Informace v jednotlivých provozovnách by měly být sjednocené a vždy na dobře viditelném místě, což v mnoha případech podle Jihočeského kraje není. Za dostatečné a přehledné považuje informace o základních službách i Jihomoravský, Karlovarský, Královéhradecký, Liberecký, Olomoucký, Středočeský, Pardubický, Plzeňský, Moravskoslezský, Zlínský kraj a Kraj Vysočina. Některé kraje dále zmínily, že mají vlastního obchodního zástupce, který jim potřebné informace zodpoví. Liberecký kraj dále doplnil, že získávání informací pro korporátní klienty je problematické a často jsou odkázáni pouze na písemný letáček bez jakéhokoliv vysvětlení. Středočeský kraj uvedl, že v provozovnách je bohužel často problém s informovaností personálu o chystaných změnách (např. ve změnách ceníku služeb).

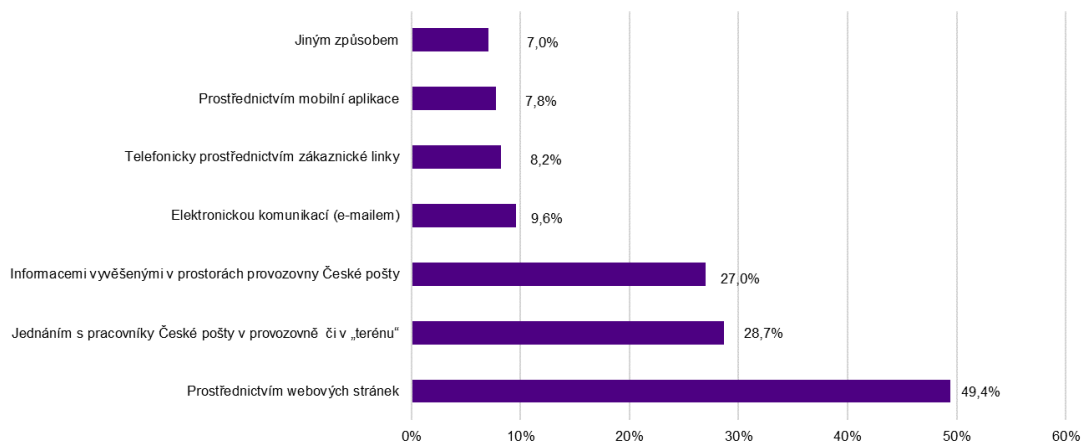
MMR, MPSV, MPO, Ministerstvo financí, Ministerstvo vnitra, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo zdravotnictví a VZP ČR rovněž považují informace na webových stránkách České pošty za dostatečné a přehledné.

MHMP se často při změnách ceníku České pošty potýká s chybným nastavením cen ve výplatních strojích. Bylo by podle MHMP vhodné zlepšit komunikaci mezi Českou poštou a firmou EVROFIN Int. spol. s r.o., která je dodavatelem výplatních strojů pro MHMP. Zejména je třeba komunikovat změny v ceníku České pošty s dostatečným časovým předstihem. Na stránkách České pošty se podle MHMP obtížně dohledává např. i seznam zemí, do kterých nelze dočasně odesílat zásilky, např. z důvodu covidových opatření.

Z průzkumu veřejného mínění vyplynulo, že nejčastějším způsobem získávání informací o základních službách České pošty jsou webové stránky (49,4 %), dále jednání s pracovníky České pošty (28,7 %) nebo informace vyvěšené v provozovnách České pošty (27,0 %). Méně častým způsobem získávání informací jsou zákaznické linky nebo aplikace České pošty či elektronická komunikace (ve všech případech méně než 10 %). V případě odpovědi „jiným způsobem“ (108 respondentů) se dotazovaní nejčastěji informace dozvídají z médií, případně od rodiny či přátel. Bylo možné vybrat i více z nabízených odpovědí.

Graf 7: OT19 Jakým způsobem obvykle získáváte informace o základních službách České pošty (např. o jejich parametrech a cenách)? [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 535



Závěr

V rámci Průzkumu nebyly zaznamenány zásadní nebo vyloženě negativní podněty týkající se dostupnosti informací o základních službách. Je zřejmé, že veřejnost stále více využívá informace na webu, což potvrzuje dříve předpokládaný vývoj. Lze tedy dovodit, že právní úprava obsažená ve Vyhlášce odpovídá potřebám veřejnosti. Občasné výhrady k aktualizacím informací naznačují pochybení České pošty při plnění povinností, nicméně ČTÚ má v tomto ohledu nástroje k nápravě. Tento fakt nic nemění na potřebě povinnosti držitele poštovní licence poskytovat informace rovněž v provozovnách, a to z důvodu stále početné skupiny zákazníků, kteří neumí nebo nemohou komunikovat elektronicky, nicméně i zde lze využít technické možnosti a nahradit dříve využívanou listinnou podobu s potřebnými informacemi. S ohledem na vývoj nelze do budoucna vyloučit, že by mohlo dojít ke zmírnění požadavků na rozsah povinných informací dostupných v provozovnách. Obdržené podněty týkající se informací o základních službách budou využity při výkonu další kontrolní činnosti ČTÚ.

2.5 Návrhy na změny požadavků na poskytování základních služeb

V rámci této kapitoly jsou shrnuté návrhy na změny ve způsobu poskytování základních služeb obdržené jak od provozovatelů poštovních služeb, tak od zájmových sdružení a orgánů veřejné správy. Jedná se zejména o návrh České pošty na umožnění potvrzení převzetí poštovní zásilky kódem doplněný o relevantní informace získané z průzkumu veřejného mínění.

2.5.1 Možnost potvrdit převzetí poštovní zásilky kódem

Jedním z podnětů na změnu specifikace základních služeb spočívá v požadavku na umožnění potvrzení převzetí zásilky na kód obdobně, jako je tomu v případě komerčně nabízených služeb. Tento podnět vychází z vývoje na trhu a nových možností při realizaci služeb. Touto možností se zabýval i mimořádný kongres Světové poštovní unie v Rijádu. Problematickým bodem v této souvislosti zůstává úřední doručování, u něhož je třeba ověřit totožnost osoby přebírající zásilku a potvrdit převzetí podpisem. Přestože se objevují už v současné době díky digitalizaci alternativní elektronické způsoby, je třeba i nadále zajistit možnost využít stávající způsob dodávání proti podpisu. Podmínkou pro tento způsob potvrzování je ochota adresáta sdílet osobní údaje (telefonní číslo případně e-mailovou adresu) a současně znalost těchto údajů na straně odesílatele.

Česká pošta považuje za klíčové, aby bylo i u základních služeb umožněno vydání zásilky na kód, a to ve všech případech s výjimkou zásilek do vlastních rukou a zásilek s dodejkou. Umožnění vydání zásilek na kód je pro ni nezbytnou podmínkou automatizace dodávání. Toto opatření by podle České pošty proces dodávání zásadně zjednodušilo a zrychlilo. Česká pošta by v důsledku zavedení vydání zásilky na kód mohla rozšířit dodání i mimo svoji síť, tedy zejména do Balíkoven a ukládacích zařízení provozovaných třetími stranami. Vydávání zásilek na kód by mohlo být podle České pošty umožněno rozšířením specifikace základních služeb uvedených ve Vyhlášce tak, že by byla jako alternativa ke stvrzení dodání zásilky příjemcem kromě výše uvedené výjimky zavedena možnost „prokázání oprávnění k převzetí zásilky“ – v tomto případě sdělením kódu.

89 % respondentů (z těch, pro něž by byla akceptovatelná změna způsobu převzetí doporučené nebo cenné zásilky mimo úřední doručování) průzkumu veřejného mínění by bylo ochotno poskytnout svoji e-mailovou adresu nebo číslo svého mobilního telefonu za účelem doručení číselného kódu k převzetí. V odpovědi na otázku č. 16 průzkumu veřejného mínění se proti převzetí zásilky prostřednictvím kódu namísto podpisu vyslovilo jen 11 % těchto respondentů. Tento způsob je spíše akceptovatelný ze strany mladších zákazníků a osob s vyšším ukončeným vzděláním.

U možnosti převzetí poštovní zásilky (mimo úřední doručování) za pomoci kódu zaznamenalo SMO ČR mezi svými členy rozdílná stanoviska. Pro více než polovinu z nich by bylo přípustné potvrdit převzetí zásilky prostřednictvím číselného kódu namísto podpisu. Pro některé z nich je to však nepřijatelné, neboť úřad vystupující jako orgán veřejné správy by měl mít jasně zdokumentováno (potvrzeno), kdo zásilku převzal, jak vyplývá z právních předpisů ČR. Rovněž by to mohla být překážka pro starší občany.

Nejednoznačnost vyplývá i z hodnocení krajských samospráv. Jihočeský kraj požaduje možnost potvrzení převzetí zásilky číselným kódem za přípustnou a s ohledem na případné zavádění automatů či boxů dokonce za nutnou. Již dnes je podle Jihočeského kraje tato praxe běžná v případě odesílání balíků. I Jihomoravský kraj, Olomoucký kraj, Plzeňský kraj, Karlovarský, Zlínský a Olomoucký kraj považují převzetí číselným kódem za standardní a vhodné řešení.

Naopak pro Kraj Vysočina je současné nastavení přebírání zásilek plně dostačující. Stejně se vyjádřily i Královéhradecký kraj, Pardubický kraj, Středočeský kraj a MHMP.

Liberecký kraj uvedl, že potvrzování převzetí zásilky prostřednictvím číselného kódu namísto podpisu (mimo rámec úředního doručování) je mimo kompetence kraje. Pro přijímání zásilek využívají placenou službu pro svoz a rozvoz zásilek.

Moravskoslezský kraj si na základě dostupných informací nedokáže představit, jak by tento proces probíhal.

MMR jako orgán veřejné moci zmiňuje vlastní povinnost dokladování, kdo uskutečnil převzetí zásilky, a proto vnímá potvrzení pomocí kódu jako nepřijatelné.

Ministerstvo vnitra je této možnosti otevřeno, pokud zákon v určitém případě nevyžaduje písemné potvrzení dodání.

Pro Ministerstvo zdravotnictví se jedná o přípustnou variantu. Za ideální považují, aby tato problematika byla řešena komplexně v rámci projektu elektronizace služeb státu.

Pro Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo financí a MPO není dotaz relevantní.

Ministerstvo spravedlnosti upozorňuje na možná rizika umožnění převzetí zásilky na číselný kód a u starších občanů vnímá dodání proti podpisu jako schůdnější. Dále upozorňuje na možnost zneužití této metody převzetí (fyzický podpis a doložení dokladu je dle ministerstva bezpečnější).

Organizace spadající pod MPSV se k potvrzení číselným kódem vyjadřují většinou negativně. Pro účely dodání, resp. převzetí zásilky dodávané adresátovi do vlastních rukou (ve správním řízení velmi využíváno) proto nepovažují za přípustné potvrzení převzetí zásilky prostřednictvím číselného kódu namísto podpisu.

Pro VZP ČR je přípustné potvrzení převzetí zásilky jen takové, které odpovídá legislativním podmínkám jako je např. dodávání dle správního řádu.

Možnost potvrzování převzetí doporučených a cenných zásilek číselným kódem podporuje řada krajských samospráv a některá ministerstva, ovšem s výjimkou úředního doručování. Všeobecná shoda ale v tomto ohledu nepanuje.

Podle výsledků průzkumu veřejného mínění tuto možnost velká část respondentů z vyšších věkových kategorií stále odmítá. Vydávání na kód by zatím připadalo v úvahu jen u vnitrostátních, nikoli mezinárodních zásilek, když zde je třeba vycházet z požadavků Akt Světové poštovní unie. I zde by ovšem mělo dojít k rozvolnění. Základní služby tak musí nadále naplňovat technickou specifikaci stanovenou ve Vyhlášce.

Současná právní úprava umožňuje, aby držitel poštovní licence společně nabízel jednotlivé základní služby v dalších modifikacích, pokud zůstane zachována možnost volby poskytnutí způsobem stanoveným v technické specifikaci. Jak již bylo uvedeno, vydávání oproti potvrzení podpisem příjemce je nezbytné pro potřeby úředního doručování nebo obecně pro případy, kdy odesílatel potřebuje mít doklad o dodání dané poštovní zásilky určenému příjemci, jehož identita je při dodání ověřena. Vydávání na kód tedy může být jednou z variant pro dodávání, nikoliv jedinou možnou variantou. Nadále musí být nabízena mimo jiné i varianta splňující požadavky na úřední doručování. Současně je potřeba upozornit na princip nediskriminace zákazníků, který musí být při poskytování základních služeb uplatněn, když všechny základní služby musí být dostupné všem bez rozdílu.

2.5.2 Služby pro nevidomé

SONS uvedla, že jako problém spatřuje neaktuálnost informací, opožděnou informovanost o změnách způsobených přesuny a rekonstrukcemi v jednotlivých provozovnách a vysokou fluktuací zaměstnanců České pošty odrážející se v neznalosti dohodnutých pravidel. Zásadní nedostatky shledává SONS i v oblasti přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a v aktuálnosti a souladu informací s realitou.

SONS navrhuje několik podnětů za účelem zlepšení přístupnosti poštovních služeb pro osoby se sníženou schopností orientace (OSSO). Podle SONS jde o následující pravidla:

- provozovny pošt by měly být opatřeny akustickým orientačním majáčkem, aby byly pro OSSO snadněji k nalezení,
- 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 zásadě jde o to, aby OSSO získala informaci, jak se dostane k přepážce – s pomocí umělé, eventuálně přirozené vodící linie, jež OSSO dovede na místo, kde bude zaznamenána personálem a budou jí poskytnuty služby, které potřebuje.

Tento systém podle SONS často selhává i tam, kde byl již zaveden, a to z důvodu fluktuace pracovníků a patrně neexistujícího systému proškolení nových pracovníků v této oblasti. Proto by v každé poštovní provozovně měla být kompetentní osoba, která je s pravidly přístupnosti pro OSSO obeznámena a dbá na jejich dodržování.

K hledání řešení vybízí SONS i v případě vyvolávacích systémů (akustický výstup zásadních informací apod.). V této souvislosti zmiňuje SONS i potřebu zajištění vhodného přístupu pro nevidomé a slabozraké v případě samoobslužných výdejních automatů/balíkomatů.

S poskytováním základní služby Dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé je SONS v podstatě spokojena a požaduje její zachování se současnými parametry, tedy zejména bezplatné poskytování. SONS nicméně zmiňuje problémy naplnění kritéria možnosti překontrolování obsahu zásilky, které je v rozporu se snahou o kvalitní zabalení zásilky tak, aby při přepravě nedošlo k jejímu poškození. Tento rozpor je zjevný např. při zasílání některých speciálně upravených pomůcek pro nevidomé, jako jsou např. mobilní telefony s hlasovým výstupem.

SONS vyjadřuje celkovou spokojenost s poskytováním základní služby Dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé a požaduje její zachování s dosavadními parametry. Podněty nesměřují výslovně k vlastní základní službě, ale týkají se spíše zlepšení uživatelského komfortu pro tuto specifickou skupinu obyvatel. Na základě přímého jednání SONS s Českou poštou (případně zprostředkovaného ČTÚ) by měly být tyto požadavky zohledněny při modernizaci jejich provozoven.

2.5.3 Ostatní podněty

Jeden provozovatel podobně jako v rámci minulého Přezkumu zmínil, že by doručování poštovních zásilek byl schopen zrychlit, pokud by byl osvobozen od platby DPH a nemusel optimalizovat doručovací trasy kvůli úsporám pohonných hmot.

Další provozovatel uvádí, že provozovny České pošty by měly investovat do vybavení, zejména pokud jde o informační technologie. Nevýkonné počítače v provozovnách podle tohoto provozovatele prodlužují dobu vyřizování záležitostí zákazníků a tím i čekání ostatních zákazníků ve frontách na přepážku.

Podle jednoho provozovatele by kvalita i způsob poskytování základních služeb neměly být stanoveny právním předpisem, ale například opatřením ČTÚ, aby bylo možné operativně reagovat na změny na mimořádně dynamickém trhu. Úroveň závazků takového opatření ČTÚ by pak měla být výrazně volnější než stávající garance. Tržní prostředí dokáže podle daného provozovatele nabídnout dostatečně flexibilní řešení, přičemž podobné legislativní závazky ohledně způsobů poskytování a kvality služeb jsou jen zátěží pro jejich provozovatele (a přeneseně pro státní rozpočet).

Ve vztahu ke stanovení požadavků na poskytování základních služeb a jejich kvalitu zazněl podnět směřující k větší flexibilitě, která by umožnila rychlejší reakce na vývoj na trhu a nižší úroveň závazku držitele poštovní licence. Je nepochybné, že na vývoj na poštovním trhu je třeba reagovat, a to i v souvislosti s požadavky na rozsah a obsah základních služeb, resp. uložené povinnosti. Je však třeba postupovat vždy v intencích Směrnice a Zákona o poštovních službách a zajistit dostatečnou právní jistotu pro uživatele základních služeb. Rozsah a obsah uložené povinnosti je stanoven na základě závěrů Přezkumu, který stávající stav na trhu poštovních služeb posuzuje a při stanovení podmínek výběrového řízení z něj vychází.

Bezprostřední reakce na jakýkoli vývoj a související přímé a nepřímé vlivy na poskytování poštovních služeb bez omezení jakoukoli právní úpravou zajišťují standardní tržní mechanismy. Provozovatelé tak mohou své portfolio služeb přizpůsobovat svým možnostem a poptávce.

Závěr

S rozvojem digitalizace a postupným využíváním elektronických prostředků, a to i pro ověřování totožnosti adresátů, nepochybně postupem času bude docházet přirozeným vývojem k migraci na možnost potvrzování převzetí zásilek za pomoci číselného kódu i u základních služeb obdobně, jak se nyní děje u služeb komerčních. Zatím nedeřešená v tomto směru zůstává oblast úředního doručování, která vyžaduje ověření totožnosti a potvrzení převzetí podpisem. Jako součást základních služeb musí tomuto požadavku odpovídat i technická specifikace služby. Na druhou stranu nic nebrání ani za stávající právní úpravy držiteli poštovní licence nabízet komerční produkt s potvrzením přijetí zásilky na kód, a to i u listovních zásilek. Nemělo by však docházet spolu s takovou nabídkou k diskriminaci zákazníků a k vynucování volby doplňkových služeb jako náhrady za službu základní.

Ani podle obdržených reakcí nelze konstatovat jednoznačnou shodu na zavedení potvrzování převzetí poštovních zásilek prostřednictvím kódu. Důraz je kladen na nutnost naplnění požadavků úředního doručování. Vydávání na kód tedy může být nepochybně jednou z variant pro dodávání i u listovních zásilek, nikoliv však jedinou možnou a nadále musí být nabízena varianta splňující požadavky na úřední doručování.

Držitel poštovní licence by měl podle SONS více komunikovat možnost zohlednění potřeb nevidomých osob, a to i za účasti ČTÚ.

Další aspekty související s hodnocením poskytování základních služeb

2.6 Potenciál využití služeb alternativních provozovatelů

V této kapitole jsou nastíněny možnosti využití nabídek alternativních provozovatelů pro poskytování základních služeb, které jsou v detailní míře předmětem separátního dokumentu Přezkum nutnosti uložit povinnost poskytovat a zajišťovat základní služby. Tato kapitola obsahuje informace o využití služeb alternativních (jiných než Česká pošta) provozovatelů pro potřeby orgánů veřejné správy a veřejnosti, způsobu podání poštovních zásilek u těchto provozovatelů, formě jejich spolupráce s Českou poštou a nakonec i o jejich případném zájmu o přihlášení se do výběrového řízení na držitele poštovní licence.

2.6.1 Výběr provozovatele poštovních služeb

V této kapitole jsou uvedené odpovědi na otázku, zda členové zájmových sdružení a orgány veřejné správy využívají pro zajišťování poštovních služeb jiné provozovatele než Českou poštu. Preferenci provozovatele poštovních služeb bylo věnováno i několik otázek průzkumu veřejného mínění.

SMO ČR uvedl, že pro zajišťování poštovních služeb většinou preferují služby České pošty, a to hlavně z následujících důvodů: nejrozsáhlejší síť provozoven, státní podnik, důvěryhodnost. U balíkových služeb preferují některé obce služby konkurentů, a to zejména z následujících důvodů: předepsaná balení, dostupnost výdejních boxů, větší rychlost a flexibilita při dodávání.

Liberecký, Plzeňský, Jihočeský, Jihomoravský, Královéhradecký, Zlínský, Moravskoslezský, Karlovarský, Středočeský kraj, Kraj Vysočina a MHMP využívají pro dodávání písemností služeb České pošty. Stejně tak i MMR, MPO, Ministerstvo vnitra, VZP ČR a Ministerstvo zdravotnictví. MPO dále doplnilo, že služby jiných provozovatelů (zejména expresních) využívá pouze v jednotlivých odůvodněných případech.

Pardubický kraj využívá pro dodávání listovních zásilek v naprosté většině případů služeb České pošty. Výjimkou jsou zejména některé zásilky do zahraničí, které realizuje prostřednictvím jiného provozovatele. Obdobně se vyjádřila i ČNB, která v některých případech (dodávání v rámci Prahy či do zahraničí) využívá i služby ostatních provozovatelů. Jedná se však pouze o jednotky desítek odeslaných zásilek měsíčně.

I Ministerstvo spravedlnosti se vyjádřilo, že pro dodávání zásilek do zahraničí (expresní přeprava) využívá jiného provozovatele, stejně jako Ministerstvo financí, které také ve výjimečných případech, kdy je nutné zajistit rychlé dodání zásilky (především do zahraničí), využívá kurýrních společností.

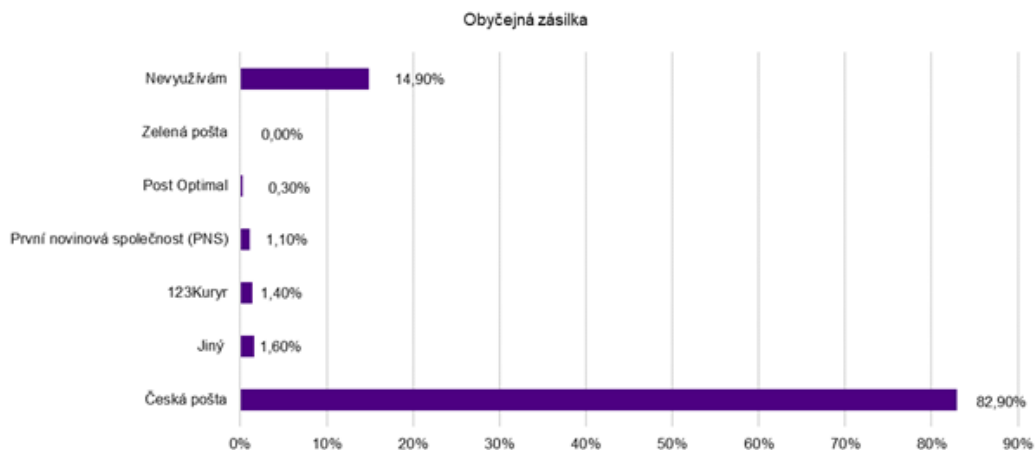
Olomoucký kraj pro dodávání písemností po městě Olomouci např. mezi OVM, Policií ČR, Okresním soudem, ČSSZ apod. využívá kurýrních služeb poskytovaných jinou společností než Českou poštou, a to z důvodu rychlosti dodání zásilek a zároveň z důvodu snížení finančních nákladů.

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 Česká pošta je naprosto dominantním provozovatelem v oblasti zajišťování dodávání obyčejných zásilek (např. psaní a pohlednic), kdy tuto možnost zvolilo na 82,9 % respondentů. Většina ze zbytku dotazovaných (14,9 %) uvedla, že těchto služeb nevyužívá. Dotazovaným bylo umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností. Ve srovnání s průzkumem, který proběhl před 2 lety, došlo k poklesu podílu České pošty a nárůstu u možnosti „Nevyužívám“.

Graf 8: OT33A Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění obyčejných zásilek (např. psaní, pohlednice)? [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 535



Z odpovědí na otázku č. 33B „Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění doporučených zásilek?“ vyplývá, že Česká pošta je stejně jako v oblasti dodání obyčejných zásilek dominantním provozovatelem i v oblasti doporučených zásilek. Jako hlavního provozovatele ji uvedlo 83,9 % respondentů. Dotazovaným bylo umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností. Ve srovnání s průzkumem, který proběhl před 2 lety, došlo nárůstu u možnosti „Nevyužívám“.

Graf 9: OT33B Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění doporučených zásilek? [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 535



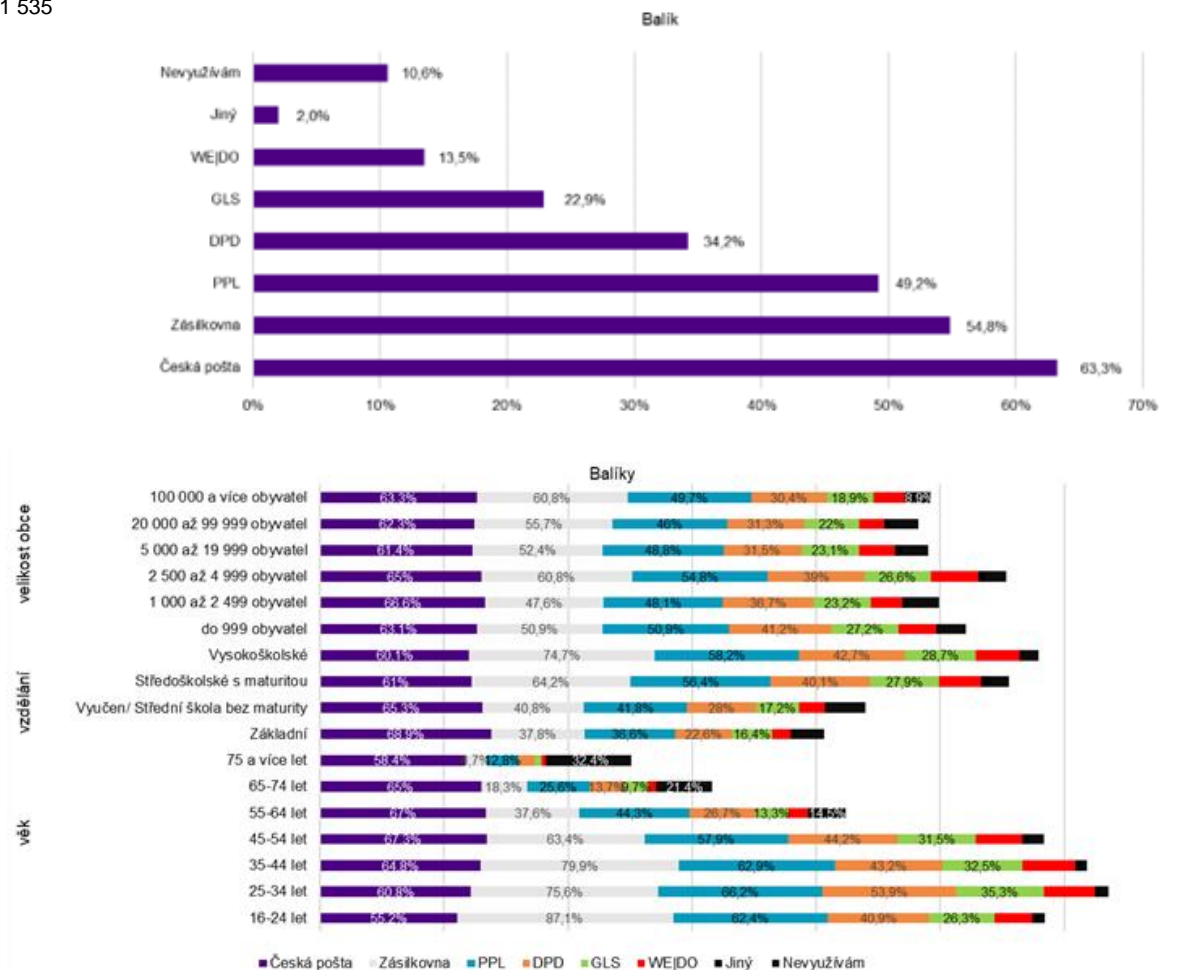
Z odpovědí na otázku č. 33C „Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění balíků?“¹¹ vyplývá, že balíkové služby nevyužívá 10,6 % respondentů. Dotazovaným bylo umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností. Největším podílem na trhu dle tohoto zjišťování disponuje Česká pošta (její služby v oblasti balíků využívá 63,3 %

¹¹ Tato otázka byla zaměřena na výběr provozovatele, proto u ní nebylo rozlišováno, zda se u služeb České pošty jedná o základní či komerční službu.

respondentů¹², dále společnost Zásilkovna (54,8 % respondentů), PPL (49,2 % respondentů) a DPD (34,2 % respondentů). Konkurence v oblasti vnitrostátních balíkových služeb je v současnosti již na území celé republiky, jak je vidět na grafu dle velikosti obce. Ve srovnání s průzkumem, který proběhl před 2 lety, došlo k poklesu podílu České pošty a nárůstu podílu ostatních provozovatelů.

Graf 10: OT33C Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění balíků? [Zdroj: Vlastní průzkum]

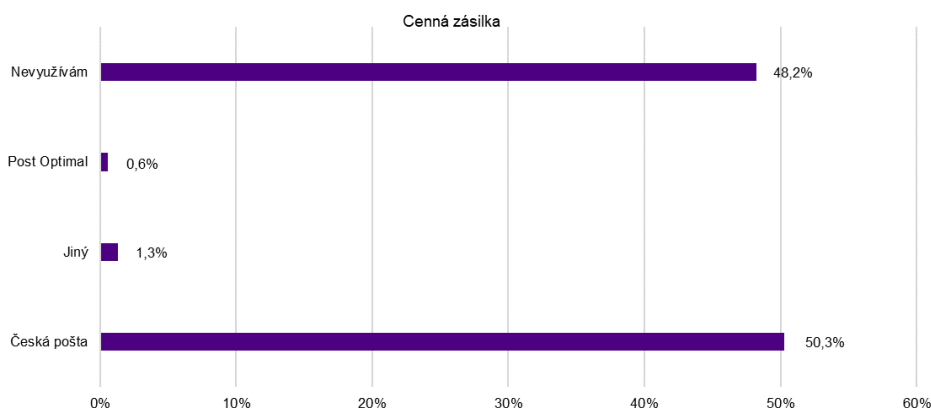
N = 1 535



Z odpovědi na otázku č. 33D „Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění cenných zásilek?“ vyplývá, že služby v oblasti cenných zásilek nevyužívá 48,2 % respondentů. Dotazovaným bylo umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností. Největším podílem na trhu dle tohoto zjišťování disponuje Česká pošta (její služby v oblasti cenných zásilek využívá na 50,3 % respondentů). Ve srovnání s průzkumem, který proběhl před 2 lety, došlo k nárůstu u možnosti „Nevyužívám“.

Graf 11: OT33D Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění cenných zásilek? [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 535



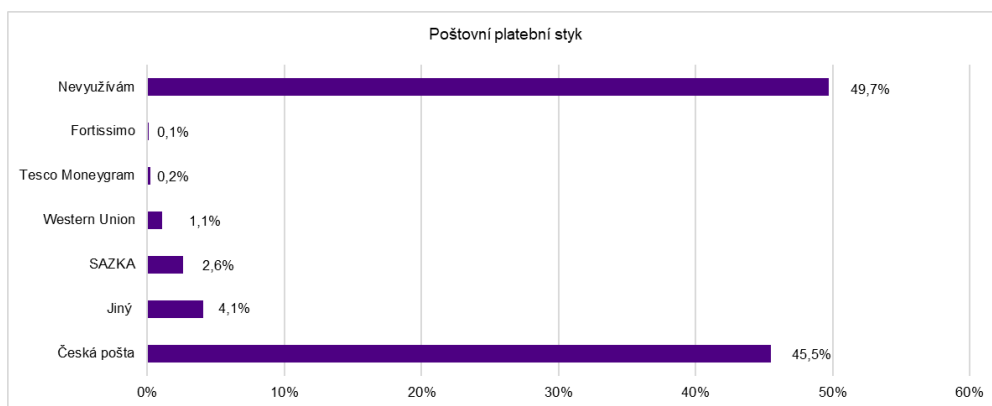
¹² Tento výsledek nelze plně porovnat s průzkumem z předchozích let.

užeb těchto

Z odpovědí na otázku č. 33E „Které provozovatele obvykle využíváte pro poštovní platební styk, tj. služba posílání/přijímání peněz?“¹³ vyplývá, že Česká pošta je v oblasti poštovního platebního styku (tedy poštovních poukazů sloužících k převodu peněžních částek nebo jim obdobných služeb v oblasti platebního styku) dominantním provozovatelem této služby (její služby využívá na 45,5 % z dotázaných). Celkem 49,7 % osob ale tyto služby nevyužívá vůbec. Dotazovaným bylo umožněno zvolit jednu či více z nabízených možností. Ve srovnání s průzkumem, který proběhl před 2 lety, došlo k poklesu podílu České pošty a nárůstu u možnosti „Nevyužívám“.

Graf 12: OT33E Které provozovatele obvykle využíváte pro poštovní platební styk (tj. služba posílání/přijímání peněz)?¹⁴ [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 535



¹³ Posílání/přijímání peněz prostřednictvím poštovních poukazů, ale i jiných platform sloužících k převodu peněžních částek.

¹⁴ Z odpovědí vyplývá, že obyvatelstvo nerozlišuje mezi poštovním platebním stykem a jinými formami transferu peněžních prostředků, které nespádají pod regulaci poštovních služeb.

Přestože se objevují ojedinělé výjimky i u orgánů veřejné správy, ze získaných odpovědí i z veřejného průzkumu vyplynula jednoznačně dominance využívání služeb České pošty v segmentu listovních zásilek, a to jak obyčejných, tak doporučených v režimu úředního doručování. Nejedná se o překvapivé zjištění, když na trhu v podstatě při podílu 96 % neexistuje v tomto segmentu konkurence, zejména pak v oblasti úředního doručování.

V segmentu balíkových služeb je patrná značná konkurence, a to bez ohledu na velikost obce. Respondenti využívají služeb ostatních provozovatelů poštovních služeb, což souvisí i podle předchozích zjištění ČTÚ s charakterem a parametry komerčně poskytovaných služeb při srovnatelných cenách, protože tyto služby lépe reagují na vývoj na trhu a poptávku po alternativních způsobech zejména ve způsobu dodávání. Přesto se jeví jako opodstatněná existence nabídky služeb odpovídající technické specifikaci základní služby dodání cenných zásilek. Jednotlivé komerčně nabízené služby budou posuzovány z hlediska možné zaměnitelnosti za služby základní poskytované v rámci uložené povinnosti.

2.6.2 Poštovní síť jiných provozovatelů poštovních služeb

V rámci této kapitoly jsou zařazeny odpovědi provozovatelů poštovních služeb, kteří byli dotazováni, jakým způsobem zajišťují pro své zákazníky podání poštovní zásilky. Odpovědi získané od oslovených subjektů byly dále doplněny o informace týkající se počtu provozoven obdržené prostřednictvím elektronického sčítání dat.

Jeden provozovatel zajišťuje podání poštovních zásilek ve čtyřech městech v provozovnách společnosti, a zároveň neumožňuje podání každý pracovní den.

Další provozovatel umožňuje podání zásilky na celém území ČR v rámci svých provozoven a také v rámci samoobslužných automatů či tzv. partnerských recepcí. Podání je možné učinit osobně, a to v pracovní dny dle otevírací doby. Provozní doba samoobslužných automatů je většinou non-stop. Jeden provozovatel vyzvedává v převážné většině případů zásilky u svých klientů. Podání zásilky je však možné i v depech provozovatele a výdejních místech (provozovaných smluvními partnery) a prostřednictvím samoobslužných automatů provozovatele.

Zákazníci dalšího provozovatele mohou podat zásilku osobně v provozovně. Společnost umožňuje podání zásilky v každý pracovní den.

Jeden provozovatel uvádí, že podávání zásilek po celém území ČR se provádí každý den. Zákazník může podat zásilku v kterékoliv partnerské provozovně, občas i o víkendu, nebo nepřetržitě může zásilku podat v samoobslužných automatech provozovatele. Dodávání probíhá v pracovních dnech.

Další provozovatel má provozovny, kde jsou zásilky dodávány a přebírány od klientů v pracovní dny.

Jeden provozovatel neposkytuje dodání poštovních zásilek do České republiky a má pouze jednu provozovnu pro příjem balíků a jejich následně dodání do zemí jako Kazachstán a Ukrajina.

Jiný provozovatel přijímá zásilky k dodání v pracovní dny a o víkendech. Z dostupných údajů nelze nicméně posoudit, jakým způsobem podání probíhá.

Jeden provozovatel uvedl, že poštovní zásilku je možné podávat každý pracovní den (pokud nejsou dohodnuta konkrétní ujednání o víkendech na individuální bázi). Kromě toho mohou zákazníci odevzdat balíky v zařízení provozovatele nebo v kterémkoli z jeho přístupových míst. Dostupnost závisí na zveřejněných hodinách na webových stránkách provozovatele.

Další provozovatel má pouze jednu provozovnu a zásilky je možno podávat v pracovní dny.

V současné době je u jednoho provozovatele možné zásilku osobně podat v Praze na dvou místech a v Modřicích na jednom místě, a to v pracovní dny.

Jeden provozovatel má pouze dvě provozovny, třetí plánuje otevřít v Brně. Momentálně je schopen efektivně dodávat na území ČR a na Ukrajinu. Plánuje rozšiřovat svou činnost – dodávat do jiných zemí, zejména pro potřeby e-shopů. Také má v záměru umístit v ČR vlastní schránky na zásilky do 25 kg. Zásilky lze momentálně podávat prostřednictvím provozoven otevřených každý pracovní den od 8:00 do 20:00 a o víkendech od 9:00 do 17:00 nebo na základě objednávky, kdy kurýr zásilku vyzvedává.

Další provozovatel umožňuje podání smluvním zákazníkům na svých provozovnách v pracovních dnech.

Podání zásilky u jednoho provozovatele musí odesílatel provést přes mobilní aplikaci, nebo přes webový registrační formulář. Následně odevzdá zásilku na podacím/výdejním místě nebo ji vloží do samoobslužného automatu. Může tak učinit i o víkendech.

Jeden provozovatel své služby poskytuje každý pracovní den.

Další provozovatel uvádí, že podání v případě většiny jeho výdejních míst umožňují dle otevírací doby jeho partnerů. V naprosté většině případů se jedná o každý pracovní den, cca v 25 % případů i v sobotu a v cca 5 % i v neděli nebo v době státních svátků. V případě samoobslužných automatů se jedná o 24 hodin, 7 dní v týdnu.

Jeden provozovatel uvádí, že zákazníci mohou podat objednávku online, a to pouze v pracovní dny. Není z dostupných údajů zřejmé, jakým způsobem dochází k podání. Pro dodání zásilek využívá pouze svých interních zdrojů a svých vlastních řidičů.

Zákazníci dalšího provozovatele, si mohou sjednat pravidelný svoz zásilek v místě jimi určeném. Případně mohou podat zásilky prostřednictvím výdejních míst nebo na třídících depech. V případě, že je konkrétní výdejní místo otevřeno i o víkendu, mohou zákazníci podat zásilku i tehdy. Provozovatel však podání o víkendu nezaručuje, a ani neumožňuje podání zásilek prostřednictvím samoobslužných automatů.

Jeden provozovatel uvádí, že se zabývá především „hybridní poštou“, tj. podáním zásilky zejména prostřednictvím webu provozovatele. Aktuálně je fyzické podání omezené – pouze v sídle provozovatele a v určitých dnech a provozních hodinách.

Ze sběru údajů pro monitorování trhu (elektronický sběr dat) za rok 2022 vznikl následující přehled počtu provozoven jednotlivých provozovatelů.¹⁵ Výraznou změnou oproti předchozímu Přezkumu je nárůst samoobslužných výdejních automatů, který stojí za skokovým navýšením počtu obslužných míst. Dodání poštovních zásilek do samoobslužných automatů nabízejí zejména společnosti DPD, PPL, Zásilkovna, GLS CZ a WE|DO, přičemž společnosti DPD a WE|DO využívají primárně samoobslužné automaty smluvního partnera.

Tabulka 4: Přehled počtu provozoven ostatních provozovatelů mimo Českou poštu

Provozovatel	Provozovny (2020)	Provozovny (2022)	Výdejní automaty (2022)
123Kuryr s.r.o. ¹⁶	N/A	10	0
Aktina kontakt, spol. s r.o.	N/A	1	0
Česká distribuční k.s.	4	4	0
DHL Express (Czech Republic) s.r.o.	319	527	51
Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.	14	23	1283 ¹⁷
FedEx Express Czech Republic s.r.o.	N/A	0	0
General Logistics Systems Czech Republic s.r.o.	N/A	1208	37
GO! Express & Logistics, s.r.o.	3	3	0
i-post solutions s.r.o.	1	0	0
J + M logistika, s.r.o.	1	1	0
JANZEN s.r.o.	1	1	0
Letter PLUS s.r.o.	2	1	0
Mechanika Prostějov 97, družstvo	1	1	0
MESSENGER a.s.	1	2	0

¹⁵ Pozn.: Společnosti jsou uvedeny celými názvy, ve zbytku dokumentu jsou používány zkratky. V tabulce jsou zahrnuti i provozovatelé neposkytující aktivně poštovní služby, v rámci elektronického sběru dat však poskytli informace o svých provozovnách.

¹⁶ V červnu 2023 došlo k přejmenování společnosti na FEDES LOGISTICS s.r.o. a o dva měsíce později k ukončení jejího podnikání v oblasti poštovních služeb.

¹⁷ 1271 samoobslužných výdejních automatů je provozováno třetí stranou (z naprosté většiny Alza-box).

Provozovatel	Provozovny (2020)	Provozovny (2022)	Výdejní automaty (2022)
Post Optimal s.r.o.	N/A	1	0
PPL CZ s.r.o.	N/A	31	458
První novinová společnost a.s.	11	9	0
RGW EXPRESS, spol. s r.o.	1	1	0
Sprinter a s.r.o.	N/A	0	0
UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o.	57	321	0
WE DO CZ s.r.o.	N/A	1177	1142 ¹⁸
Zásilkovna s.r.o.	4022	5406	1783
Zelená pošta CZ s.r.o.	N/A	1	0
ZIRAFO, s.r.o.	1	0	0
Celkem	4387	8729	4754
Změna oproti 2020		+ 99 %	

S ohledem na rostoucí počet přepravených balíků a v zájmu přizpůsobení se potřebám uživatelů rozšiřuje řada provozovatelů síť svých provozoven, často v podobě výdejních míst nebo samoobslužných automatů. Stále častěji jejich prostřednictvím provozovatelé umožňují i podání poštovní zásilky. Podle stavu k 31. 12. 2022 požadavek Nařízení vlády na minimální počet provozoven naplňovala kromě České pošty pouze Zásilkovna. V rámci hodnocení zaměnitelnosti poštovních služeb budou hodnoceny sítě provozoven jednotlivých provozovatelů podle aktuálního stavu s přihlédnutím k dalším aspektům, zejména však ve vztahu k poštovnímu podání, jemuž existence provozoven ve smyslu požadavků na poskytování základních služeb má primárně sloužit.

2.6.3 Využití služeb České pošty jinými provozovateli (přístup do sítě)

U alternativních provozovatelů poštovních služeb bylo zjišťováno, zda pro poskytování svých služeb využívají i služeb České pošty nebo jiných provozovatelů poštovních služeb (např. přístup do jejich sítě nebo jejich komerční služby). Cílem dotazu bylo zjistit závislost ostatních provozovatelů na České poště. Pokud provozovatelé využívají přístup do sítě České pošty v současnosti, nemuseli by mít tento přístup k dispozici v případě, že by Česká pošta nebyla držitelem poštovní licence. Současně by tak svou síť nemohli nabídnout jako alternativu pro zajištění dodávání na celém území.

Jeden provozovatel využívá u některých objednávek či při požadavku na dodání do lokalit, kde nemá vlastní distribuční síť (např. průmyslové zóny), komerční služby České pošty.

Jeden provozovatel při poskytování služeb využívá komerčních služeb dalšího provozovatele pro dodávání zásilek do odlehklých oblastí v ČR.

Devět provozovatelů pro poskytování svých služeb nevyužívá služby České pošty ani jiných provozovatelů poštovních služeb.

Jeden provozovatel využívá služeb České pošty pro dodávání zásilek adresátům, kteří sídlí mimo oblast, kde dodává poštovní zásilky prostřednictvím vlastní poštovní sítě.

Další provozovatel využívá výdejních míst a schránek jiných provozovatelů (celkem přes 2 500 míst), služby České pošty nevyužívá.

¹⁸ 1037 samoobslužných výdejních automatů je provozováno třetí stranou (z naprosté většiny Alza-box).

Jeden provozovatel využívá služeb České pošty pro zásilky dodávané v oblastech bez pokrytí vlastními doručovateli. Současně tento provozovatel využívá služeb společnosti jiného provozovatele pro distribuci balíkových zásilek.

Dva provozovatelé využívají služeb České pošty. Po vypovězení smlouvy o přístupu využívají pouze jejich komerčních služeb.

Pro dodání a vyzvednutí zásilek používá jeden provozovatel subdodavatele, kteří mají s daným provozovatelem smluvní vztah. Společnost nepoužívá Českou poštu pro dodávání nebo vyzvednutí balíků.

Jeden provozovatel využívá služeb České pošty pro své vlastní potřeby při úředním dodávání listovních zásilek (např. při komunikaci s úřady, smluvními partnery apod.). Přístup do sítě České pošty nevyužívá.

Někteří provozovatelé využívají pro poskytování svých poštovních služeb pouze komerčních služeb České pošty poté, co byly ze strany České pošty vypovězeny smlouvy o přístupu k poštovní infrastruktuře. Při posuzování zaměnitelnosti služeb pro další fázi Přezkumu je třeba vzít v úvahu i skutečnost, zda je jejich poskytování jinými provozovateli závislé na přístupu do sítě České pošty v postavení držitele poštovní licence, jemuž povinnost umožnit tento přístup vyplývá přímo ze Zákona o poštovních službách.

2.6.4 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 Česká pošta.

Osmnáct provozovatelů nemá zájem poskytovat základní služby (a o účasti ve výběrovém řízení na držitele poštovní licence neuvažují).

Jeden provozovatel uvedl, že v oblasti balíkových zásilek již jeho služba základní službu České pošty nahradila. Pokud by byla legislativa upravena tak, že úřední doručování může vykonávat kterýkoliv provozovatel poštovních služeb, poté je provozovatel schopen nabídnout i dodávání listovních zásilek v takovém rozsahu, který by zahrnoval nemalou část listovního trhu. Zároveň provozovatel uvedl, že nechce předjímat, zda se přihlásí do výběrového řízení na držitele poštovní licence. Vše podle něj záleží na konkrétních podmínkách výběrového řízení. Dlouhodobě však provozovatel avizuje ochotu se uvedeným tématem zabývat.

Česká pošta se do výběrového řízení o držitele poštovní licence opětovně přihlásí, nicméně neplánuje poskytovat žádné vnitrostátní balíkové služby a nehodlá tudíž usilovat ani o uložení poštovní povinnosti v rozsahu, který by tyto služby zahrnoval.

Na základě zjištěných informací je zřejmé, že zájem provozovatelů ucházet se ve výběrovém řízení o poštovní licenci je minimální. Svůj zájem deklarovala jednoznačně pouze Česká pošta. Uvádí však, že nemá zájem některé ze základních služeb poskytovat.

K tomu je třeba uvést, že v případě zjištění potřeby uložit povinnost poskytovat konkrétní základní služby, bude třeba určit držitele poštovní licence postupem podle § 22 Zákona o poštovních službách, tedy určit provozovatele, který nejlépe vyhovuje kritériím hodnocení žádostí ve výběrovém řízení.

Jakkoli obdobně jako v minulosti jeden provozovatel nevyklučuje účast ve výběrovém řízení, nevyplývá z jejího vyjádření jednoznačný zájem o zajištění základních služeb v segmentu listovních zásilek, které v současné době nenabízí. Zároveň je třeba uvést, že v současné době žádná právní úprava neomezuje provozovatele poštovních služeb v nabídce, a to ani v oblasti úředního doručování.

Závěr

Ze získaných informací, a to jak z odpovědí orgánů veřejné správy, tak z průzkumu veřejného mínění, i z vlastní úřední činnosti ČTÚ vyplývá jednoznačně, že se trh zásadním způsobem liší v segmentu listovních zásilek a segmentu balíkových služeb, a to v počtu provozovatelů, nabídce služeb i v jejich využívání.

V segmentu listovních zásilek jsou dominantně využívány služby České pošty, která má výjimečné (v podstatě monopolní) postavení s 96% podílem v tomto segmentu. Orgány veřejné moci a zájmová sdružení využívají nabídku ostatních provozovatelů či jiné služby pouze zcela ojediněle. Zvláštní kategorií jsou služby, které naplňují požadavky úředního doručování a na trhu nejsou v podstatě mimo České pošty nabízeny. Naopak segment trhu zahrnující služby dodání balíků představuje vysoce konkurenční prostředí s nabídkou více provozovatelů. Zákazníci pak využívají různých převážně na komerčním základě poskytovaných služeb, které lépe vystihují jejich potřeby a možnosti dané technologickým vývojem a postupující digitalizací. Tento trend je zcela typický pro mladší uživatele. Rozsah využívání základních balíkových služeb má už v delším časovém úseku klesající tendenci, když tyto služby odpovídají skutečně základním a nezbytným potřebám veřejnosti a představují tak záchranou síť pro určité skupiny uživatelů. I přes nové možnosti alternativ mají základní služby stále své opodstatnění ve spojení s některými doplňkovými službami a v oblasti úředního doručování.

Poštovní síť a provozovny přístupné pro veřejnost jsou ve smyslu právní úpravy k základním službám primárně určeny pro podání, mají tedy umožnit zájemci o poštovní službu učinit poštovní podání. Současně jsou však hojně (v některých případech pouze) využívány pro dodávání zásilek, které se nepodařilo dodat na adresu, nebo u nichž si tento způsob dodání zvolil zákazník. Provozovny ve vztahu k uložené povinnosti zajistit minimální počet provozoven držitelem poštovní licence podle Nařízení vlády mohou mít různou podobu. Může se jednat jak o provozovny vlastní, tak o provozovny třetí osoby, mobilní provozovny (známé v souvislosti s poštovními službami v minulosti) nebo postupně přibývajících samoobslužných automatů. Ty jsou sice využívány především pro dodání, ale je zřejmé, že mnohé z nich již umožňují i poštovní podání. Při posuzování potřeby uložit povinnost poskytovat základní služby je poštovní síť a plnění požadavků s ní spojených podle Nařízení vlády a Vyhlášky jedním z důležitých aspektů. Předmětem posouzení musí být nejen počet provozoven, jejich rozmístění, ale i jejich charakter a rozsah služeb v nich poskytovaných.

Držitel poštovní licence je podle § 34 Zákona o poštovních službách povinen umožnit přístup do své poštovní sítě ostatním provozovatelům. Tato možnost je využívána, nikoli však v hojné míře. V některých případech ji nahrazují komerční dohody. I tento aspekt je třeba vzít v úvahu při posuzování potenciálu jednotlivých provozovatelů nahradit svou nabídkou základní služby.

Překvapivé není ani zjištění, že většina provozovatelů poštovních služeb nemá zájem ucházet se o poštovní licenci, nelze tedy očekávat, že by se přihlásili do výběrového řízení. Zájem projevil pouze stávající držitel poštovní licence, Česká pošta. Jeden provozovatel by účast za určitých podmínek mohl zvažovat, což ostatně deklaroval i v minulosti.

Podmínky výběrového řízení na provozovatele základních služeb budou nastaveny v souladu s požadavky stávající legislativní úpravy, když jejich naplnění musí být zajištěno. Současně budou vycházet ze zjištění učiněných v Průzkumu, ze situace na trhu poštovních služeb a ČTÚ bude brát v úvahu při nastavování podmínek pro plnění poštovní povinnosti i vývojové trendy a všechny související aspekty.

2.7 Nezbytnost ukládání povinnosti poskytování základních služeb

Tato kapitola obsahuje vyjádření orgánů veřejné správy, zájmových sdružení a provozovatelů k potřebě uložení povinnosti poskytovat základní služby. Zvláštní pozornost je věnována návrhu České pošty na neuložení povinnosti poskytovat vnitrostátní balíkové služby. Součástí této kapitoly jsou i věcně související výsledky průzkumu veřejného mínění, které se týkají využívání základních služeb. Samostatná část v rámci této kapitoly se zabývá specifickou službou dodání peněžní částky poštovním poukazem spolu s indikací zaměnitelných služeb. Kapitola uzavírá reflexe vývoje v evropských zemích a v rámci Světové poštovní unie ohledně přístupu k ukládání povinnosti poskytovat základní služby.

2.7.1 Vyjádření k nezbytnosti uložení povinnosti poskytovat základní služby

Orgány veřejné správy, zájmová sdružení i provozovatelé byli dotazováni, zda považují za důležité zachování všech dnes uložených základních služeb a zda je dle nich nutné pro jejich dostupnost ukládat povinnost poskytování.

Ministerstvo vnitra se domnívá, že by měla být do budoucna poskytnuta držiteli poštovní licence co největší flexibilita při hledání optimálního způsobu zajištění dostupnosti základních služeb. Uložená povinnost by proto měla umožňovat i zajištění dostupnosti prostřednictvím balíkomatů, samoobslužných automatů nebo virtuálních provozoven.

Ostatní dotazovaná ministerstva či ostatní instituce veřejné správy (MPSV se svými podřízenými organizacemi, MMR, MPO, Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo spravedlnosti) souhlasí se zachováním poskytování všech základních služeb v rozsahu platném od 1. ledna 2023. Podobně se vyjádřilo i Ministerstvo financí, přestože uvedlo nedostatek relevantních informací pro kvalifikovanější stanovisko.

Jihomoravský kraj, Plzeňský kraj, Karlovarský kraj, Moravskoslezský kraj, Královéhradecký kraj, Liberecký kraj, Zlínský kraj, Pardubický kraj, Kraj Vysočina i MHMP považují za nezbytné zachování všech současných základních služeb. Jihočeský kraj obecně konstatoval, že ČTÚ by měl nadále sledovat nabídku služeb na trhu a pokud je daná služba poskytována více subjekty, není nutné ji ukládat. Podle Středočeského kraje by poštovní služby měly být v souladu se Zákonem o poštovních službách a vše poskytované nad rámec jen dobrovolné např. pro specializované provozovny.

SMO ČR zaregistroval rozdílnost názorů mezi svými členy ohledně nutnosti zachování současného rozsahu základních služeb. Téměř polovina obcí uvedla, že je potřebné zachovat poskytování všech základních služeb. Některé obce uvedly, že zejména pro menší obce je potřeba mít uloženou povinnost – u listovních služeb by mohl být problém bez uložení povinnosti s jejich zajišťováním, u balíkových služeb je v současnosti více variant a možností. Přibližně polovina členů SMO ČR žádné změny v uložených povinnostech nezaznamenala. Vyskytl se i názor, že povinně by měla být státem ukládána služba dodávání listovních zásilek úředního charakteru (tj. do vlastních rukou, nebo na dodejku). Totéž by se mělo týkat všech poštovních zásilek do 50 gramů, neboť fixní náklady na zajištění této služby převyšují „výťažnost“ z plateb od zákazníků, ale tyto služby je třeba zachovat jako základní veřejnou službu pro úřady a veřejnost.

SONS se ze své působnosti vyjadřovala primárně k základní službě bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby. Celkově považuje SONS za důležité základní služby v současném rozsahu zachovat. Pouze v případě balíků SONS shledává pro zákazníky prospěšné konkurenční prostředí, ale přesto je přesvědčena o prospěšnosti její právní garance.

Dle názoru České pošty již není do budoucna třeba ukládat povinnost poskytovat vnitrostátní základní balíkové služby. Tržní prostředí v oblasti přepravy balíkových zásilek je podle České pošty natolik rozvinuté, že zákonná garance poskytování těchto služeb nikterak nezvyšuje dostupnost, standard ani komfort pro občany ČR. Česká pošta argumentuje, že v jejím portfoliu i v portfoliu konkurenčních přepravních společností existuje řada komerčních služeb, které umožňují podání i dodání zásilek na celém území České republiky ve standardu, který ve většině případů převyšuje požadavky stanovené Zákonem o poštovních službách a Vyhláškou. To Česká pošta dokládá minimálním podílem balíků dodávaných v režimu základních služeb na celkovém objemu balíkového trhu. Ten v současnosti nedosahuje ani 0,5 %.

Základní balíkové služby jsou Českou poštou poskytovány v rámci základních služeb:

- dodání doporučených zásilek (max. hmotnost 2 kg, maximální rozměr 60 cm a součet všech tří rozměrů 90 cm),
- dodání cenných zásilek (maximální hmotnost 10 kg, maximální rozměr 240 cm, maximální součet tří rozměrů 300 cm.).

Důvody pro neuložení povinnosti zajistit službu dodání poštovních balíků do 10 kg vnitrostátně a službu poštovních zásilek do 2 kg vnitrostátně pro poštovní zásilky, jejichž rozměry přesahují 35,3 x 25 x 2 cm nebo hmotnost 1 kg, podle České pošty jednoznačně nadále trvají. Zákazníci využívající uvedené produkty přešli zcela plynule na komerční služby. Česká pošta dále uvádí, že nezaznamenala žádnou negativní reakci na zrušení uvedených služeb. V případě zrušení služby cenný balík a doporučený balíček očekává Česká pošta stejný průběh.

Minimální rozměry zásilky u všech výše uvedených služeb jsou 14 x 9 cm. Výsledkem je, že tyto služby v sobě zahrnují povinnost k dodání zásilek, které se svými rozměry a hmotností zásadně odlišují (zahrnují v sobě listovní i balíkové služby), což je reflektováno i v produktovém portfoliu České pošty:

- dodání doporučených zásilek – Doporučené psaní a Doporučený balíček,
- dodání cenných zásilek – Cenné psaní a Cenný balík.

Listovní a balíkové služby se odlišují z hlediska technologie podání, přepravy a dodání i z hlediska nabídky služeb dostupných pro zákazníky. Zatímco na balíkovém trhu mají zákazníci přístup k široké nabídce služeb, v případě listovních služeb (obyčejné a doporučené psaní) to neplatí a zákazníci jsou až na výjimky odkázáni na základní služby nabízené držitelem poštovní licence.

S ohledem na výše uvedené je Česká pošta přesvědčena, že i povinnost k zajišťování základní služby 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, tedy pouze pro zásilky, s hmotností do 2 kg, jejichž rozměry nepřesahují 35,3 x 25 x 2 cm.¹⁹

Povinnost poskytovat balíkové služby na základě uložené poštovní povinnosti deformuje podle České pošty poštovní trh a zatěžuje produktové portfolio držitele poštovní licence. Současně představuje zásadní překážku pro rozvoj sítě provozoven, neboť povinnost přijímat balíkové zásilky na všech poštách komplikuje přechod k samoobslužným formám obsluhy.

Mnoho dalších provozovatelů je rovněž toho názoru, že trvají důvody pro neuložení povinnosti zajistit základní službu dodání poštovních balíků do 10 kg vnitrostátně a službu poštovních zásilek do 2 kg vnitrostátně pro poštovní zásilky, jejichž rozměry přesahují 35,3 x 25 x 2 cm nebo hmotnost 1 kg. Často argumentují, že jakákoliv služba by měla být poskytována na základě volné tržní soutěže a principu poptávky a nabídky. Tedy pokud existuje poptávka po určité službě, bude existovat i relevantní nabídka, a tudíž není nutné ukládat povinnost poskytovat jednotlivé základní služby. Jeden provozovatel k tomu dodává, že Česká republika je v rámci EU na předních místech v pokrytí počtem balíkomatů a počtu provozoven (počítáno v poměru k počtu obyvatel).

Další provozovatel také sděluje, že jednotlivé základní služby jsou již široce dostupné a zaměnitelné služby jsou nabízeny řadou komerčních subjektů. To podle provozovatele platí pro všechny balíkové služby, finanční služby a v určité míře také pro listovní služby. V případě listovních služeb považují za zásadní institut „úředního doručování“ a důsledků, které právní řád s tímto způsobem přepravy listovních zásilek spojuje.

Dva provozovatelé považují roli České pošty na trhu českých poštovních a zasilatelských služeb za nezbytnou. Nedomnívají se, že dokážou plně nahradit funkci České pošty, a to i přestože zvládají některé služby zahrnuté v základních službách provozovat v plné kvalitě. Nicméně i tyto společnosti vyjadřují souhlas s neuložením poskytovat výše uvedené služby vnitrostátní služby balíků do 10 kg a poštovních zásilek do 2 kg větších rozměrů.

Podle jednoho provozovatele nabízejí provozovatelé dodávání balíků (1-31,5 kg) na adresu, výdejní místo třetích stran nebo do automatického zařízení (parcelboxu) své služby celoplošně a mají dostatečnou kapacitu. Z tohoto důvodu jsou schopni tyto služby nabízet za přiměřenou cenu.

Další provozovatel vyjádřil názor, že se potřeba poskytování některých základních služeb v budoucnu výrazně sníží. Např. u dodání poštovních zásilek do 2 kg argumentuje rychle postupující elektronizací komunikace (v soukromém i ve veřejném styku) a probíhající generační obměnou, kdy mladší generace jsou zvyklé komunikovat téměř výhradně elektronicky a rovněž s výrazně nižšími náklady elektronické komunikace oproti zaslání dopisů. U poštovních balíků opakuje provozovatel výše zmíněný argument o fungující konkurenci. Ani u cenných zásilek nebude dle názoru tohoto provozovatele nezbytné ukládat povinnost poskytovat tuto základní službu, což zdůvodňuje tím, že na trhu poštovních služeb je standardem služba „pojištění zásilek“. Ta má podle něj být plně zaměnitelná s udanou cenou u služby dodání cenných zásilek (tzn. služba poskytující záruku náhrady škody pro případ ztráty, poškození nebo jejího úbytku až do výše udané hodnoty).

Jeden provozovatel ve své zobecňující odpovědi uvedl, že z právního hlediska pouze začleněním základních služeb do Zákona o poštovních službách a zajištěním povinnosti poskytovat tyto služby udělením poštovní licence může Česká republika splnit povinnosti uložené členskému státu EU. Čtyři provozovatelé se domnívají, že je nezbytné ukládat povinnost poskytovat jednotlivé základní služby z důvodu pokrytí potřeb veřejnosti ČR.

Dva provozovatelé se domnívají, že základní služby by byly dostupné i bez uložení povinnosti.

Tři provozovatelé se k problematice uložení povinnosti poskytovat základní služby nevyjádřili.

¹⁹ Pro neuložení povinnosti bylo určeno „tržní vymezení“ listovních zásilek pouze do 1 kg (viz rozsah aktuálně uložené povinnosti u poštovních zásilek do 2 kg).

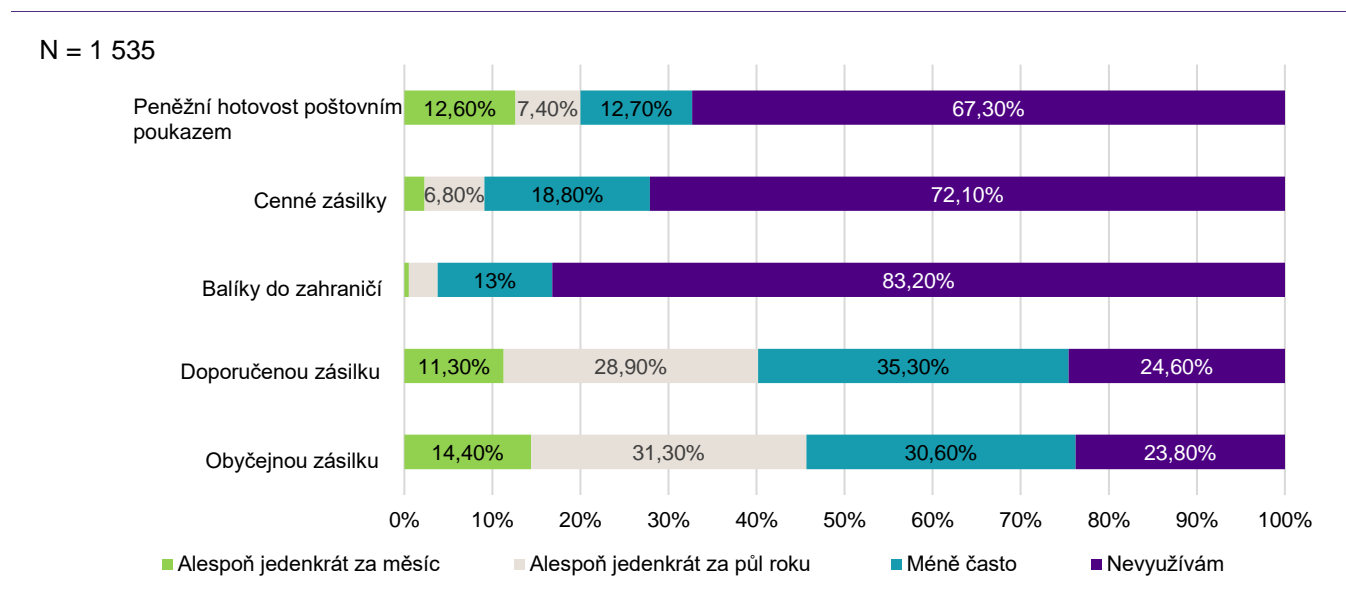
Orgány státní správy, samosprávy i zájmová sdružení se prakticky shodně vyslovují pro zachování stávajícího rozsahu povinnosti poskytovat základní služby uložené držiteli poštovní licence. Mnozí provozovatelé poštovních služeb shledávají konkurenční prostředí v oblasti vnitrostátního dodávání poštovních zásilek do 2 kg (s rozměry přesahujícími 35,3 x 25 x 2 cm nebo hmotnost 1 kg) a dodání poštovních balíků do 10 kg, ale i obecně v oblasti balíkových služeb. Česká pošta i ostatní provozovatelé nepovažují za nezbytné ukládat povinnost týkající se balíkových služeb (dodání doporučených zásilek a dodání cenných zásilek) v základních službách. Někteří z těchto provozovatelů sice argumentují tržním prostředím, nemusí se však jednat v každém případě o nabídku potenciálně zaměnitelných služeb a argumentace souladu nabídky s poptávkou směřuje výhradně k balíkovým službám. Podnět České pošty je třeba posuzovat i v kontextu jejího záměru neposkytovat od ledna 2025 služby Doporučený balíček a Cenný balík s tím, že z České pošty vyčleněná Balíkovna a.s. by měla nejpozději od poloviny roku 2024 mít v nabídce produkt Balíkovna+ pokrývající svým rozsahem obě výše uvedené služby. Zaměnitelné služby se musí posuzovat v souladu s technickou specifikací ve Vyhlášce a z hlediska dostupnosti podle potřeb veřejnosti. Zásadní je v tomto ohledu požadavek na úřední doručování, a s tím spojená povinnost nediskriminace zájemců o tuto službu. Je otázkou, zda by (podle zatím známých informací o budoucí nabídce služeb České pošty, respektive Balíkovny a.s.) byl tento požadavek zajištěn potřebným způsobem bez uložení povinnosti.

Při hodnocení zaměnitelnosti je rovněž nezbytné posuzovat nejen dostupnost vnitrostátních poštovních služeb, ale i služeb do zahraničí. K požadavku na větší flexibilitu při plnění poštovní povinnosti, zejména ve vztahu k zajištění dostupnosti základních služeb, lze uvést, že stávající právní úprava nevyklučuje různé formy a způsoby realizace služby v intencích technické specifikace. Flexibilita v tomto ohledu je dána např. i pro formu obsluhy, konkrétně nahrazení jednotlivých kamenných provozoven, např. mobilní poštou nebo samoobslužným automatem.

2.7.2 Poskytování základních služeb ve výsledcích průzkumu veřejného mínění

Dle výsledků průzkumu veřejného mínění obyčejné a doporučené zásilky podává (v různé intenzitě) u České pošty více než tři čtvrtiny uživatelů poštovních služeb. Jedná se tak o jednoznačně nejčastější typy využívaných základních služeb. Ostatní základní služby naopak většina obyvatel nevyužívá.

Graf 13: OT7 Jak často podáváte níže uvedené druhy poštovních zásilek České pošty? [Zdroj: Vlastní průzkum]

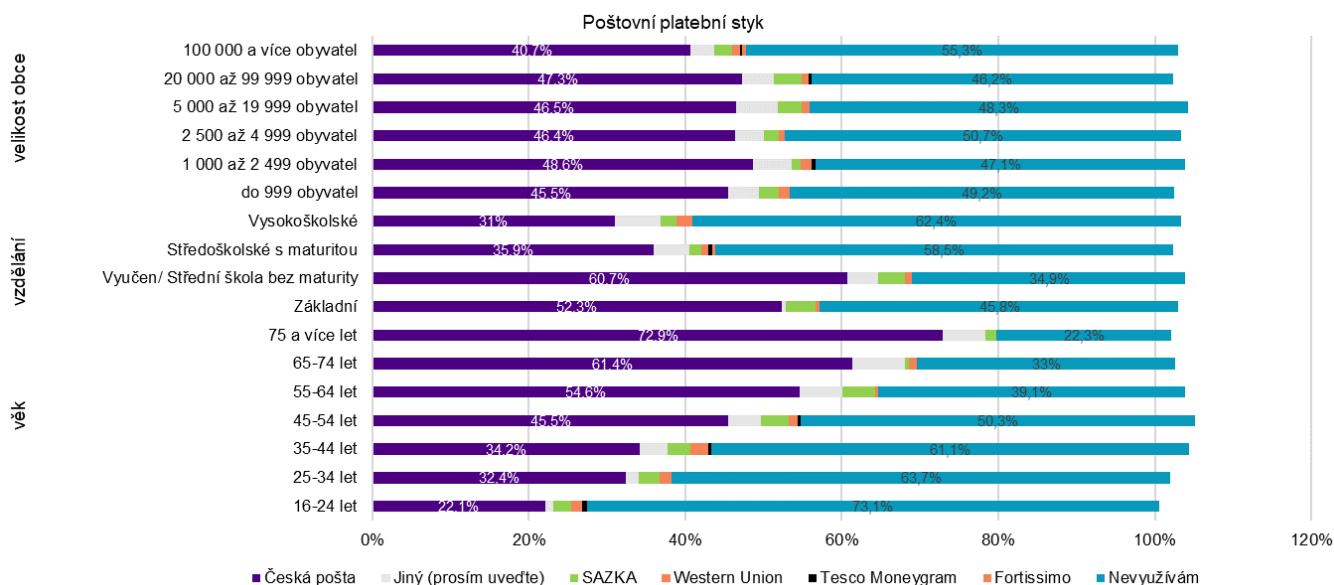


Velký důraz je v rámci Průzkumu kladen na službu dodání peněžní hotovosti poštovním poukazem (blíže viz následující kapitola 2.7.3) z důvodu jejího rozšířeného využívání zejména ve starších věkových kategoriích, i když oproti roku 2021 se o téměř 4 % zvýšil podíl osob, které službu nevyužívají. Podle výsledků průzkumu veřejného mínění využívá pro odeslání peněžní částky poštovní poukaz necelých 33 % zákazníků poštovních služeb.

Službu posílání / přijímání peněz (poštovní platební styk) využívá přes 50 % zákazníků poštovních služeb, přičemž přes 90 % z nich obvykle využívá služeb České pošty. Využívání služeb poštovního platebního styku roste s věkem zákazníků poštovních služeb, přičemž přibližně od věku 45 let využívá poštovní platební styk více než 50 % zákazníků. Úměrně s věkem respondentů roste i podíl České pošty na poskytování této služby. Nadpoloviční podíl využívání služby byl zaznamenán v kategoriích respondentů se základním vzděláním, s výučním listem a střední školou bez maturity. Z hlediska velikosti obce je služba nejméně využívána v obcích s více než 100 tisíci obyvateli.

Graf 14: OT33 Které provozovatele obvykle využíváte pro zajištění služby Poštovní platební styk (tj. služba posílání/přijímání peněz) – % vyjádření dle třídících proměnných [Zdroj: Vlastní průzkum]

N = 1 535, bylo možné vybrat i více provozovatelů



Dle výsledků průzkumu veřejného mínění obyčejné a doporučené zásilky podává (v různé intenzitě) u České pošty více než tři čtvrtiny uživatelů poštovních služeb. Jedná se tak o jednoznačně nejčastější typy využívaných základních služeb. Ostatní základní služby naopak většina obyvatel nevyužívá, nicméně jsou zásadní pro určité segmenty obyvatelstva (zejména poštovní poukazy pro seniory a výplatu sociálních dávek). Jakkoli dochází k poklesu objemu přepravovaných zásilek, je zatím zřejmé, že je potřeba poskytování služby dodání listovních zásilek zajistit. Současně je nezbytné zvažovat, jak umožnit jejich poskytování udržitelným způsobem, přičemž nelze v tomto kontextu vyloučit do budoucna nutnost změny právní úpravy.

2.7.3 Poskytování základní služby dodání peněžní částky poštovním poukazem a zaměnitelné služby

Česká republika patří spolu se Slovenskem a Rumunskem k členským státům EU, které ukládají nad rámec souboru všeobecných služeb ve Směrnici povinnost poskytovat službu dodání peněžní částky poštovním poukazem jako základní službu.²⁰ Orgány veřejné správy byly dotázány, v jakém rozsahu v současnosti tuto službu využívají pro placení pojistného a výplatu sociálních dávek, důchodů apod. Současně odpovídaly na otázku, zda je z jejich pohledu nezbytné zachovat možnost platby pojistného nebo výplaty sociálních dávek a důchodů poštovním poukazem nebo je dostatek jiných možností pro jejich úhradu / výplatu.

²⁰ Viz zpráva ERGP o budoucnosti pro povinnost univerzální základní služby: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/55015>

Pro Ministerstvo spravedlnosti je tato služba zcela zásadní. Od tohoto požadavku by bylo podle Ministerstva spravedlnosti možno ustoupit pouze tehdy, pokud by jiný právní předpis založil všem subjektům práva povinnost mít zřízen bankovní účet a přijímat platby od státu bezhotovostně, přičemž takovou teoretickou právní úpravu nepokládají nyní za možnou.

Ministerstvo financí využilo pro své stanovisko především podklady Finanční a Celní správy, které současně představují nejvýznamnější orgány vykonávající správu daní v České republice. V případě Celní správy platí, že platba prostřednictvím provozovatele poštovních služeb se nejvíce využívá pro platbu pokut (cca 90 % všech plateb), a to především pro úhradu pokuty uložené příkazovým blokem na místě neplaceným. Za poslední čtyři roky došlo k významnému poklesu objemu plateb prostřednictvím poštovního poukazu (cca o 40 %). Důvodem tohoto poklesu je především zavedení možnosti platby pokut platební kartou u ukladatelů. Z pohledu Finanční správy platí, že bez ohledu na nárůst bezhotovostních plateb stále existuje významná skupina poplatníků – zejména poplatníků daně z nemovitých věcí – kteří preferují způsob úhrady daně poštovními poukazy, což je ostatně jeden se zákonem garantovaných způsobů platby daní dle § 163 daňového řádu (zákon č. 280/2009 Sb.). Tuto úvahu potvrzuje aktuální správní praxe, z níž vyplývá, že podstatná část poplatníků daně z nemovitých věcí setrvává na tradičním způsobu úhrady. Tento přístup k placení daní částečně souvisí i s dřívějším omezením dostupnosti hotovostních plateb na pokladnách finančních úřadů. Pro ilustraci Finanční správa uvádí, že za první pololetí roku 2023 bylo provedeno více než 470 tisíc plateb daňových povinností prostřednictvím poštovního poukazu. Finanční správa se domnívá, že platba daní poštovním poukazem by měla být zachována, a to i s ohledem na připravované zrušení možnosti platby některých peněžitých plnění kolkovými známkami. Platba poštovním poukazem v určitém rozsahu tak dokonce může nabýt na významu.

VZP ČR uvádí, že pro úhradu plateb je používán bezhotovostní platební styk. Služba dodání peněžní částky poštovním poukazem je využívána v menším rozsahu. Jiných možností úhrad pojistného je dostatek, ale podle VZP ČR je nutno zachovat i tuto možnost a informační systém VZP ČR to umožňuje. Úhradu poštovním poukazem definuje v § 17 odst. 4 a 5 zákon č. 592/1992 Sb. o pojistném na veřejné zdravotní pojištění. Ministerstvo zdravotnictví se v případě plateb poštovními poukazy odvolalo právě na stanoviska zdravotních pojišťoven např. VZP ČR.

Podle ČSSZ je platbu prostřednictvím poštovních poukázek (typ „A“ a „B“) nezbytné zachovat. Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů, neukládají klientům povinnost mít zřízen účet. Úhrada pojistného, výplata přeplatků pojistného a výplata dávek nemocenského pojištění se provádí jen na účet klienta nebo prostřednictvím poštovního poukazu. Jiné možnosti ve výše uvedených právních předpisech nejsou uvedeny. Prostřednictvím poštovních poukazů se navíc vyplácí i důchod osobám nacházejícím se ve výkonu trestu odnětí svobody a využívají se i pro poukaz záloh na důchod a doplatků důchodů. O výplatu doplatku důchodu (vzniklého z jakéhokoliv důvodu) v hotovosti poštovním poukazem mohou však požádat i osoby, které vlastní účet v bance. Využívání této služby je tedy široké, a i proto poukazuje ČSSZ na potřebu zachování dostupnosti této služby pro její klienty bez omezení.²¹

Podle ÚP ČR je služba dodání peněžní částky poštovním poukazem pro výplatu sociálních dávek využívána v nezanedbatelném rozsahu. Způsoby výplaty dávek jsou tyto: v hotovosti, stravenkami, na bankovní účet a poštovním poukazem, přičemž výplatu v hotovosti a stravenkami nelze použít na všechny dávky. U některých dávek je možnost výplaty pouze na bankovní účet, nebo poštovním poukazem. Podle údajů Generálního ředitelství ÚP ČR bylo v roce 2022 celkem vyplaceno 20 746 273 nepojistných sociálních dávek, z toho bylo 3 996 048 nepojistných sociálních dávek (tedy 19 %) vyplaceno prostřednictvím poštovního poukazu. Poštovní poukazy pro výplatu sociálních dávek je podle ÚP ČR nutné zachovat, pro některé klienty jde totiž o jedinou možnost pro výplatu (důchodci, lidé bez účtu – převážně klienti v hmotné nouzi).

²¹ V červnu 2023 evidovala ČSSZ celkem 2,8 mil. výplat důchodů, z nichž v 634 tisících případech je jejich výplata zajišťována prostřednictvím důchodové služby České pošty. Dokud bude příslušným právním předpisem (zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů) dána seniorům možnost výplaty důchodu prostřednictvím České pošty a senioři budou mít o tento druh výplaty důchodu zájem, je podle ČSSZ nezbytné tuto možnost zachovat. Výplata důchodů nicméně není poštovní službou.

MPSV, pod jehož působnost spadají ČSSZ i ÚP ČR, shrnuje, že zachování možnosti výplaty sociálních dávek poštovním poukazem je nezbytné. Důvodem je, že významná skupina občanů pobírajících nepojistné sociální dávky nedisponuje 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. 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 a jiného hlediska (dostupnost bankomatů, neschopnost zřízení internetového bankovníctví, absence výpomoci rodiny, nedůvěra v bankovní instituce atd.).

Jihomoravský, Olomoucký, Karlovarský, Královéhradecký, Středočeský, Liberecký, Zlínský kraj i Kraj Vysočina využívají službu dodání peněžní částky poštovním poukazem minimálně. Olomoucký kraj v některých případech hradí poplatky kolkou, které nakupuje na provozovně České pošty.

Liberecký kraj vnímá službu platby poštovním poukazem jako potřebnou pro starší spoluobčany a vyslovil se stejně jako Plzeňský kraj pro její zachování.

MHMP nadále využívá službu dodání peněžní částky poštovním poukazem, i když v omezené míře. Např. odbor daní poplatků a cen odeslal do července letošního roku plátcům místního poplatku za odkládání komunálního odpadu z nemovité věci cca 73 tis. rozpisů poplatku se složenkou k úhradě poplatku. Pro tyto účely bylo využito cca 5,5 tis. složenek, tedy přibližně 7,5 %. Většina výplat a plateb probíhá digitálně – převodem z účtu na účet nebo platbou na pokladnách MHMP.

Pardubický kraj zrušení úhrady prostřednictvím kolků přijímá pozitivně. Úhrada poštovním poukazem je spíše výjimečná. Klienti využívají možnost úhrady přímo na pokladně (ve velké míře bezhotovostní úhrady) či bankovním převodem.

Moravskoslezský kraj a Jihočeský kraj se k tématu nevyjádřily.

Vzhledem k výsledkům průzkumu veřejného mínění (viz předchozí kapitola 2.7.2) je nutno podotknout, že služby jiných poskytovatelů transferu peněžních prostředků než Česká pošta 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 provozovatelem služby Dodání peněžní částky poštovním poukazem držitel poštovní licence, jehož poštovní licence výslovně obsahuje tuto službu.

Dle ČNB, která byla v této souvislosti požádána o stanovisko, lze za službu obdobnou službě platby poštovním poukazem podle § 4 Vyhlášky považovat platební službu poukazování peněz podle § 3 odst. 1 písm. f) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku s tím rozdílem, že uvedená platební služba zahrnuje i případy, kdy poskytovatel přijímá peněžní prostředky plátce bezhotovostním převodem a odesílá je příjemci rovněž bezhotovostně (tj. účet-účet). Bankovní instituce dohlížené ČNB však na českém trhu službu poukazování peněz aktuálně fakticky nenabízejí. ČNB se rovněž domnívá, že některé specifické typy šekových služeb by mohly být charakterizovány jako shora uvedené poukazování peněz či služby obdobné službám dle § 4 Vyhlášky. Příkladem může být služba šekových poukázek poskytovaná bankou Československá obchodní banka, a. s. Službu poukazování peněz na českém trhu fakticky nabízí například společnost Western Union International Bank GmbH ve spojení s Western Union International Limited (online platby) a platební instituce Western Union Payment Services Ireland Limited (hotovostní transakce). Prostřednictvím této služby je možné poukázat peněžní prostředky i v rámci území České republiky, i když uvedená služba slouží primárně k poukázání peněžních prostředků do zahraničí. Z tuzemských nebankovních subjektů poskytujících službu hotovostního poukazování peněz ČNB zmiňuje např. platební instituci PES – Peněžní expresní service, s.r.o. (jakožto samostatnou entitu spolupracující se společností Western Union), která své služby poskytuje také prostřednictvím svých pověřených zástupců (celkem 21) – jedním z nich je i Česká pošta (služby dané platební institucí jsou tak fakticky poskytovány prostřednictvím celé řady provozoven České pošty). Všechny subjekty, které mají oprávnění poskytovat platební službu poukazování peněz, jsou uvedeny v seznamu regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu ČNB. Jednotlivé obchodní modely subjektů se však liší. Z pohledu ČNB tak shora uvedené služby nemusí dosahovat na českém trhu úroveň významnosti služeb dle § 4 Vyhlášky, rozsah praktického využití zmíněných služeb je omezen jejich specifickým účelem.

Informace týkající se hotovostních operací jsou součástí statistiky platebního styku. Vybrané ukazatele, které má ČNB k dispozici (počty a objemy hotovostních výběrů a vkladů na přepážce včetně cash-back), jsou shrnuty v tabulce v systému ARAD²². Jedná se o agregovaná data, údaje za jednotlivé instituce mají důvěrnou povahu a ČNB je nemůže poskytnout. Data za rok 2022 budou z důvodu změn ve statistice platebního styku zveřejněna pravděpodobně v listopadu tohoto roku.

Služba poštovních poukazů je součástí základních služeb nad rámec povinného souboru uvedeného ve Směrnici. Na její poskytování se tak nevztahuje nárok na úhradu čistých nákladů, které by držitelé poštovní licence v souvislosti s jejím poskytováním mohly vzniknout. Současně ji může poskytovat v souladu se Zákonem o poštovních službách výhradně držitel poštovní licence, který má povinnost tuto službu poskytovat uvedenou v poštovní licenci.

Značná část orgánů státní správy a samosprávy využívá základní službu Dodání peněžní částky poštovním poukazem pouze v minimálním rozsahu. Nicméně tato služba je zásadní pro agendy Ministerstva financí, Ministerstva spravedlnosti, MPSV a jeho podřízených organizací a potřeba jejího zachování tak i nadále přetrvává. Ke změně by mohlo dojít za předpokladu, že by existovala všeobecná povinnost mít zřízen bankovní účet, což se v současné době jeví zřejmě jako zatím nereálné.

Služby jiných poskytovatelů (často finančních a bankovních institucí) transferu peněžních prostředků nejsou regulovány poštovní legislativou.

2.7.4 Reflexe vývoje v EU a ve Světové poštovní unii

Níže uvedené shrnutí popisující situaci v oblasti poskytování základních služeb v zahraničí bylo zpracováno spíše pro uvedení širšího evropského kontextu za situace, kdy zatím nebyla na evropské úrovni shoda na nutnosti revize Směrnice, kterou dlouhodobě požaduje ERGP.

Zpráva ERGP²³ o budoucí podobě povinnosti poskytovat univerzální (základní)²⁴ službu konstatuje, že v členských a přidružených státech klesá počet jejích uživatelů, zatímco rostou náklady na její poskytování. Z důvodu přechodu na digitalizaci některých poštovních služeb dochází ke snižování počtu listovních zásilek a současně k nárůstu počtu poštovních balíčků, zejména následkem rapidního vzestupu e-commerce. Ze zprávy jsou patrné velmi rozdílné přístupy k aspektům poskytování základní služby. Zřejmě nejradikálnější změna v oblasti poskytování základní služby proběhla v Dánsku. Zcela nedávno zde došlo k rozhodnutí (s předpokládanou účinností od 1. 1. 2024) o zásadním snížení rozsahu povinností poskytovat základní službu, který byl omezen na zajištění služeb pro nevidomé, obsluhu řídce osídlených oblastí a mezinárodních závazků vyplývajících ze členství ve Světové poštovní unii. Na druhou stranu, jak uvádí příslušná studie Copenhagen Economics²⁵, jedná se o řešení, jehož implementace nemusí být vhodná pro ostatní země. Dánsko je totiž poměrně hustě osídlené území se zhruba 5,8 miliony obyvatel (tím daná studie upozorňuje na obtížnější podmínky při zavedení u zemí s vyšším počtem obyvatel). ERGP doporučuje se do budoucna zaměřit zejména na tři oblasti základních služeb: rozsah základní služby, frekvence dodání a požadavky na kvalitu služeb. ERGP rovněž zdůrazňuje, že změny v základní službě nelze aplikovat plošně na všechny členské a přidružené země EU, ale je potřeba zohlednit národní specifika.

Následující tabulka přináší přehled²⁶ ERGP o uskutečněných změnách v poskytování základní služby, které proběhly v posledních deseti letech v členských a přidružených státech EU. Tato tabulka se netýká pouze rozsahu základní služby, ale např. i parametrů kvality poskytování, které byly předmětem předchozích kapitol.

²² k dispozici na <https://www.cnb.cz/arad/#/cs/indicators>

²³ Zdroj: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/55015>

²⁴ Pojem „základní služby“ je používán v kontextu ČR, zatímco v rámci EU se používá označení „univerzální služba“ (universal service).

²⁵ Zdroj: <https://copenhageneconomics.com/publication/a-new-stage-for-postal-regulation-insights-from-recent-developments-in-denmark/>

²⁶ Zdroj: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/55015>

Tabulka 5: Uskutečněné změny v poskytování základní (univerzální) služby v členských a přidružených státech EU v posledních 10 letech

Země	Jakákoli změna (A/N)	Rychlost dodání/Cíl pro kvalitu služeb	Frekvence dodání/počet dní pro dodání	Rozsah základní služby	Přístupové body	Ostatní
AT	A	✓				
BE	A	✓	✓	✓	✓	✓ (mezinárodní příchozí zásilky)
BG	N					
CY	N					
CZ	A		✓	✓	✓	
DE	N					
DK	A	✓	✓	✓	✓	
EL	A	✓		✓		
ES	A					✓ (kalkulace čistých nákladů a nespravedlivá finanční zátěž)
FI	N					
FR	A	✓		✓		
HR	N					
HU	N					
IE	A			✓		
IT	A	✓	✓	✓	✓	
LT	A				✓	
LU	N					
LV	A	✓		✓		
NO	A	✓	✓	✓		
MK	N					
MT	A	✓			✓	✓ (doba vybírání, regulace tarifů)
NL	A		✓		✓	✓ (neuveдено)
PL	N					
PT	A					✓ (možnosti pro dodávání)
RO	A	✓		✓	✓	✓ (cenový strop)
RS	A	✓	✓			
SE	A	✓	✓			
SI	A	✓				
SK	A	✓			✓	
TR	N					
CELKEM	20 A/ 10 N	14	8	10	9	6

Kromě reflexe vývoje legislativního rámce pro poštovní služby a přístupu k základním službám v EU je rovněž nezbytné zohlednit vývoj v rámci Světové poštovní unie, protože závazky ČR vyplývající z členství v této instituci jsou součástí základních služeb a jsou promítnuty do povinností držitele poštovní licence, případně do technické specifikace zejména zahraničních poštovních služeb a poštovních služeb do zahraničí. Na mimořádném kongresu Světové poštovní unie, který se uskutečnil v říjnu 2023 v Rijádu v Saúdské Arábii byly (mimo jiné) projednávány i návrhy na úpravu poskytování základních (univerzálních) služeb. V této souvislosti byly dohodnuty úpravy Světové poštovní úmluvy, které se týkají tiskovinových pytlů. Z článku 17 odst. 2 Světové poštovní úmluvy byly vyňaty zvláštní pytle obsahující noviny, periodika, knihy a podobné tištěné dokumenty pro stejného adresáta ve stejném místě určení nazývané „tiskovinové pytle“ (pytle M) do 30 kg. Tato služba byla přesunuta mezi volitelné doplňkové služby do čl. 18 odst. 2 Světové poštovní úmluvy.

Z analýzy situace v evropských zemích ohledně zajištění poskytování základních (respektive univerzálních) služeb vyplývají odlišné přístupy, byť lze prakticky ve všech státech identifikovat shodné trendy vývoje. Co se týče rozsahu základní služby, jsou rovněž patrné zásadní rozdíly vyplývající z národních specifik. Pouze Dánsko se ale zatím rozhodlo přistoupit k zásadnímu omezení rozsahu ukládané povinnosti a připojit se k Německu, které ji nemá uloženou dlouhodobě. Vyhodnocení zkušeností evropských zemí nicméně vzhledem k velmi odlišným národním podmínkám může sloužit pouze jako doplňující informace.

Naproti tomu výsledky zasedání mimořádného kongresu Světové poštovní unie přinesou v okamžiku nabytí účinnosti nových částí Akt změny v rozsahu povinných základních služeb, když byly z povinnosti např. vyňaty tiskovinové pytle. V rámci Přezkumu je proto třeba vyhodnotit, zda lze službu dodání tiskovinového pytle rovněž vyjmout z povinností držitele poštovní licence.

Závěr

Subjekty ze státní správy, samosprávy i zájmových sdružení se vyslovují pro zachování stávajícího rozsahu povinností poskytovat základní služby uložených držitelů poštovní licence. Požadavek na zachování povinností se vztahuje zejména k listovním zásilkám a nezbytnosti zajistit požadavky úředního doručování. Služby dodání obyčejných a doporučených zásilek využívají více než tři čtvrtiny obyvatel, byť objem přepravených zásilek dlouhodobě klesá.

Mnozí provozovatelé poštovních služeb shledávají konkurenční prostředí v oblasti vnitrostátního dodávání poštovních zásilek do 2 kg (s rozměry přesahujícími 35,3 x 25 x 2 cm nebo hmotnost 1 kg) a dodání poštovních balíků do 10 kg, ale i obecně v oblasti balíkových služeb. Česká pošta ani ostatní provozovatelé nepovažují za nezbytné ukládat povinnost týkající se balíkových služeb (dodání doporučených zásilek a dodání cenných zásilek) v základních službách. Někteří z těchto provozovatelů sice argumentují tržním prostředím, nemusí se však vždy jednat v každém případě o nabídku potenciálně zaměnitelných služeb a argumentace souladu nabídky s poptávkou směřuje výhradně k balíkovým službám. Podnět České pošty je třeba posuzovat i v kontextu jejího záměru neposkytovat od ledna 2025 služby Doporučený balíček a Cenný balík a s odvoláním na deklaraci, že pro obě služby nabízí komerční substituty, které umožňují dodání zásilky naprosto totožným způsobem. Zaměnitelnost služby se musí posuzovat v souladu s technickou specifikací ve Vyhlášce a z hlediska dostupnosti podle potřeb veřejnosti. Zásadní je v tomto ohledu požadavek na úřední doručování, a s tím spojená povinnost nediskriminace zájemců o tuto službu.

Značná část orgánů státní správy a samosprávy využívá základní službu Dodání peněžní částky poštovním poukazem pouze v minimálním rozsahu. Nicméně tato služba je zásadní pro agendu Ministerstva financí, Ministerstva spravedlnosti, MPSV a jeho podřízených organizací a potřeba jejího zachování tak i nadále přetrvává. Ke změně by mohlo dojít za předpokladu, že by existovala všeobecná povinnost mít zřízen bankovní účet, což se v současné době jeví zřejmě jako zatím nereálné. Služby jiných poskytovatelů (často finančních a bankovních institucí) transferu peněžních prostředků nejsou regulovány poštovní legislativou.

Z analýzy situace v evropských zemích ohledně zajištění poskytování základních (respektive univerzálních) služeb vyplývají odlišné přístupy, byť lze prakticky ve všech státech identifikovat shodné trendy vývoje. Co se týče rozsahu základní služby, jsou rovněž patrné zásadní rozdíly vyplývající z národních specifik. Pouze Dánsko se ale zatím rozhodlo přistoupit k zásadnímu omezení rozsahu ukládané povinnosti. Vyhodnocení zkušeností evropských zemí nicméně vzhledem k velmi odlišným národním podmínkám může sloužit pouze jako doplňující informace. Naproti tomu výsledky zasedání mimořádného kongresu Světové poštovní unie přinesou v okamžiku nabytí účinnosti nových částí Akt změny v rozsahu povinných základních služeb, když byly z povinností např. vyňaty tiskovinové pytle. V rámci Přezkumu je proto třeba vyhodnotit, zda lze službu dodání tiskovinového pytle rovněž vyjmout z povinností držitele poštovní licence.

3 Souhrnné vyhodnocení

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

1. Pro vyhodnocení poskytování základních služeb a stanovení požadavků na jejich poskytování pro další období je určující aktuálně platná právní úprava a stávající stav na trhu poštovních služeb, na kterém došlo a nadále dochází k poměrně významným změnám. Na tomto trhu lze identifikovat jednoznačné trendy vyvolané technologickým vývojem a digitalizací, která na jedné straně změnila způsoby komunikace a na druhé straně přinesla rozvoj e-commerce. Všechny tyto změny se projevily i v poptávce po poštovních službách, když zásadním způsobem roste objem přepravených balíků, a naopak dlouhodobě klesá objem přepravených listovních zásilek. Vzrůstající poptávka po službách dodání balíků se projevuje i v akceleraci nabídek komerčně poskytovaných poštovních služeb mnoha provozovateli, které jsou konkurencí pro služby základní. Důsledkem je, že objem základních služeb tak klesá nejen v případě listovních zásilek, ale i balíků (např. základní služba dodání cenných zásilek).
2. V rámci digitalizace výkonu veřejné správy došlo k rozšíření okruhu osob, jimž byla povinně zřízena datová schránka, a to na základě zákona č. 261/2021 Sb. Z obdržení vyjádření oslovených subjektů nevyplývá jednoznačné potvrzení očekávaného vývoje, tedy dramatického propadu počtu listovních zásilek. I když provozovatelé i většina orgánů veřejné správy určitý pokles zaznamenali, skutečné dopady této změny bude možné vyhodnotit až s delším časovým odstupem. Nejen na základě této změny je potřeba do budoucna jednoznačně počítat s pokračujícím poklesem objemu podaných listovních zásilek. Tento trend společně s upřednostňováním komerčních služeb v případě balíků reflektujících lépe měnící se požadavky zákazníků povede k dalšímu poklesu objemu základních služeb a nárůstu jednotkových nákladů na poskytování základních služeb. Tento vývoj vyvolává nutnost hledat ekonomicky dlouhodobě udržitelný koncept pro zajištění základních služeb a potřebu diskuse o požadavcích na poskytování základních služeb, které představují pro veřejnost, zejména pak pro nejzranitelnější skupiny obyvatel, svého druhu záchrannou síť v případě služeb, jejichž poskytování není zajištěno tržním prostředím.
3. Na základě získaných informací lze konstatovat, že nastavení způsobu poskytování základních služeb je v obecné rovině v souladu s požadavky a potřebami veřejnosti i veřejné správy. Podle výsledků průzkumu veřejného mínění je celkově se základními službami České pošty zcela nebo spíše spokojeno 62,7 % respondentů, což ale představuje výrazný pokles oproti předchozímu přezkumu z roku 2021. Zároveň došlo k nárůstu zcela nespokojených respondentů na 9,5 %, tedy téměř na dvojnásobek hodnoty z minulého přezkumu. Připomínky ke kvalitě vznesly i další oslovené osoby, tyto podněty směřují ve velké míře k nespokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb, zejména s dodáváním poštovních zásilek. Rovněž orgány veřejné správy zmiňují nekvalitu dodávání, především pak v oblasti úředního doručování, a akcentují potřebu zajištění dodávání poštovních zásilek pro účely úředního doručování v souladu s požadavky příslušné právní úpravy.

4. V případě dostupnosti a hustoty pošt může docházet ke kolizi zájmů uživatelů základních služeb, tedy zejména veřejnosti a orgánů veřejné správy na straně jedné a držitelem poštovní licence na straně druhé. Rada provozovatelů poskytujících služby dodávání balíků rozšiřuje síť svých provozoven, častou formou je zřizování výdejních míst obsluhovaných smluvními partnery nebo samoobslužných automatů. Tato skutečnost byla kromě klesajícího využívání základních služeb jedním z hlavních důvodů změny právní úpravy účinné od 1. 7. 2023, kdy došlo ke snížení minimálního počtu provozoven držitele poštovní licence, tedy České pošty, na 2 900. I po této změně považují dotčené orgány státní správy a samosprávy hustotu poštovní sítě většinou za dostatečnou z hlediska poskytování základních služeb. Část orgánů veřejné správy upozorňuje na potřebu zajištění obslužnosti v místech s velkou koncentrací obyvatel a adaptace otevíracích hodin. V této souvislosti je třeba uvést, že stávající požadavky na hustotu pošt vychází i z tohoto předpokladu a mimo jiné vyžadují umístění pošt v obcích, kde se veřejnost koncentruje rovněž z jiného důvodu (např. přítomnost matričního úřadu nebo základní školy). V případě otevírací doby jsou požadavky poměrně flexibilní a dávají možnost držiteli poštovní licence přizpůsobit jejich rozvržení v rámci dne poptávce v dané lokalitě. Naprostá většina (86,2 %) respondentů průzkumu veřejného mínění rovněž považuje dostupnost pošt za dostatečnou. Zejména kraje však považují případné další snižování jejich počtu v dohledné době za problematické. Dopady snížení počtu provozoven od 1. 7. 2023 na dostupnost základních služeb budou nadále vyhodnocovány v delším časovém horizontu ve světle dalšího vývoje nabídky poštovních služeb a poptávky po nich. Z Průzkumu vyplývá, že aktuálně není potřeba nastavená kritéria týkající se provozoven držitele poštovní licence měnit.
5. Do budoucna lze s rozvojem a zaváděním nových technologií uvažovat nejen o pokračujícím využití provozoven třetích osob ve vztahu k poskytování poštovních služeb včetně služeb základních, nebo o možnosti širšího využití mobilních pošt i jako náhrady části stávajících provozoven držitele poštovní licence, případně o možnosti využití samoobslužných provozoven či automatů. Tento vývoj je patrný na trhu poštovních služeb už nyní a je hojně využíván ostatními provozovateli poštovních služeb i samotnou Českou poštou pro poskytování komerčních služeb. Tato změna má podporu veřejnosti a do jisté míry i mezi zákazníky z řad veřejné správy. Na druhé straně, jak vyplývá i z výsledků průzkumu veřejného mínění, je potřeba při zavádění samoobslužných automatů respektovat i požadavky zranitelných skupin obyvatelstva, zejména starší populace, nebo požadavky vyplývající z úředního doručování. Je tak nutné brát v úvahu, že vývoj na trhu poštovních služeb a změna potřeb uživatelů může v horizontu několika málo let vyústit ve změnu požadavků na poskytování základních služeb včetně požadavků na dostupnost a hustotu pošt s potřebou úpravy příslušných právních předpisů za současného respektování evropské právní úpravy.
6. V rámci Průzkumu obdržel ČTÚ i podněty ke změnám, které směřují částečně k úvahám úpravy požadavků na poskytování základních služeb či jejich parametry, částečně se předmětu Průzkumu netýkají nebo na něj mají nepřímý vliv. Některé z nich by měly vést ke zlepšení kvality při poskytování služeb, cílem jiných je zajistit zefektivnění a udržitelnost konceptu pro držitele poštovní licence. Podnět Ministerstva vnitra ke zrušení povinnosti dodávání každý pracovní den či poskytování všech základních služeb ve všech provozovnách jde mimo rámec Průzkumu a měl by být předmětem diskuze o změně Zákona o poštovních službách. Je přitom nezbytné respektovat naplnění požadavku vyplývajícího ze Směrnice zajistit dodání na adresu nejméně pět pracovních dní v týdnu s výjimkou okolností nebo zeměpisných podmínek považovaných za mimořádné. Návrh na snížení požadavků na rychlost nebo frekvenci dodávání je ve výrazném protikladu k zásadnímu požadavku většiny zainteresovaných orgánů veřejné správy na zachování každodenní frekvence dodávání v souladu se stávající legislativní úpravou. A to i přesto, že většina z těchto orgánů, stejně jako podstatná většina všech zákazníků, využívá primárně ekonomický režim dodávání s delší dobou dodání, což souvisí především s preferencí nižší ceny.
7. Jeden z podnětů se týkal možnosti potvrzování převzetí zásilek prostřednictvím kódu. Tuto možnost podporuje řada samospráv i některá ministerstva, ovšem s výjimkou úředního doručování, všeobecná shoda ale v tomto ohledu není. Podle průzkumu veřejného mínění stále velká část respondentů zejména z vyšších věkových kategorií takovou možnost odmítá. Současná právní úprava umožňuje, aby držitel poštovní licence současně nabízel jednotlivé základní služby v dalších modifikacích, pokud zůstane zachována možnost volby poskytnutí způsobem stanoveným v technické specifikaci. Vydávání oproti potvrzení podpisem příjemce po prokázání jeho totožnosti je nezbytné pro potřeby úředního doručování nebo obecně pro případy, kdy odesílatel potřebuje mít doklad o dodání dané poštovní zásilky určenému příjemci a ověřit jeho identitu. Vydávání na kód tedy může být jednou z variant pro dodávání, nikoliv jedinou možnou variantou. Nadále musí být nabízena varianta splňující požadavky na úřední doručování.

8. Povinnost dodávání každý pracovní den je v ČR po síti provozoven druhým nejvíce zatěžujícím prvkem pro držitele poštovní licence. V ostatních členských státech EU je situace srovnatelná, proto řada členských států přistoupila k úpravě frekvence dodávání, případně i jiným změnám v rozsahu univerzální služby nebo v oblasti kvality. Nicméně vyhodnocení zkušeností z jiných členských států může vzhledem k odlišným národním podmínkám sloužit pouze jako podpůrný argument. Pro případ větší flexibility v budoucnu ohledně některých aspektů základní služby, které umožňuje Směrnice, by byla nutná úprava Zákona o poštovních službách.
9. Orgány veřejné správy i zájmová sdružení se vyslovila pro zachování povinnosti poskytovat základní služby ve stávajícím rozsahu. Z průzkumu veřejného mínění pak vyplývá, že zejména služby dodání obyčejných a doporučených zásilek využívají více než tři čtvrtiny obyvatel.
10. Mnozí provozovatelé poštovních služeb shledávají konkurenční prostředí v případě balíků obecně, nad rámec rozsahu aktuálně neuložených služeb uvádí i služby dodání cenných zásilek a doporučených zásilek. Někteří z těchto provozovatelů sice argumentují tržním prostředím, nejedná se ale v jejich případě o nabídku potenciálně zaměnitelných služeb a argumentace souladu nabídky s poptávkou směřuje výhradně k balíkovým službám. Při hodnocení zaměnitelnosti jednotlivých služeb se bude posuzovat v souladu s technickou specifikací ve Vyhlášce i hledisko jejich dostupnosti podle potřeb veřejnosti. Zásadní je v tomto ohledu i požadavek na úřední doručování, a nejen s ním spojená povinnost nediskriminace zájemců o kteroukoliv základní službu.
11. Na jednání mimořádného kongresu Světové poštovní unie byly přijaty změny Světové poštovní úmluvy, které se týkají základních služeb. Jedna z těchto změn, přesun tiskovinového pytle mezi nepovinné služby s účinností od 1. 1. 2025, tak ovlivní hodnocení potřebnosti uložení povinnosti poskytovat tuto základní službu v podmínkách ČR.
12. Ze získaných dat vyplývá potřeba zachování základní služby dodání peněžní částky poštovním poukazem. Tato služba je zásadní pro agendy Ministerstva financí, Ministerstva spravedlnosti, MPSV a jeho podřízených organizací, když právní předpisy upravující jejich činnost předpokládají využití poštovních poukazů a jejich změna se v tomto ohledu nepředpokládá. V rámci výkonu těchto agend se jedná o významnou skupinu obyvatel, která je na využívání této služby až existenčně závislá, když vzhledem ke své dispozici nemůže využít alternativní služby.
13. Způsob posuzování zaměnitelnosti pro vyhodnocení nutnosti ukládání povinnosti poskytovat jednotlivé základní služby je založen primárně na naplnění technické specifikace podle Vyhlášky a na porovnání způsobu poskytování (včetně parametrů sítě provozoven) se v současnosti platnými legislativními požadavky na základní služby. Mezi posuzované parametry zaměnitelnosti služeb jsou, mimo jiné, zahrnuty požadavky na počet provozoven a jejich umístění, otevírací dobu, způsob podání a dodání zásilek, stvrzení dodání, nebo způsoby úhrady ceny služby. Při hodnocení zaměnitelnosti je rovněž nezbytné posuzovat nejen dostupnost vnitrostátních poštovních služeb, ale i služeb do zahraničí.
14. Podněty, které nesměřují přímo k předmětu Přezkumu, budou vyhodnoceny a ČTÚ se bude podílet na diskusi o jejich zohlednění ať už při potenciálních změnách právní úpravy, tak v diskusích s držitelem poštovní licence o možnostech alternativního způsobu poskytování základních služeb a s dotčenými uživateli. Cílem ČTÚ je přitom zajistit v maximální možné míře a v souladu s právními předpisy udržitelný koncept základních služeb v případě, že se prokáže potřeba ukládat povinnost jejich poskytování.

Příloha č. 1 – Technické specifikace

Příloha obsahuje technické specifikace základních služeb a základní kvalitativní požadavky na poskytování základních služeb dle Vyhlášky.

