

**Český telekomunikační úřad**

**Přezkum podle § 37 odst. 4 zákona o poštovních službách**

**prosinec 2016**

## Obsah

1	Účel a předmět přezkumu .....	3
2	Postup Úřadu při přezkumu .....	4
3	Legislativní požadavky na základní služby, na způsob a kvalitu jejich poskytování .....	6
3.1	Požadavky na základní služby vyplývající ze zákona o poštovních službách .....	6
3.2	Technická specifikace základních služeb a základní kvalitativní požadavky na jejich poskytování vyplývající z vyhlášky .....	6
3.3	Požadavky na základní služby vyplývající z nařízení vlády .....	7
4	Porovnání poštovních služeb s technickou specifikací a požadavky na způsob a kvalitu poskytování jednotlivých základních služeb .....	7
4.1	Služba dodání poštovních zásilek do 2 kg .....	7
4.1.1	Shrnutí zjištění a závěry .....	8
4.2	Služba dodání poštovních balíků do 10 kg .....	8
4.2.1	Shrnutí zjištění a závěry .....	9
4.3	Služba dodání doporučených zásilek .....	9
4.3.1	Shrnutí zjištění a závěry .....	10
4.4	Služba dodání cenných zásilek .....	10
4.4.1	Shrnutí zjištění a závěry .....	11
4.5	Služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby .....	13
4.6	Služba dodání peněžní částky poštovním poukazem .....	13
4.6.1	Shrnutí zjištění a závěry .....	14
4.7	Služby, které musí být zajištěny na základě závazků vyplývajících z členství České republiky ve Světové poštovní unii. ....	15
4.7.1	Základní zahraniční poštovní služby .....	15
4.7.2	Služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí .....	15
4.7.3	Služba mezinárodních odpovědek .....	15
4.7.4	Služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku .....	15
4.7.5	Služba dodání tiskovinového pytle .....	16
4.7.6	Shrnutí zjištění a závěry .....	16
4.8	Úřední doručování písemností .....	16
5	Přezkum úrovně kvality a způsobu poskytování a zajišťování základních služeb .....	16
5.1	Dostupnost pošt – počet a hustota, 3 200 provozoven .....	17
5.2	Časová dostupnost .....	18
5.3	Zajištění dostupnosti ve spolupráci s třetí osobou .....	19
5.4	Povinnost dodávat na adresu každé fyzické a právnické osoby a výjimky z ní .....	20
5.5	Dispozice adresáta .....	20
5.6	Informace o základních službách .....	21
5.7	Předpoklad využívání poštovních služeb právními předpisy .....	21
5.7.1	Úřední doručování .....	22
5.7.2	Poštovní poukazy .....	22
5.8	Průzkum veřejného mínění .....	23
5.9	Vyhodnocení kvality a způsobu poskytování a zajišťování základních služeb z úřední činnosti .....	24
6	Shrnutí závěrů .....	26
7	Seznam příloh .....	29

## **1 Účel a předmět přezkumu**

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) podle § 37 odst. 4 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů pravidelně přezkoumává úroveň kvality a způsob poskytování a zajišťování základních služeb a jejich všeobecnou dostupnost na celém území České republiky.

Cílem přezkumu je ověřit, zda kvalita poskytování základních služeb odpovídá potřebám veřejnosti a zdali je nutné, aby Úřad znovu uložil povinnost poskytovat a zajišťovat jednotlivé základní služby, anebo zda by byly všechny (případně některé) základní služby poskytovány i bez uložení povinnosti, a to způsobem srovnatelným s požadavky na zajištění základních služeb.

Služby v rozsahu základních služeb poskytuje nejen držitel poštovní licence. Poštovní služby, které jsou svým charakterem se základními službami srovnatelné, poskytují i další provozovatelé. Kromě toho na trhu působí i provozovatelé, jejichž služby, byť svým charakterem odpovídají některé základní službě, s ohledem na jejich ceny (vyvolané zpravidla přidanou hodnotou těchto služeb) za služby srovnatelné považovat nelze.

Zjištění, zda je nutné povinnost uložit, je dosaženo na základě přezkumu stavu poskytování určených služeb na celém území České republiky. V případě, že je poskytování základních služeb zajištěno fungováním konkurenčního prostředí na komerčním základě v souladu s právními předpisy, není třeba povinnost poskytovat základní služby ukládat. V případě, že trh poskytování základních služeb v souladu s požadavky právní úpravy nezajistí, je nutné povinnost v odůvodněném rozsahu uložit.

Prováděný přezkum zahrnuje všechny základní služby vymezené v § 3 odst. 1 zákona o poštovních službách, mezi které patří:

- 1) služba dodání poštovních zásilek do 2 kg,
- 2) služba dodání poštovních balíků do 10 kg,
- 3) služba dodání doporučených zásilek,
- 4) služba dodání cenných zásilek,
- 5) služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby,
- 6) služba dodání peněžní částky poštovním poukazem,
- 7) služby, které musí být zajištěny na základě závazků vyplývajících z členství České republiky ve Světové poštovní unii.

Úřad při přezkumu vychází z 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 č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb. (dále jen „vyhláška“) a nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb (dále jen „nařízení vlády“).

Úřad v rámci přezkumu hodnotí jednotlivé výše vyjmenované základní služby samostatně a zkoumá, zda je daná základní služba poskytována v dostatečné kvalitě v souladu s potřebami veřejnosti, a zda by byla zajištěna na celém území státu nebo na jeho části za srovnatelných podmínek bez nutnosti uložit její poskytování jako povinnost rozhodnutím Úřadu.

Povinnost zajistit všeobecnou dostupnost jednotlivých základních služeb označovaná jako poštovní povinnost je ukládána rozhodnutím o udělení poštovní licence. Pro období od 1. ledna 2013 do 31. prosince 2017 je držitelem poštovní licence určena Česká pošta, s.p. (dále jen „Česká pošta“), a to na základě čl. II bodu 2 zákona č. 221/2012 Sb. Poštovní licence byla České poště udělena rozhodnutím čj. ČTÚ-562/2013-610/IV. vyř. ze dne 22. února 2013. Poštovní povinnost uložená České poště se vztahuje na všechny výše uvedené základní služby a na celé území České republiky.

V [příloze č. 1](#) je uveden přehled obchodních názvů poštovních služeb České pošty, kterými plní poštovní povinnost. Základní údaje o poskytování základních služeb ve stávajícím období obsahuje kapitola č. 5.7.

## **2 Postup Úřadu při přezkumu**

Dne 13. dubna 2016 Úřad uveřejnil Sdělení o zahájení přezkumu podle zákona o poštovních službách na své elektronické úřední desce.

Pro účely prováděného přezkumu Úřad potřeboval získat informace, připomínky a podněty o dostupnosti a kvalitě poskytovaných základních (ale i poštovních) služeb, které využil pro vyhodnocení úrovně poskytování základních služeb v České republice.

Za účelem získání informací a relevantních podkladů pro provedení přezkumu oslovil Úřad následující subjekty:

- a) současného držitele poštovní licence Českou poštu,
- b) provozovatele poštovních služeb<sup>1</sup>,
- c) vybraná zájmová a profesní sdružení, včetně spotřebitelských: Svaz měst a obcí České republiky, Sdružení místních samospráv České republiky, Sjednocenou organizaci nevidomých a slabozrakých České republiky, zapsaný spolek, Asociace poštovních služeb, Sdružení českých spotřebitelů, z.ú., dTest, o.p.s., Hospodářskou komoru České republiky,
- d) územní samosprávné celky: krajské úřady a magistrát hlavního města Prahy,
- e) vybrané ústřední orgány státní správy: Ministerstvo průmyslu a obchodu, Ministerstvo vnitra, Ministerstvo financí, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo pro místní rozvoj, Českou národní banku.

Oslovené subjekty na výzvu Úřadu reagovaly a poskytly své odpovědi.

U jednotlivých provozovatelů (písmena a) a b) výše) Úřad ještě před oslovením shromáždil údaje a informace o jednotlivých jimi provozovaných anebo zajišťovaných službách z formuláře oznámení podnikání, systému elektronického sběru dat a veřejně dostupných zdrojů (poštovní podmínky, webové stránky). Z těchto podkladů získal ucelený přehled o poštovních službách a způsobu jejich poskytování, dále získal informace o územním rozsahu pro podání a dodání, četnosti dodávání a podávání poštovních zásilek, případně i alternativních možnostech podání (např. svozem poštovních zásilek).

Za účelem získání dalších relevantních údajů Úřad následně provozovatele oslovil podle § 32a zákona o poštovních službách a vyzval je ke sdělení informací, které se věcně týkaly na jedné straně obecně zajišťování základních služeb a na druhé straně poštovních služeb daných provozovatelů. Dotazy Úřadu se týkaly:

---

<sup>1</sup> Úřad oslovil všechny provozovatele oprávněné k podnikání v oblasti poštovních služeb. Dále oslovil ty provozovatele, v jejichž případě rozhodl podle § 37 odst. 3 písm. d) zákona o poštovních službách o povaze poskytovaných služeb, že jejich služby jsou poštovními službami ve smyslu zákona o poštovních službách.

- podnětů na zvyšování kvality či podnětů na zlepšení způsobu poskytování jednotlivých základních služeb,
- faktorů, které jednotliví provozovatelé vnímají jako nejvíce zatěžující při poskytování základních služeb,
- strategických plánů provozovatelů v oblasti poštovních služeb (např. změn v charakteristikách jednotlivých služeb, případného rozšíření portfolia služeb, změn v četnosti podávání a dodávání, změn v poštovní síti, zájmu provozovatele ucházet se o udělení poštovní licence pro období 2018 – 2022),
- způsobu poskytování poštovních služeb a okruhu možných zákazníků.

Na základě těchto informací Úřad jednotlivě přiřadil všechny komerčně poskytované poštovní služby k té základní službě, která je jim svou technickou specifikací nejbližší, a posuzoval, zda je možné tyto poštovní služby s ohledem na jejich ceny považovat za srovnatelné se základními službami.

Následně Úřad porovnal tyto komerčně nabízené srovnatelné služby s požadavky na způsob poskytování a s kvalitativními požadavky jim přiřazených základních služeb vyplývajících z příslušných právních předpisů (ty jsou specifikovány v kapitole č. 3) a posuzoval, zda mohou být tyto komerčně poskytované služby využity jednotlivými uživateli jako substituty za danou základní službu.

Specifickým případem je základní služba *„dodání peněžní částky poštovním poukazem“*, ke které na trhu nemůže existovat substitut poskytovaný prostřednictvím jiné poštovní služby<sup>2</sup>. Úřad proto porovnával služby platebního styku obdobné této základní službě. V rámci své úřední činnosti a z veřejně dostupných zdrojů získal přehled subjektů, které nabízejí veřejnosti služby platebního styku srovnatelné s touto základní službou. Dále Úřad za účelem doplnění tohoto seznamu oslovil Českou národní banku, která vykonává dohled nad finančním trhem podle § 44 odst. 1 zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů. Úřad požádal Českou národní banku o sdělení, zda na finančním trhu působí instituce poskytující služby obdobné službě *„dodání peněžní částky poštovním poukazem“* a zda má Česká národní banka informace o vývoji hotovostních operací v případě takových služeb.

Výsledkem je zhodnocení, zda jsou na trhu dostupné poštovní služby, které by zcela naplňovaly technickou specifikaci jednotlivých základních služeb, a které by byly zároveň poskytovány způsobem a v kvalitě, včetně cenové dostupnosti, které jsou vyžadovány právními předpisy pro naplnění potřeb veřejnosti. Při posuzování cenové dostupnosti Úřad postupoval podle *Metodiky pro hodnocení cenové dostupnosti základních poštovních služeb*<sup>3</sup> (dále jen „Metodika“).

Na základě výsledků přezkumu Úřad vydá odůvodněný záměr uložit nebo neuložit povinnost poskytování některé nebo všech základních služeb na celém území státu nebo na jeho části, který bude předložen k veřejné konzultaci v souladu s § 37 odst. 5 zákona o poštovních službách.

Další významnou část přezkumu tvoří zhodnocení úrovně kvality poskytování základních služeb. Za tímto účelem Úřad oslovil subjekty uvedené výše pod písmeny c) a d). Dotazy se týkaly zejména dostupnosti pošt, zkušeností s projektem České pošty „Pošta Partner“, otevíracích dob, přehlednosti a úplnosti informací o způsobu užití základních služeb.

<sup>2</sup> Službu *„dodání peněžní částky poštovním poukazem“* může poskytovat výhradně držitel poštovní licence, jehož poštovní licence výslovně obsahuje tuto službu.

<sup>3</sup> <http://www.ctu.cz/metodika-pro-hodnoceni-cenove-dostupnosti-zakladnich-postovnich-sluzeb>

Úřad v rámci přezkumu oslovil i vybrané ústřední orgány státní správy vyjmenované výše pod písmenem e), do jejichž gesce spadá právní úprava, která předpokládá využití některé ze základních služeb, např. pro potřeby úředního doručování, úhradu daní, zdravotního pojištění nebo pojistného na sociální zabezpečení, případně pro výplatu jednotlivých dávek a příspěvků. Dotazy se týkaly především názorů na kvalitu a způsob užití těchto základních služeb, nutnost jejich zachování i pro další období a dále vnímání dalších služeb jako možných substitutů k jednotlivým základním službám.

Pro zjištění názoru široké veřejnosti Úřad zajistil provedení průzkumu veřejného mínění, a to mezi fyzickými i právníckými osobami, který se týkal způsobu využívání poštovních služeb a spokojenosti s jejich kvalitou. Na základě získaných údajů Úřad hodnotil, zda stávající způsob a kvalita poskytování základních služeb koresponduje s potřebami veřejnosti. Závěry z tohoto průzkumu jsou shrnuty v kapitole č. 5.6 a podrobně jsou uvedeny v [příloze č. 14](#).

### **3 Legislativní požadavky na základní služby, na způsob a kvalitu jejich poskytování**

Povinnost zajistit trvalé poskytování základních služeb za podmínek transparentnosti, nediskriminace a přiměřenosti s ohledem na jejich důležitou úlohu v sociální a územní soudržnosti a povinnost provádění pravidelného přezkumu určení poskytovatele základních služeb vyplývají z článku 4 směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby ve znění směrnice 2002/39/ES a směrnice 2008/6/ES (dále jen „Směrnice“). Pro dokreslení situace v jednotlivých členských státech Evropské unie, která se v některých případech liší, přikládá Úřad v [příloze č. 2](#) i ucelené srovnání rozsahu univerzální služby a uložené povinnosti.

Na národní úrovni pak vyplývají požadavky na základní služby ze zákona o poštovních službách, vyhlášky a nařízení vlády.

#### **3.1 Požadavky na základní služby vyplývající ze zákona o poštovních službách**

Obecné požadavky, které se vztahují na všechny základní služby, uvádí § 3 zákona o poštovních službách.

Základní služby musí být podle § 3 odst. 2 zákona o poštovních službách poskytovány:

- trvale na celém území České republiky,
- ve stanovené kvalitě (v souladu s potřebami veřejnosti),
- za dostupné ceny,
- tak, že každý pracovní den musí být umožněno nejméně jedno podání a dále alespoň jedno dodání na adresu každé právnické a fyzické osoby,
- způsobem, který odpovídá požadavkům úředního doručování písemností podle zvláštního předpisu.

#### **3.2 Technická specifikace základních služeb a základní kvalitativní požadavky na jejich poskytování vyplývající z vyhlášky**

S ohledem na skutečnost, že přezkum je nutné učinit podle § 37 odst. 4 a 5 zákona o poštovních službách pro každou jednotlivou službu zvlášť, je nezbytné posuzovat naplnění minimální technické specifikace jednotlivých základních služeb stanovené ve vyhlášce. Část požadavků, které jsou uvedeny ve vyhlášce, vyplývá z mezinárodních právních předpisů (minimální a maximální rozměry), část požadavků je stanovena na národní úrovni. Specifikace jednotlivých základních služeb je uvedena v [příloze č. 3](#).

Další požadavky, které se věcně vztahují ke kvalitě poskytovaných služeb, pak stanoví § 14 až 27 vyhlášky jako základní kvalitativní požadavky, jež se týkají zejména dostupnosti a hustoty provozoven, dostupnosti poštovních schránek, výjimečných případů, kdy nemusí být zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby, změny ukládací pošty, změny místa dodání, vyloučení náhradního dodání, odnášky, měření přepravních dob, informací o poštovních schránkách, informací o otevírací době provozoven, informací dostupných na požádání nebo zveřejněných v provozovnách, dále informací dostupných způsobem umožňujícím dálkový přístup a informací o změnách v poštovní síti.

### **3.3 Požadavky na základní služby vyplývající z nařízení vlády**

Nařízení vlády určuje minimální počet provozoven pro poskytování základních služeb na 3 200. Takto stanovený počet byl zohledněn i ve vyhlášce, která stanoví kritéria rozmístění těchto provozoven.<sup>4</sup>

## **4 Porovnání poštovních služeb s technickou specifikací a požadavky na způsob a kvalitu poskytování jednotlivých základních služeb**

### **4.1 Služba dodání poštovních zásilek do 2 kg**

Úřad zahrnul do srovnání se základní službou *dodání poštovních zásilek do 2 kg* služby, které naplňovaly charakteristické znaky vymezující předmětnou základní službu: provozovatel převzetí poštovní zásilky nestvrzuje, příjemce její převzetí nepotvrzuje a maximální hmotnost činí 2 kg, dále provozovatel neodpovídá za škodu v případě ztráty, poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky.

Níže je uveden přehled provozovatelů včetně obchodních názvů jejich služeb, u kterých Úřad provedl zhodnocení se základní službou *dodání poštovních zásilek do 2 kg*, v současnosti poskytovanou držitelem poštovní licence pod obchodními názvy *Obyčejné psaní* a *Obyčejná zásilka*.

- Česká pošta: *Obchodní psaní, Firemní psaní,*
- Mediaservis s.r.o.: *Obchodní psaní, Tisková zásilka, Obyčejná listovní zásilka,*
- Česká distribuční a.s.: *osobní psaní, reklamní psaní,*
- Mechanika Prostějov 97, družstvo: *služba dodání poštovních zásilek do 2 kg,*
- Pošta Cíl s.r.o.: *Obyčejné psaní,*
- NOVANET Systems, s.r.o.: *Obyčejné psaní,*
- Inva Direct CZ s.r.o.: *Obyčejná listovní zásilka, Obchodní psaní, Tisková zásilka.*

Pro výsledky srovnání uvedeného níže vycházel Úřad z detailních charakteristik jednotlivých poštovních služeb včetně způsobu poskytování poštovních služeb jednotlivými provozovateli, které jsou uvedeny v [příloze č. 4](#).

Úřad posuzoval naplnění konkrétních legislativních požadavků i u komerčních služeb provozovatelů, které jsou uvedeny v [příloze č. 9](#) a cenovou dostupnost u jednotlivých poštovních služeb vyhodnocenou v [příloze č. 13](#).

---

<sup>4</sup> Vyhláška č. 203/2016 Sb., která promítla do vyhlášky vydání nařízení vlády, nabyla účinnosti ke dni 1. července 2016 a stanovila pro přechodné období do konce platnosti stávající poštovní licence, že nesmí u pošt dojíti ke zhoršení jejich dostupnosti a hustoty v obcích oproti stavu pošt ke dni její účinnosti.

#### 4.1.1 Shrnutí zjištění a závěry

S výjimkou dvou provozovatelů, kterými jsou Pošta Cíl s.r.o. a Mechanika Prostějov 97, družstvo, není zcela naplněna technická specifikace, kdy je stanoven nižší hmotnostní limit pro poštovní zásilky, dále žádná ze srovnávaných poštovních služeb, které jsou poskytovány komerčním způsobem, neumožňuje dodání poštovní zásilky do zahraničí.

Požadavky na způsob poskytování nenaplnuje žádný provozovatel, část z nich neumožňuje podání jednotlivých poštovních zásilek, neboť podání je podmíněno minimálním počtem poštovních zásilek, někteří provozovatelé neposkytují své služby na celém území České republiky, ať už z hlediska podání, dodání nebo obojího, přičemž někteří provozovatelé nesplňují ani jeden z těchto požadavků. Dalším nejčastěji limitujícím omezením je nezajištění dodání poštovních zásilek každý pracovní den.

Požadavek na minimální počet provozoven pak nenaplnuje žádný provozovatel (s výjimkou České pošty), protože své poštovní služby poskytují prostřednictvím zpravidla pouze jedné provozovny.

Žádná z komerčně poskytovaných poštovních služeb nenaplnuje v souhrnu všechny požadavky kladené na základní službu.

cenová dostupnost hodnocených poštovních služeb je srovnatelná s cenami základní služby. Jako její substituty však mohou být s ohledem na výše uvedená omezení využívány zákaznicky pouze v omezeném rozsahu (na části území, pro hromadné podavatele).

Žádná z komerčně poskytovaných poštovních služeb není poskytována takovým způsobem, aby mohla být plnohodnotnou náhradou základní služby.

#### 4.2 Služba dodání poštovních balíků do 10 kg

V případě základní služby *dodání poštovních balíků do 10 kg* Úřad zhodnotil vnitrostátní zásilky a zásilky, jejichž místo dodání je v zahraničí, odděleně, a to z důvodu rozdílných charakteristických znaků pro tuto službu.

Charakteristické znaky pro vnitrostátní zásilky: provozovatel převzetí poštovní zásilky nestvrzuje, příjemce její převzetí nepotvrzuje a maximální hmotnost činí 10 kg, dále provozovatel neodpovídá za škodu v případě ztráty, poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky.

Charakteristické znaky pro zahraniční zásilky: provozovatel převzetí poštovní zásilky stvrzuje, příjemce její převzetí potvrzuje a maximální hmotnost činí 10 kg, dále v případě ztráty, poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky se náhrada škody poskytuje v rozsahu sjednaném v poštovní smlouvě.

Česká pošta poskytuje tuto základní službu poštovní službou s označením *Obyčejný balík* a do zahraničí *Standardní balík*. Poštovní službu naplňující výše uvedené charakteristické znaky poskytuje pouze jeden provozovatel, a to pouze do zahraničí:

- JANZEN s.r.o.: *nemá obchodní názvy služeb*.

Detailní charakteristiky včetně způsobu poskytování u provozovatele JANZEN s.r.o. jsou součástí [přílohy č. 5](#), posouzení cenové dostupnosti je součástí [přílohy č. 13](#). Naplnění dílčích legislativních požadavků obsahuje [příloha č. 10](#).



Ostatní komerčně poskytované vnitrostátní poštovní služby charakteru balíkových služeb nenaplníují charakteristické znaky základní služby tak, jak jsou vymezeny ve vyhlášce. Jejich provozovatelé nabízejí a poskytují služby, které svým charakterem naplňují znaky základní služby *dodání cenných zásilek*, proto jsou služby zahrnuty v kapitole č. 4.4.

#### 4.2.1 Shrnutí zjištění a závěry

V případě vnitrostátních zásilek naplňuje charakteristické znaky této základní služby pouze Česká pošta jako držitel poštovní licence. Na trhu vnitrostátních poštovních služeb tak neexistuje jiná srovnatelná služba pro veřejnost odpovídající parametrům této základní služby, ostatní provozovatelé nabízejí veřejnosti služby s vyšší kvalitou.

Úřad se v této souvislosti zabýval nutností uložení povinnosti poskytovat tuto základní službu. S ohledem na vývoj počtu přepravených poštovních zásilek u této základní služby, kdy došlo k meziročnímu poklesu objemu mezi lety 2013 – 2014 o 28 % a mezi lety 2014 – 2015 o 47 %, je patrné, že veřejnost obecně preferuje poštovní služby s vyšší kvalitou (např. s odpovědností za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu).

V případě neuložení povinnosti poskytovat vnitrostátně základní službu *dodání poštovních balíků do 10 kg* je pravděpodobné, že by tato služba nebyla vůbec poskytována, neboť držitel poštovní licence se vyjádřil, že v případě neuložení povinnosti by tuto základní službu neposkytoval. Na trhu by tak byly dostupné pouze poštovní služby s přidanou hodnotou pro zákazníka, které jsou srovnatelné se základní službou *dodání cenných zásilek* a uvedené v kapitole č. 4.4. Z hlediska cenové dostupnosti je cena cenného balíku v rámci základní služby vyšší o 30 % a nejlevnější služby komerčně poskytované o 70 %<sup>5</sup> vyšší než základní služba *Obyčejný balík*.

Srovnatelné poštovní služby se službou *dodání poštovních balíků do 10 kg* do zahraničí poskytuje mimo základní službu *Standardní balík* České pošty i provozovatel JANZEN s.r.o. S ohledem na skutečnost, že ceny tohoto provozovatele jsou výrazně nižší než ceny držitele poštovní licence, lze je považovat za dostupné, a tyto poštovní služby za srovnatelné se základními službami. Tento provozovatel ale poskytuje zahraniční služby pouze do vybraných států a zároveň nezajišťuje poskytování služeb způsobem a v kvalitě, které právní předpisy pro jejich poskytování vyžadují, a to i s ohledem na skutečnost, že disponuje pouze jednou provozovnou.

Na trhu poštovních služeb tak není provozovatel, který by zajistil poskytování této základní služby způsobem srovnatelným s požadavky na zajištění základních služeb.

#### 4.3 Služba dodání doporučených zásilek

Charakteristické znaky této základní služby jsou: provozovatel převzetí poštovní zásilky stvrzuje, příjemce její převzetí potvrzuje a maximální hmotnost činí 2 kg, poskytnutí paušální náhrady škody v případě ztráty, poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky.

Stávající držitel poštovní licence ji zajišťuje vnitrostátně poštovní službou *Doporučené psaní* a *Doporučený balíček*, do zahraničí nabízí poštovní službu *Doporučená zásilka*.

Níže uvádí Úřad poštovní služby srovnávané se základní službou *dodání doporučených zásilek*:

- Česká pošta: *Firemní psaní – doporučeně*,

---

<sup>5</sup> Úřad provedl srovnání se základní službou *cenný balík* i s komerčně poskytovanou poštovní službou *Balík do ruky*. Cena *cenného balíku* o hmotnosti 5 kg je 107 Kč, *Balíku do ruky* 138 Kč, cena základní služby *Obyčejný balík* do 5 kg je 81 Kč.

- MESSENGER a.s.: *Overnight express, Overnight economy,*
- MESSENGER service s.r.o.: *Overnight express, Overnight economy,*
- Mechanika Prostějov 97, družstvo: *služba dodání doporučených zásilek do 2 kg,*
- Pošta CÍL s.r.o.: *Doporučené psaní, Doporučené psaní do vlastních rukou,*
- Mediaservis, s.r.o.: *Doporučený dopis.*

Detailní technická specifikace poštovních služeb včetně způsobu poskytování je uvedena v [příloze č. 6](#), vyhodnocení cenové dostupnosti je součástí [přílohy č. 13](#) a naplnění jednotlivých legislativních ustanovení je obsahem [přílohy č. 11](#).

#### 4.3.1 Shrnutí zjištění a závěry

Všechny parametry technické specifikace základní služby s výjimkou místa dodání v zahraničí naplňují pouze poštovní služby provozovatelů Pošta Cíl s.r.o. a Mechanika Prostějov 97, družstvo, ostatní provozovatelé tuto specifikaci nenaplňují, ať už z důvodu nižšího hmotnostního limitu pro poštovní zásilky (Česká pošta), nižších maximálních rozměrů poštovní zásilky (MESSENGER a.s. a MESSENGER service s.r.o.) nebo výše poskytované náhrady (Česká pošta, MESSENGER a.s. a MESSENGER service s.r.o.). Dodání poštovních zásilek do zahraničí nezajišťuje žádný provozovatel. Výjimku představují služby provozovatelů MESSENGER service s.r.o a MESSENGER a.s., kteří však nabízejí dodání poštovní zásilky v zahraničí pouze do Bratislavy.

Požadavky na způsob poskytování nenaplnuje v plném rozsahu žádný provozovatel, část z nich neumožňuje podání jednotlivých poštovních zásilek a stanovuje minimální počet poštovních zásilek pro podání (Pošta Cíl s.r.o. a Mediaservis s.r.o.), někteří provozovatelé neposkytují své služby na celém území České republiky, ať už z hlediska podání, dodání nebo obojího (zejména Pošta Cíl s.r.o. a Mechanika Prostějov 97, družstvo), přičemž někteří provozovatelé nesplňují ani jeden z těchto požadavků.

S výjimkou České pošty žádný z provozovatelů nesplňuje požadavek na poskytování prostřednictvím stanoveného počtu provozoven.

Ceny služeb všech provozovatelů kromě MESSENGER a.s. a MESSENGER service s.r.o. lze považovat za dostupné, a tyto služby tak z tohoto pohledu za srovnatelné se základní službou.

Komerčně poskytované služby jednotlivých provozovatelů tak nenaplňují všechny legislativní požadavky stanovené pro základní službu *dodání doporučených zásilek*. Při komplexním hodnocení však mohou být hodnocené poštovní služby vnímány jako substituty základní služby pouze v některých případech a některými uživateli (na části území či pro hromadné podavatele). Na trhu poštovních služeb tak neexistuje komerčně poskytovaná služba, která by svými parametry naplnila všechny minimální požadavky na zajištění základní služby.

#### 4.4 Služba dodání cenných zásilek

Pro zařazení služeb do srovnání se základní službou *dodání cenných zásilek* musí poštovní služby naplnit parametry: provozovatel převzetí poštovní zásilky stvrzuje, příjemce její převzetí potvrzuje. V případě ztráty, poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky se náhrada škody poskytuje až do výše udané hodnoty. Tyto charakteristiky naplňují níže uvedené poštovní služby:

- Česká pošta: *Balík Na poštu, Balík Do ruky, Balík Expres, služba EMS, Obchodní balík do zahraničí, EMS do zahraničí,*
- RGW EXPRESS, spol. s r.o.,

- Geis Parcel CZ s.r.o.: *Garantované doručení, Doručení do 12 hodin, Doručení příjemci – fyzické osobě, Doručení na výdejní místo – Geis Point, mezinárodní služby,*
- Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.: *DPD CLASSIC, DPD Private, Pickup, DPD 10:00, DPD 12:00, DPD 18:00, DPD EXPRESS, DPD GUARANTEE,*
- General Logistics Systems Czech Republic s.r.o.: *Business Parcel, Business Small Parcel, ExpressParcel, ExpressSmallParcel, Euro Business Parcel, Euro Business Small Parcel, Global Business Parcel,*
- UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o.: *UPS Express Plus®, UPS Express®, UPS Express Saver®, UPS Standard®,*
- DHL Express (Czech Republic) s.r.o.: *DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL EXPRESS 9:00, DHL EXPRESS 12:00, DHL EXPRESS ENVELOPE, DHL ECONOMY SELECT,*
- Global Box s.r.o.: *Balík běžný,*
- TNT Express Worldwide, spol. s r.o.: *Express, Economy Express,*
- PPL CZ s.r.o.: *PPL PARCEL CZ BUSINESS, PPL PARCEL CZ PRIVATE, PPL PARCEL CZ DOPOLEDNÍ BALÍK, PPL EXPORTNÍ BALÍK, PPL PARCEL CONNECT,*
- Federal Express Czech s.r.o.: *FedEx Priority Overnight®, FedEx Europe First®, FedEx International Priority®, FedEx International First®, FedEx International Economy®,*
- GO! Express & Logistics, s.r.o.: *GO! Europe, GO! Worldwide,*
- MUFF s.r.o.: *STANDARD DELIVERY, NOON DELIVERY, NIGHT DELIVERY, SAME DAY DELIVERY, DELIVERY ON REQUEST,*
- Zásilkovna s.r.o.,
- Uloženko s.r.o.,
- JANZEN s.r.o.,
- PETR STRÍBRNÝ – NEXT DAY,
- IN TIME SPEDICE, spol. s r.o.: *S-24-CZ, M-24-CZ, L-24-CZ, L-48-SK, L-24-SK, Parcel, INPOST „S“, INPOST „M“, INPOST „L“.*

Česká pošta zajišťuje základní službu *dobání cenných zásilek* poštovními službami s označením *Cenný balík* a *Cenné psaní*.

Detailní technické charakteristiky a způsob poskytování obsahuje [příloha č. 7](#), posouzení cenové dostupnosti dokládá [příloha č. 13](#) a dílčí naplnění jednotlivých legislativních požadavků je součástí [přílohy č. 12](#).

#### **4.4.1 Shrnutí zjištění a závěry**

Počet provozovatelů, jejichž služby naplňují charakteristické znaky *dobání cenných zásilek*, je nejvyšší. V tomto segmentu poštovního trhu je tak nejvíce patrné konkurenční prostředí a s tím související tlak na neustálou nutnost zvyšování kvality služeb. Nabízené vnitrostátní poštovní služby tak s ohledem na měnící se poptávku veřejnosti, která souvisí s on-line obchodováním a stále rostoucím využíváním informačních technologií, vykazují vyšší míru kvality. V této části poštovního trhu je nejvíce patrný fakt, že dochází ke stírání rozdílu mezi základní službou a komerčně poskytovanou službou. Obě zahrnují nové vlastnosti jako například možnost sledování zásilek (Track and Trace) nebo možnost změny místa dobání, které byly dříve typické pro expresní služby. V současné době tyto vlastnosti veřejnost již nevnímá jako přidanou hodnotu, ale jako běžný standard. S ohledem na vývoj tak lze za přidanou hodnotu, za kterou je uživatel ochoten připlatit, považovat např. garantovanou dobu dobání zásilky, za jejíž nesplnění nese provozovatel odpovědnost.

Služby provozovatelů UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o., DHL Express (Czech Republic) s.r.o., TNT Express Worldwide, spol. s r.o., Federal Express Czech s.r.o., RGW EXPRESS, spol. s r.o. a GO! Express & Logistics, s.r.o., které garantují dobu dodání, tak vnímá Úřad jako expresní služby. Tyto služby vnitrostátní i do zahraničí nejsou poskytovány za dostupné ceny, a proto je Úřad nepovažuje za srovnatelné se základní službou.

Vnitrostátní služby ostatních provozovatelů lze s ohledem na jejich cenovou dostupnost a vnímání ze strany uživatelů považovat za srovnatelné se základní službou.

Tyto jednotlivé poštovní služby však nenaplní technickou specifikaci základní služby v plném rozsahu. Hmotnostní limit 10 kg splňuje většina poštovních služeb s výjimkou některých určených speciálně pro přepravu malých poštovních zásilek (např. do 2 kg), v mnoha případech jej i výrazně překračuje (až do 50 kg). Maximální rozměry poštovních zásilek v rámci všech posuzovaných poštovních služeb jsou menší než stanovené pro základní službu. Obdobně i výše hodnoty poštovní zásilky, respektive rozsah odpovědnosti za její ztrátu, poškození i úbytek obsahu, je stanoven níže (obvykle do výše 50 000 Kč), než je vyžadováno pro základní službu. V některých případech cennosti a jim obdobné věci nesmějí být obsahem poštovní zásilky, a to ani do stanovené výše její hodnoty.

Přestože takřka všichni provozovatelé poskytují své poštovní služby na celém území České republiky a zajišťují dodání každý pracovní den, neodpovídá způsob poskytování těchto služeb požadavkům kladeným na základní služby. Důvodem je, že některé z těchto služeb umožňují podání pouze na základě předem uzavřené písemné smlouvy a jsou určeny výhradně pro podnikatele, respektive pro dodání do provozovny, nikoliv na adresu soukromé osoby. Některé služby (např. *Balík Na poštu* od České pošty, *Pickup* od Direct Parcel Distribution CZ s.r.o., *Doručení na výdejní místo* od Geis Parcel CZ s.r.o., *POŠTOMATY INPOST* od IN TIME SPEDICE, spol. s r.o.) nezajišťují dodání na adresu, ale dodání do provozovny, ať již v podobě výdejního místa nebo samoobslužného automatu. Podání neumožňují provozovatelé pouze ve svých provozovnách, ale často jej v mnoha případech realizují prostřednictvím svozu zásilek přímo z adresy odesílatele.

Oproti jiným základním službám disponují provozovatelé těchto poštovních služeb vyšším počtem provozoven (Direct Parcel Distribution CZ s.r.o. přes 150, General Logistics Systems Czech Republic s.r.o. 123, Zásilkovna s.r.o. 898, Uloženko s.r.o. 362, PPL CZ s.r.o. 1 304), které tvoří v mnoha případech výdejní místa zajišťovaná smluvním partnerem. Ani tyto počty provozoven však nejsou dostatečné k naplnění požadavku kladeného na základní služby.

S ohledem na skutečnost, že nejvíce nenaplněným prvkem v rámci technické specifikace je stanovení výše udané hodnoty tak, aby nebyla omezena na méně než 1 000 000 Kč, zjišťoval Úřad objem přepravených poštovních zásilek s udanou hodnotou vyšší než 50 000 Kč. Z údajů uvedených Českou poštou vyplývá, že tyto poštovní zásilky tvoří relativně malý podíl na celkovém objemu. Do budoucna by tak bylo možné na základě podrobnějšího vyhodnocení uvažovat o snížení hranice udané hodnoty. S ohledem na situaci na trhu, kdy jiný provozovatel takovou službu nenabízí a kdy ani po tomto snížení by na trhu nebyly dostupné jiné poštovní služby poskytované způsobem vyžadovaným pro základní služby, Úřad o změně v tuto chvíli neuvažuje.

Při hodnocení poštovních služeb do zahraničí posuzoval Úřad s ohledem na vysoký počet destinací poštovní služby souhrnně do Evropy a do mimoevropských států. V případě mimoevropských států nenabízí provozovatelé na trhu žádné poštovní služby, které by z hlediska jejich ceny bylo možné považovat za dostupné.

Pro zasílání poštovních zásilek v rámci Evropy existuje cenově dostupná nabídka srovnatelných služeb provozovatelů Geis Parcel CZ s.r.o., Direct Parcel Distribution CZ s.r.o., General Logistics Systems Czech Republic s.r.o. a IN TIME SPEDICE, spol. s.r.o. U všech těchto služeb lze považovat technickou specifikaci za naplněnou, neboť v případě služeb do zahraničí se zohledňují rozměry stanovené zahraničním provozovatelem, jež dodává poštovní zásilku ve státě určení. Pro způsob poskytování těchto služeb platí obdobně to, co bylo uvedeno u služeb vnitrostátních (např. umožňují podání pouze na základě předem uzavřené písemné smlouvy a jsou určeny výhradně pro podnikatele), způsob poskytování neodpovídá požadavkům kladeným na základní služby.

Závěrem tak lze shrnout, že i přes širokou nabídku komerčně poskytovaných služeb na trhu neexistuje žádná, která by způsobem poskytování naplnila všechny požadavky na zajištění základní služby a mohla být její plnohodnotnou náhradou.

#### **4.5 Služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby**

Charakteristické znaky této základní služby jsou obdobné základním službám *dodání poštovních zásilek do 2 kg a dodání doporučených zásilek* s několika podstatnými rozdíly: poštovní zásilka může mít hmotnost až 7 kg, jejím obsahem mohou být jen věci pro potřebu nevidomé osoby a je přepravována bezplatně.

Stávající držitel poštovní licence Česká pošta zajišťuje tuto základní službu poštovními službami *Obyčejná slepecká zásilka* a *Doporučená slepecká zásilka*. Kromě České pošty na trhu nepůsobí žádný jiný provozovatel, který by poskytoval srovnatelnou poštovní službu a umožňoval bezplatné zasílání věcí pro potřebu nevidomých.

#### **4.6 Služba dodání peněžní částky poštovním poukazem**

Hodnocení této služby má na rozdíl od ostatních základních služeb určitá specifika. Podle § 20 zákona o poštovních službách může provozovat službu dodání peněžní částky poštovním poukazem pouze držitel poštovní licence, jehož poštovní licence výslovně obsahuje tuto službu, v současnosti tedy Česká pošta. V souladu s § 37 odst. 4 zákona o poštovních službách bral Úřad při přezkumu v potaz i obdobné služby platebního styku.

Základní služba *dodání peněžní částky poštovním poukazem* zahrnuje tři formy plateb, které charakterizují danou základní službu, níže je uveden jejich přehled včetně označení, jimiž Česká pošta tuto základní službu zajišťuje:

- a) hotovost – hotovost: *poštovní poukázka C a poštovní poukázka D*, v případě dodání do zahraničí *poštovní poukázka Z – C*,
- b) účet – hotovost: *poštovní poukázka B*,
- c) hotovost – účet: *poštovní poukázka A*.

Služby obdobné poštovním poukazům poskytují tyto společnosti:

- a) hotovost – hotovost:
  - Western Union Payment Services Ireland Limited,
  - MoneyGram International Limited,
  - Mayzus Financial Services Limited,
- b) účet – hotovost:
  - Mayzus Financial Services Limited,
  - Československá obchodní banka, a.s.: hotovost na adresu,
- c) hotovost – účet
  - Československá obchodní banka, a.s.: vklad a převod hotovosti v Kč ve prospěch účtu v Kč vedeného u jiného poskytovatele peněžních služeb,

- Česká spořitelna, a.s.: vklad hotovosti kartou prostřednictvím vkladového bankomatu banky na účty vedené u jiných bank v České republice, vklad hotovosti dokladem/šekem pobočce České spořitelny, a.s. na účty vedené u jiných bank v České republice,
- Komerční banka, a.s.: zpracování vkladu hotovosti v Kč přes přepážku ve prospěch účtu vedeného u jiné banky v tuzemsku vyjma vkladu na Českou národní banku a dceřinou společností – super expres (předávaný v den splatnosti do 12.30 hod, službu hotovostní operace na účtech vedených u jiných bank, vklady hotovosti v Kč na účty vedené u České národní bance realizované prostřednictvím nočního trezoru nebo uzavřeného obalu, zpracování vkladu hotovosti v Kč přes přepážku ve prospěch účtů dceřiných společností Komerční banky vedených u jiné banky,
- MONETA Money Bank, a.s.: příjem hotovosti,
- Raiffeisenbank a.s.: poukázání prostředků ve prospěch účtu u jiného peněžního ústavu v České republice,
- Fio banka a.s.: vklad hotovosti v Kč ve prospěch účtu v Kč vedeného u jiného poskytovatele platebních služeb v České republice
- SAZKA a.s.
- Tesco Franchise Stores ČR s.r.o. v síti „Žabka“
- Kubík, a.s.
- Fortissimo s.r.o.
- Svaz českých a moravských spotřebních družstev (v 353 vybraných provozovných skupiny COOP)

Charakteristiky výše uvedených služeb včetně způsobu jejich poskytování obsahuje [příloha č. 8](#), přehled cen je uveden v [příloze č. 13](#).

#### 4.6.1 Shrnutí zjištění a závěry

U služeb, kde jsou peněžní částky poukazovány v hotovosti, neexistuje cenově srovnatelná služba, neboť ceny nabízených služeb platebního styku nejsou srovnatelné s cenou poštovní poukázky C nabízenou Českou poštou. Rovněž způsob poskytování těchto jiných služeb neodpovídá požadavkům kladeným na základní služby, neboť není zajištěno dodání na adresu každé fyzické i právnické osoby, ale je nutné poukázanou peněžní částku vyzvednout v určené provozovně.

Službu, kdy je peněžní částka poukazována z účtu a vyplácena v hotovosti, nabízí společnost Mayzus Financial Services Limited, neumožňuje však na svých webových stránkách zjištění ceny služby v rámci České republiky, přičemž tato společnost neumožňuje dodání na adresu. Srovnatelnou službu *Hotovost na adresu* nabízí Československá obchodní banka, a.s., která umožňuje dodání na adresu za využití doručovací sítě České pošty.

V případě služeb poukázání peněžní částky na účet nabízí ceny srovnatelné s Českou poštou více společností (SAZKA a.s., Tesco Franchise Stores ČR s.r.o., Kubík, a.s. nebo Fortissimo s.r.o.). Cenová nabídka ostatních společností je výrazně vyšší. Využití některých služeb je však určitým způsobem omezeno, např. povinností nákupu v určité hodnotě (Tesco Franchise Stores ČR s.r.o.) nebo pouze na platby předem určeným příjemcům (SAZKA a.s.). Územní rozsah v případě služeb společností Kubík, a.s. a Fortissimo s.r.o. je značně omezen (společnost Kubík, a.s. nabízí své služby ve dvou krajích, Fortissimo s.r.o. pouze v Moravskoslezském kraji). Způsob poskytování žádné z těchto služeb z výše uvedených důvodů neodpovídá způsobu stanovenému pro základní služby.

Z výše uvedeného tak vyplývá, že přes nabídku obdobných služeb platebního styku není na trhu žádná služba, která by svým charakterem a způsobem poskytování mohla nahradit základní službu *dodání peněžní částky poštovním poukazem*.

#### **4.7 Služby, které musí být zajištěny na základě závazků vyplývajících z členství České republiky ve Světové poštovní unii.**

Kromě výše uvedených základních služeb, které jsou výslovně vymezeny v zákoně o poštovních službách a jejichž rozsah s výjimkou poštovních poukazů vyplývá ze Směrnice, je v zákoně uvedena ještě další kategorie, která zahrnuje základní služby, respektive způsob jejich poskytování, které musí být zajištěny na základě závazků vyplývajících z členství ve Světové poštovní unii. Účelem těchto služeb je zejména zajištění bezproblémového poskytování poštovních služeb v mezinárodním styku.

##### **4.7.1 Základní zahraniční poštovní služby**

Základní zahraniční poštovní služby představují služby, jejichž poskytnutí bylo sjednáno v zahraničí a jejichž účelem je dodání poštovní zásilky nebo peněžní částky v České republice, obdobně některé z těchto základních služeb: *služba dodání poštovních zásilek do 2 kg, služba dodání poštovních balíků do 10 kg, služba dodání peněžní částky poštovním poukazem hotovost – hotovost, služba dodání doporučených zásilek, služba dodání cenných zásilek, služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby a služba dodání tiskovinového pytle.*

Jejich účelem je zajistit na území České republiky dodání poštovních zásilek ze zahraničí, konkrétně poštovních zásilek převzatých k poskytnutí poštovní služby určenými provozovateli v členských zemích Světové poštovní unie a oznámených jednotlivými zeměmi této organizaci. Obdobně i Česká republika musí určit jednoho, případně více provozovatelů pro různé poštovní služby, kterého oznámí Světové poštovní unii. Z tohoto důvodu je nezbytné provozovatele pro tyto služby určit.

##### **4.7.2 Služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí**

Tato služba doplňuje základní zahraniční služby a slouží k zajištění dodání poštovních zásilek ze zahraničí na území České republiky, konkrétně pro poštovní balíky s hmotností nad 10 kg nejvýše však do 20 kg. Důvodem jejího vyčlenění je, že vnitrostátně a do zahraničí je součástí základních služeb dodání pouze poštovních balíků o hmotnosti do 10 kg. V případě poštovních balíků ze zahraničí vyplývá ze Směrnice požadavek, aby členské státy Evropské unie zajistily na svém území dodávání poštovních balíků z jiných členských států o hmotnosti do 20 kg, srovnatelný požadavek vyplývá i z Akt Světové poštovní unie.

##### **4.7.3 Služba mezinárodních odpovědek**

V tomto případě se nejedná o poštovní službu, ale o zvláštní formu úhrady poštovního v případě poštovní zásilky nejnižšího hmotnostního stupně do zahraničí v rámci základní služby *dodání poštovní zásilky do 2 kg*. Mezinárodní odpovědky vydává Mezinárodní úřad Světové poštovní unie, jednotliví určené provozovatele v členských zemích je mohou dle svého uvážení prodávat, avšak jsou povinni je přijímat k úhradě poštovního za výše uvedenou službu, případně k výměně za poštovní známky v nominální hodnotě odpovídající ceně této poštovní služby. Takovou službu zajišťuje pouze Česká pošta.

##### **4.7.4 Služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku**

Tato služba zajišťuje v mezinárodním styku v rámci základní služby *dodání poštovních zásilek do 2 kg* možnost uhrazení ceny poštovní služby při dodání poštovní zásilky v zahraničí, pokud se adresát zavázal určenému zahraničnímu provozovateli uhradit cenu při dodání. Takovou možnost zajišťuje pouze Česká pošta.

#### 4.7.5 Služba dodání tiskovinového pytle

Pro tuto základní službu je charakteristickým znakem obsah poštovní zásilky, který mohou tvořit jen tiskoviny (noviny, periodika, knihy a podobné tištěné dokumenty), v ostatních znacích je obdobná základním službám *dodání poštovních zásilek do 2 kg a dodání doporučených zásilek* s tím, že hmotnost poštovní zásilky může činit až 30 kg a místo dodání je v zahraničí.

Stávající držitel poštovní licence Česká pošta zajišťuje tuto základní službu poštovními službami *Obyčejný tiskovinový pytel* a *Doporučený tiskovinový pytel*. Žádný jiný provozovatel nenabízí specifickou službu, která by byla určena výhradně pro zasílání tiskovin a srovnatelná tak s touto základní službou. Požadavek na zajištění služby *dodání tiskovinového pytle* vyplývá z Akt Světové poštovní unie.

#### 4.7.6 Shrnutí zjištění a závěry

Z výše uvedeného vyplývá, že v případě zajištění základních služeb spočívajících v dodání poštovních zásilek ze zahraničí na území České republiky musí být určený provozovatel, který je oznámen Světové poštovní unii.

V případě dalších základních služeb nebo specifického způsobu jejich poskytování uvedených v této části nepůsobí na trhu žádný jiný provozovatel než Česká pošta, který by nabízel srovnatelné poštovní služby.

#### 4.8 Úřední doručování písemností

Podle požadavků zákona o poštovních službách musí být základní služby poskytovány způsobem odpovídajícím potřebám doručování písemností podle požadavků pro úřední doručování stanovených jinými právními předpisy. Základní služby tak musí umožnit zejména dodání do vlastních rukou, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta, poskytnutí dodejky, určení lhůty pro uložení poštovní zásilky nebo vyloučení změny místa dodání.

Pro potřeby úředního doručování jsou využívány zásadně doporučené zásilky. Požadavkům úředního doručování odpovídají pouze služby provozovatelů Česká pošta a Pošta CÍL s.r.o.

Závěr uvedený u služby dodání doporučených zásilek tak lze vztáhnout i na tento specifický požadavek s tím, že na trhu není dostupná žádná komerčně poskytovaná služba, která by byla poskytována na celém území České republiky.

### 5 Přezkum úrovně kvality a způsobu poskytování a zajišťování základních služeb

Jak již Úřad uvedl v úvodu tohoto dokumentu, oslovil pro získání informací několik skupin dotčených subjektů.

První oslovenou skupinu tvoří územní samosprávné celky a jejich sdružení. Úřad obdržel údaje od všech 14 vyšších územních samosprávných celků, tedy od 13 krajů a hlavního města Prahy. Jednotlivé kraje odpovídaly v různém rozsahu, buď na základě jim dostupných informací, nebo na základě odpovědí získaných za tímto účelem od jednotlivých obcí, anebo v jednom případě kraj zprostředkoval odpovědi přímo od jednotlivých obcí. Další odpovědi od obcí Úřad získal na základě jejich oslovení Sdružením místních samospráv České republiky a Svazem měst a obcí České republiky, které Úřad jakožto sdružení hájící zájmy samospráv rovněž oslovil. Úřad shromáždil celkem 95 odpovědí od jednotlivých obcí.



Druhou skupinu představují zájmová sdružení hájící zájmy spotřebitelů nebo podnikatelské veřejnosti. Názor veřejnosti zjišťoval Úřad i prostřednictvím průzkumu.

V neposlední řadě Úřad obdržel i údaje od oslovených orgánů státní správy.

### 5.1 Dostupnost pošt – počet a hustota, 3 200 provozoven

Úřad zjišťoval názor dotčených subjektů na stávající kritéria dostupnosti<sup>6</sup> základních služeb, konkrétně na požadavky pro zajištění dostupnosti a hustoty pošt.

Podle Ministerstva práce a sociálních věcí ČR by snížení počtu provozoven mělo negativní dopady na uživatele poštovních služeb z důvodu jejich nepříznivé sociální situace, která by se mohla stát ještě závažnější v důsledku zvýšených nákladů nebo omezené dopravní obslužnosti. S ohledem na omezenou schopnost pohybu či orientace řady příjemců sociálních dávek vyzdvihuje Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR i problematiku bezbariérovosti jednotlivých provozoven pošt, a to v nejširším pojetí tohoto pojmu.

Rovněž i další ministerstva (jmenovitě Ministerstvo zdravotnictví ČR, Ministerstvo pro místní rozvoj ČR a Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR) se vyslovila pro zachování stávající sítě.

Z odpovědí ankety uspořádané mezi členy Hospodářské komory České republiky vyplývá, že 12 odpovědí je pro zachování stávajícího rozsahu, přičemž někteří v odpovědích uvedli, že by dostupnost služeb měla být zajištěna i v té nejmenší obci nebo v její blízkosti, případně, že by kritéria mohla být nastavena podle hustoty obyvatel, např. pošta v obcích s více než 1 000/1 200 obyvateli. Čtyři odpovědi byly neutrální, kdy se k dané otázce dotčení nevyjádřili nebo uvedli, že je to otázka analýzy potřebnosti. Dvě odpovědi pak byly negativní s tím, že je to otázka poptávky a nabídky jako v případě jiných služeb nebo že lze řešit dostupnost náhradními způsoby.

V případě odpovědí krajů, obcí a Sdružení místních samospráv převažuje jednoznačný názor zachovat stávající síť provozoven (3 200), v několika případech by se obce uvedeného kraje nebránily alternativnímu řešení – provozování pošty smluvním partnerem. Sdružení místních samospráv doplnilo, že je důležitý nejen celkový počet pošt, ale i jejich územní dostupnost, tzn. zachování stávajících pošt v obcích.

---

<sup>6</sup> Jednotlivé žádosti s dotazy byly rozeslány v průběhu dubna a května 2016, tedy před nabytím účinnosti vyhlášky č. 203/2016 Sb. ke dni 1. července 2016. Rovněž oslovené subjekty zpracovávaly své odpovědi před tímto datem.

Kritéria místní dostupnosti byla i nadále zachována totožným způsobem, pošta tedy musí být provozována:

- a) v každé obci, která má 2 500 a více obyvatel,
- b) v každé obci, která má méně než 2 500 obyvatel a v níž je ke dni nabytí účinnosti této vyhlášky (tj. k 1 lednu 2013) pošta provozována a zároveň je zde matriční úřad, obecný stavební úřad nebo základní škola s prvním a druhým stupněm,
- c) v obcích tak, aby dojezdová vzdálenost z kteréhokoliv místa v obci na území České republiky k poště nepřesahovala 10 km,
- d) tak, aby vzdálenost z kteréhokoliv místa s výjimkou území, která slouží výlučně jinému účelu než bydlení, v obci, která má více než 2 500 obyvatel, k poště nepřesahovala 2 km vzdušnou čarou.

Nově však byl doplněn požadavek na provozování provozoven v počtu stanoveném nařízením vlády, který činí 3 200.

## 5.2 Časová dostupnost

Časová dostupnost je dána otevírací dobou pošt. Podle § 14 odst. 5 vyhlášky musí být pošta dostupná veřejnosti každý pracovní den tak, aby součet otevíracích hodin činil alespoň 15 nebo 10 hodin v týdnu, který má 5 pracovních dní.<sup>7</sup>

Z odpovědí samospráv vyplývá, že ve městech je otevírací doba považována za lépe přizpůsobenou potřebám občanů. V Praze je v případě některých pošt považována dokonce za nadstandardní.

Z obdržných odpovědí vyplývá, že v obcích by měla být otevírací doba rozšířena nebo přesunuta tak, aby zohledňovala potřeby občanů, zejména dojíždění do zaměstnání. Měla by tedy být přesunuta nebo prodloužena do pozdních odpoledních nebo podvečerních hodin, případně rozšířena i na víkend. Nejčastější požadavek byl na prodloužení otevírací doby alespoň do 17 hodin, a to alespoň jedenkrát nebo dvakrát týdně. Tyto úpravy by měly být řešeny individuálně podle potřeb jednotlivých obcí.

Ojedinele se vyskytly i požadavky na rozšíření otevírací doby brzo ráno (např. od 7:30), odstranění „roztříštěné“ otevírací doby, kdy je pošta otevřena dopoledne, a pak po několikahodinové přestávce až odpoledne, nebo k zavedení otevírací doby přes poledne.

Řada obcí rovněž uvedla, že otevírací doba byla v předchozím období opakovaně zkracována (v některých případech až o polovinu) a za současného stavu je jakékoliv další zkrácení již neúnosné.

V souvislosti s otevírací dobou byla zmíněna i absence zastupitelnosti chybějícího zaměstnance České pošty, kdy v takových případech dochází k omezení provozu nebo dočasnému uzavření provozovny.

Z odpovědí dvou krajů vyplynulo, že kritéria pro stanovení otevírací doby považují za dostatečná, respektive otevírací doba se jeví jako vyhovující, neboť nebyla zaznamenána žádná stížnost.

V mnoha případech k této otázce obce doplnily, že problémem jsou i dlouhé čekací doby u přepážek.

Konkrétní návrh na změnu uložené povinnosti navrholo Sdružení místních samospráv České republiky. Sdružení navrhuje stanovit časovou dostupnost pro všechny pošty (v rozsahu nařízení vlády) „*v rozsahu 20 hodin týdně, přičemž 2 dny v týdnu musí být povinně s provozní dobou do 18:00 hod.*“.

Závěrem tak lze shrnout, že ze získaných odpovědí obecně vyplývá, že ve městech a větších obcích je otevírací doba dostatečná, kdežto v menších obcích se projevuje nespokojenost s jejím nastavením.

---

<sup>7</sup> Požadavek na časovou dostupnost byl do 30. června 2016 stanoven pouze pro pošty provozované k naplnění kritérií místní dostupnosti uvedených v poznámce pod čarou č. 6, a to v rozsahu 15 hodin týdně. Novelou vyhlášky byl s účinností ke dni 1. července 2016 doplněn požadavek na časovou dostupnost pro pošty nad rámec těchto kritérií v rozsahu 10 hodin týdně.

V době rozesílání žádostí a zpracovávání odpovědí oslovenými subjekty byl stanoven pouze požadavek na otevírací dobu v rozsahu 15 hodin.

### 5.3 Zajištění dostupnosti ve spolupráci s třetí osobou

S ohledem na narůstající počet provozoven zajišťovaných místo držitelem poštovní licence třetí osobou, zjišťoval Úřad i názory na tento způsob zajištění dostupnosti základních služeb.

V této souvislosti Úřad oslovil zejména územní samosprávy, které mají nejvíce zkušeností s realizací projektu „Pošta Partner“. Obdržené odpovědi se značně lišily od pozitivních, přes neutrální až po zcela negativní.

Kraj Vysočina uvedl, že zkušenosti jsou naprosto „katastrofální“ a že se nejedná o rovnocenná partnerská jednání, ani o řešení potřeb veřejnosti, ale o prosazování hospodářských zájmů České pošty.

Na druhé straně z jiných krajů přišla odpověď, že jednání jsou až na výjimky korektní. Ale i v těchto případech kraje dodávají, že samotné podmínky jsou pro obce značně nevýhodné. Zejména v těch případech, kdy obce nemají dostatečné prostory nebo prostředky na zajištění provozu.

Kraje rovněž uvádějí významná rizika v podobě nevyjasněné odpovědnosti, nejasných kompetencí, systému financování a zástupů v době dovolených nebo nemoci. V jedné odpovědi byl uveden i nepřiměřený požadavek na časovou dostupnost, který mnohdy překračuje provozní dobu partnerů, kteří mají v daných obcích poštovní služby zajišťovat.

Některé kraje nemají žádné informace, ale obecně se vyjádřily, že nelze přenášet povinnosti na obce bez řádného finančního zabezpečení. Jiný kraj pak dodal, že na jednáních se zástupci obcí zaznívají značně negativní ohlasy na uzavírání provozoven České pošty a na případné změny obsluhy.

Další kraj doplnil, že s ohledem na nízký počet pošt Partner nelze zhodnotit efektivitu tohoto systému.

Více jak polovina obcí (35) se vyjádřila, že nemá s projektem žádné praktické zkušenosti, ale jejich obecné vnímání tohoto projektu se liší. Některé obce považují tento projekt za předstupeň likvidace pošt, některé hodnotí podmínky spolupráce jako neadekvátní. Na druhou stranu se některé obce domnívají, že se jedná o plnohodnotnou službu, a pro uživatele by tak neměl být žádný znatelný rozdíl. Část z těchto obcí (7) uvedla, že poštu Partner nemá, nemůže se tedy vyjádřit. Jedna z těchto obcí však má zkušenost z jednání s Českou poštou, která již 5 let odmítá žádost této obce o zřízení pošty Partner.

Negativní hodnocení, špatné zkušenosti nebo odmítnutí zřízení pošty Partner ze strany obce uvedla přibližně třetina obcí (16). Nejčastějšími uváděnými důvody byl nátlak ze strany České pošty, nevýhodné podmínky nebo obavy z jistoty zachování pošty i do budoucna. Spokojenost s tímto projektem vyjádřily pouze dvě obce.

Z odpovědi Sdružení místních samospráv k problematice alternativního zajišťování základních služeb vyplynulo, že cca 90 % obcí projekt „Pošta Partner“ odmítá. Mezi důvody odmítnutí patří např. nedostatečná a neadekvátní úhrada pro smluvního partnera od České pošty, přísná sankční ujednání, nedostatečná nebo nulová garance dlouhodobosti partnerského vztahu ze strany České pošty, personální a administrativní otázky projektu apod.

## 5.4 Povinnost dodávat na adresu každé fyzické a právnické osoby a výjimky z ní

Povinnost zajistit dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby vyplývá pro Českou republiku z čl. 3 odst. 3 Směrnice a je stanovena v § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách. Výjimky z této povinnosti stanoví zákon o poštovních službách pro výjimečné případy, kdy je adresní místo neúměrně obtížně dostupné nebo nebezpečné. Přesnou specifikaci těchto výjimek vymezuje § 16 vyhlášky. V těchto případech nemusí držitel poštovní licence uskutečnit dodání v daném místě.

Dotčeným osobám musí držitel poštovní licence nabídnout jiný vhodný způsob dodávání. Ke dni 31. prosince 2015 Česká pošta uplatňovala výjimku z dodávání v 92 případech, přičemž v 38 případech bylo dodávání zajištěno prostřednictvím dodávací schránky. Dalšími způsoby dodávání jsou dodávání v jiném místě nebo odnáška.

Seznam míst, kde nemusí být zajištěno dodání na adresu, je držitel poštovní licence povinen zveřejnit způsobem umožňujícím dálkový přístup<sup>8</sup>.

Úřad v rámci své činnosti uplatňování těchto výjimek kontinuálně sleduje a vyhodnocuje. Na základě dosavadních zkušeností Úřad dospěl k závěru, že v současné době není nutné jakýmkoliv způsobem měnit požadavky v této oblasti.

## 5.5 Dispozice adresáta

Za účelem zajištění dodávání v některých specifických případech má adresát možnost uplatnit některé dispozice, které jsou uvedeny v § 17 až 21 vyhlášky. Těmito případy může být např. delší pobyt mimo danou adresu (změna ukládací pošty, změna místa dodání), krátkodobá nepřítomnost na dané adrese (prodloužení lhůty pro uložení), nevyhovující časová nebo místní dostupnost ukládací pošty (změna ukládací pošty), zájem adresáta, aby poštovní zásilky nebyly dodávány jiným osobám (např. sousedům) než adresátovi nebo osobám zdržujícím se ve stejné domácnosti nebo provozovně (vyloučení náhradního dodání), nebo zájem o nedodávání poštovních zásilek do místa uvedeného v poštovní adrese (odnáška).

Česká pošta uvedla, že „v případě služby odnáška má naopak absence regulace využívání této služby prostřednictvím povinnosti hradit její cenu za následek zneužívání služby určitými skupinami zákazníků“. Česká pošta považuje za neefektivní, pokud je tato dispozice poskytována bezplatně jako součást poštovní služby poskytované odesílateli. Z důvodu vysokého zájmu o tuto dispozici a zároveň zneužívání této služby občany s trvalým bydlištěm na obecních úřadech dochází k neúměrnému růstu nákladů na zajištění odnášky. Kromě odnášky navrhuje Česká pošta i v případě dispozic změna ukládací pošty a vyloučení náhradního dodání, aby cena těchto služeb nebyla součástí ceny poštovní služby, ale aby náklady na ni byly namísto odesílatelem hrazeny adresátem, tedy subjektem, v jehož prospěch jsou tyto dispozice poskytovány.

Úřad považuje za nutné i nadále zachovat možnost využití těchto dispozic mezi základními kvalitativními požadavky, neboť v mnoha případech zajišťují naplnění účelu poštovní služby, kterým je dodání poštovní zásilky jejímu příjemci. K otázce hrazení nákladů na jejich realizaci Úřad uvádí, že stávající způsob, kdy jsou náklady uhrazeny odesílatelem v ceně poštovní služby, považuje za přiměřený, neboť dané dispozice jsou poskytovány i v zájmu odesílatele, neboť je i jeho zájmem, aby byla poštovní zásilka řádně dodána adresátovi. V dané souvislosti není tedy rozhodné, kdo náklady hradí, ale že uhrazeny jsou a Česká pošta má možnost zahrnout je do ceny poštovní služby.

<sup>8</sup> Česká pošta zveřejňuje přehled těchto míst pod názvem *Seznam míst bez doručovací služby*, který je dostupný na <https://www.ceskaposta.cz/ke-stazeni/zakaznicke-vystupy>.

## 5.6 Informace o základních službách

V současné době je Česká pošta podle § 26 vyhlášky povinna zpřístupnit informace o základních službách a způsobu jejich užití na webových stránkách a zároveň musí být tyto informace dostupné nebo zveřejněné v jednotlivých provozovnách.

Z drtivé většiny odpovědí všech oslovených skupin vyplývá, že informace na webových stránkách jsou dostatečné a přehledné. Ojedinele se vyskytly připomínky, že informace jsou nepřehledné a složité vzhledem k nutnosti jejich úplnosti, pro mnoho lidí jsou nejasné nebo chaotické a v některých případech mohou být „zastíněny balastními sděleními obchodního charakteru“. K nepřehlednosti přispívají i poměrně časté změny poštovních podmínek. Za nedostatečné považuje Sdružení místních samospráv rovněž odlišení poštovních služeb od dalších obchodních služeb České pošty i informovanost o působnosti Úřadu ve vztahu ke kontrole poskytování základních služeb.

Méně subjektů se ve svých odpovědích vyjádřilo i k informacím v jednotlivých provozovnách, z podstatné většiny relevantních odpovědí však rovněž vyplývá spokojenost s dostatečností a přehledností informací. Informací v provozovnách si někteří nevšimli nebo požadují jejich zpřehlednění (moc vemů na poště). Pouze v jednom případě byly informace hodnoceny vyloženě jako nedostatečné.

Z odpovědí rovněž vyplývá, že při zjišťování informací v některých případech uživatelé preferují osobní kontakt se zkušeným zaměstnancem České pošty, a to zejména z důvodu rychlosti. Pro některé subjekty je těžko představitelné, že by starší spoluobčané hledali informace na webových stránkách.

Ministerstvo pro místní rozvoj považuje informace v zásadě za dostatečné a přehledné, ale požadavky na způsob prezentace a použitou terminologii se podle jeho názoru mohou lišit podle věkových skupin uživatelů. Ministerstvo průmyslu a obchodu se vyjádřilo pouze k informacím na internetu, které považuje za dostatečné, o informacích na provozovnách nemá přehled.

Rovněž většina podnikatelů odpovídající v anketě uspořádané mezi členy Hospodářské komory České republiky považuje informace o základních službách za dostatečné a přehledné, jeden z nich s dodatkem, že informace o případných změnách jsou nedostatečné. Jeden podnikatel odpověděl, že informace nejsou přehledné a dostatečné, dva podnikatelé uvedli, že toto nesledují nebo neví.

Z obdržených odpovědí tak vyplývá, že rozsah vyžadovaných informací o základních službách a způsobu jejich užití lze hodnotit jako plně dostačující. V některých aspektech by možná bylo vhodné zlepšit jejich přehlednost.

## 5.7 Předpoklad využívání poštovních služeb právními předpisy

Využívání poštovních služeb předpokládají i některé zákony. Úřad se proto zabýval i těmito aspekty a oslovil příslušné ústřední orgány státní správy, aby se vyjádřily k otázce jejich využívání a nutnosti jejich zachování. Dvě základní oblasti využívání poštovních služeb představuje tzv. úřední doručování a finanční transfery státu, respektive od státu.

### 5.7.1 Úřední doručování

Úřední doručování upravují zejména zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů<sup>9</sup>. Úřad oslovil příslušná gesční ministerstva, aby se k této záležitosti vyjádřila.

Z obdržených odpovědí vyplývá, že stávající stav poskytování základních služeb odpovídá potřebám těchto ministerstev.

K otázce nutnosti ukládat poskytování základní služby jako povinnost uvedla všechna ministerstva, že považují za vhodné takovou povinnost uložit, ať už z důvodu právní jistoty, že taková služba bude zajištěna, nebo v zájmu zajištění kvality této služby.

Úřad se dotázal i jednotlivých krajů na využívání úředního doručování. Z odpovědí krajů vyplývá, že s jedinou lokální výjimkou (doručování písemností na území daného krajského města) je pro potřeby úředního doručování prostřednictvím poštovních služeb využívána výhradně Česká pošta. Z většiny odpovědí vyplývá spokojenost krajů se stavem poskytování poštovních služeb pro úřední doručování. Dva kraje měly připomínky k jejich poskytování týkající se doručování v případech, kdy má adresát sjednanu odnášku, a zanechávání výzev v případě nezastižení adresáta.

### 5.7.2 Poštovní poukazy

Úřad oslovil Ministerstvo financí ČR v otázce placení daní fyzickými osobami a zavedení tzv. daňových složenek<sup>10</sup>.

Podle údajů Ministerstva financí ČR jsou poštovní poukazy nebo platba v hotovosti na pokladnách finančních úřadů využívány pro téměř jednu pětinu plateb daní (19,50 %), ačkoliv tyto platby tvoří pouze 0,74 % celkového objemu vybraných plateb. V souvislosti s probíhajícím utlumováním placení daní v hotovosti na pokladnách finančních úřadů očekává ministerstvo nárůst plateb daňovou složenkou, zejména v případě daně z nemovitých věcí.

Ministerstvo financí ČR považuje za nutné zachování poštovních poukazů, neboť musí postupovat v souladu s právními předpisy a zajistit všechny způsoby placení daní, které předpokládá daňový řád. Zachování považuje za nezbytné rovněž z důvodu využívání tohoto způsobu k úhradě velkého objemu pokut uložených ve správním řízení a na místě nezaplacených.

V záležitosti plateb zdravotního pojištění podle zákona č. 592/1992 Sb., o pojistném na zdravotní pojištění, ve znění pozdějších předpisů oslovil Úřad Ministerstvo zdravotnictví ČR. Toto ministerstvo uvedlo, že souhrn plateb pojistného uhrazených prostřednictvím poštovních poukazů tvoří přibližně 4 až 5 % příjmů přijatých od samoplátců, tedy od osob samostatně výdělečně činných a osob bez zdanitelných příjmů. Zároveň jsou poštovní poukazy využívány zdravotními pojišťovnami pro provádění úhrad vůči klientům v případech, kdy klienti nedisponují bankovním účtem, např. pro vyplácení různých doplateků na léčiva nebo přeplatků na pojistném.

---

<sup>9</sup> Dalšími právními předpisy stanovujícími požadavky na doručování jsou například zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů nebo zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>10</sup> Daňová složenska je označení poštovního poukazu hotovost – účet, pro který je využíván zvláštní tiskopis a kdy poštovné hradí příjemce, tedy finanční správa.

Podle názoru Ministerstva zdravotnictví ČR je nezbytné tuto základní službu zachovat, a to i z toho důvodu, že tento způsob placení pojistného upravuje přímo zákon č. 592/1992 Sb. o pojistném na veřejné zdravotní pojištění, ve znění pozdějších předpisů.

Posledním osloveným bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, a to ve věci hrazení plateb pojistného na sociální zabezpečení podle zákona č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, výplaty dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek osobám se zdravotním postižením, dávek státní sociální podpory, podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci. Ministerstvo poskytlo Úřadu údaje o využívání poštovních poukazů, kdy v roce 2015 bylo přibližně 35,6 % nepojistných sociálních dávek vyplaceno prostřednictvím poštovních poukazů. Každý měsíc je tak vyplaceno poštovním poukazem typu účet – hotovost přibližně 600 000 dávek<sup>11</sup>.

Podle údajů České správy sociálního zabezpečení je zasílán důchod poštovním poukazem přibližně 400 000 osobám. Poštovní poukazy jsou využívány rovněž pro platby pojistného, počet plátců platících tímto způsobem přesahuje 300 000 osob měsíčně a tvoří přibližně jednu třetinu všech plátců.

Kromě výše uvedeného jsou poštovní poukazy využívány i pro výplatu dalších dávek a podpor.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR uvedlo, že považuje zachování poštovních poukazů za nezbytné, neboť ne všichni příjemci, případně plátcí mají bankovní účet a jejich zrušení by znamenalo významné negativní dopady na občany, především na zranitelné skupiny osob.

## 5.8 Průzkum veřejného mínění

Průzkum veřejného mínění se týkal míry spokojenosti a názoru uživatelů poštovních služeb na úroveň kvality, rozsah a dostupnost poštovních služeb na území České republiky (dále jen „průzkum“). Dotazníkové šetření uskutečnila na základě výsledků výběrového řízení společnost Inboox CZ, s.r.o.

Cílovou skupinou průzkumu byl reprezentativní vzorek populace České republiky (fyzické osoby od 15 let věku) a podnikající subjekty (podnikající fyzické a právnické osoby), které využívají poštovní služby na území České republiky.

Cílová skupina odpovídala na cca 30 konkrétních otázek z dotazníků, které Úřad koncipoval pro tento účel. Sběr dat proběhl v období měsíce června a července 2016 metodou osobního dotazování – CAPI u populace a metodou telefonického dotazování – CATI u podnikajících subjektů.

Výsledky, které vyplývají z analýzy a jsou obsahem [přílohy č. 14](#), jednoznačně ukázaly, že všeobecná povědomost populace o základních službách je velice nízká. Populace nedokáže jednoznačně rozlišit regulované základní poštovní služby od služeb komerčních.

Neinformovanost veřejnosti (zejména v malých obcích, kde se změna obsluhy může místních obyvatel dotknout) se projevila v odpovědích na otázky o poště Partner. Zhruba polovina populace vůbec nevěděla o její existenci.

---

<sup>11</sup> Ministerstvo má údaje pouze o počtu vyplacených dávek, přičemž v rámci jednoho poštovního poukazu může být vyplaceno i více dávek.

Česká pošta je zatím nejpreferovanějším poskytovatelem poštovních služeb u veřejnosti. Využívá ji cca 50 % podnikajících subjektů více než 1x za měsíc, ale populace méně než 1x za měsíc. Hlavním důvodem této preference je místní dostupnost resp., že veřejnost nemá ve svém okolí žádného jiného provozovatele poštovních služeb, který by přepravil jejich poštovní zásilky.

Průzkum dále ukázal, že základní poštovní služby veřejnost v různých časových frekvencích využívá víceméně všechny, a to i v malých obcích do 1 000 obyvatel. Mezi nejvíce využívané základní služby veřejností patří především obyčejné zásilky do 2 kg a doporučené zásilky. K třetí nejvyužívanější službě patří obyčejný balík do 10 kg, který využívá více jak 50 % respondentů. Více jak polovina podnikajících subjektů využívá službu poštovní poukaz.

Veřejnost nemá dostatek informací o možnosti využití vyzvedávání uložených zásilek u jiné pošty než určené Českou poštou. Z průzkumu vyplynulo, že necelá polovina populace a 20 % podnikajících subjektů vůbec neví o možnosti změny ukládací pošty. Tuto možnost využívá třetina populace a více jak polovina podnikajících subjektů.

Z průzkumu jednoznačně vyplynul požadavek zachování frekvence dodávání poštovních zásilek každý pracovní den, tj. 5 x týdně a nezanedbatelné procento by uvítalo dodávání poštovních zásilek i v sobotu.

Současná otevírací doba pošty vyhovuje zhruba polovině veřejnosti.

Dostupnost poštovní schránky do vzdálenosti 1 km z pohledu průzkumu nemá cca 10 % veřejnosti a pro cca 2,5 % veřejnosti je vzdálenost pošty větší než 10 km.

Z průzkumu dále vyplynulo, že doručovatelé České pošty při dodávání doporučené zásilky cca v 50 % neučiní pokus o dodání a vloží výzvu přímo do domovní schránky týž den, následující den nebo ji nepředají vůbec.

Více jak polovina respondentů neměla potřebu reklamovat postup na dodání poštovní zásilky. Průzkum dále prokázal, že veřejnost, i když není spokojena s postupem při dodání poštovní zásilky Českou poštou, nemá potřebu tuto nespokojenost dále řešit.

## **5.9 Vyhodnocení kvality a způsobu poskytování a zajišťování základních služeb z úřední činnosti**

Úřad v rámci své působnosti sleduje, zda držitel poštovní licence plní svoji poštovní povinnost způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky, včetně soustavného poskytování informací o základních službách a způsobu jejich užití.<sup>12</sup> Dále monitoruje vývoj poskytnutých služeb na trhu základních služeb.

Následující tabulka a graf zobrazují vývoj počtu poštovních zásilek podaných u České pošty v rámci základních služeb.

---

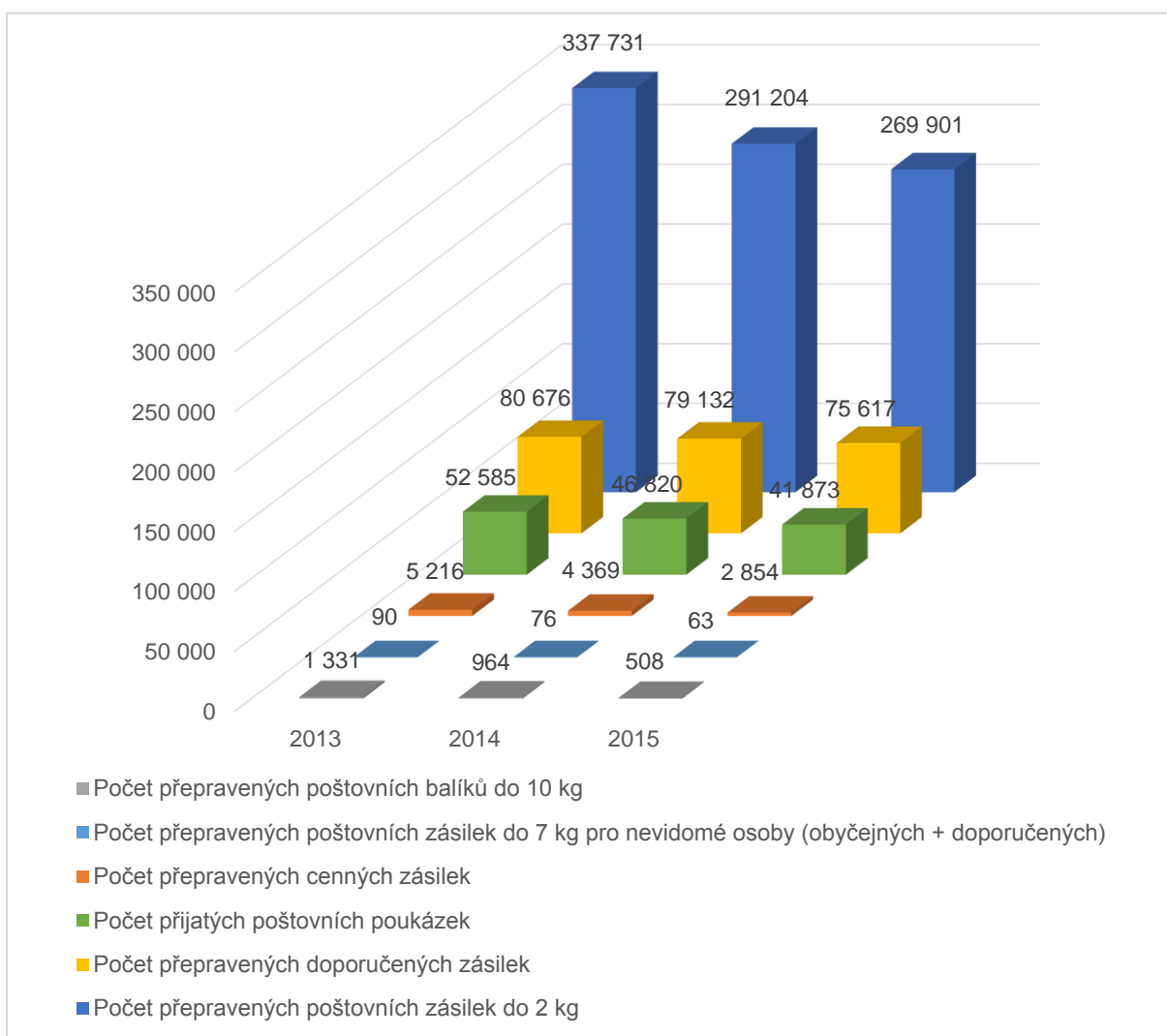
<sup>12</sup> Výsledky hodnocení Úřad každoročně zveřejňuje v souhrnné zprávě o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence (<https://www.ctu.cz/zprava-o-plneni-povinnosti-ceske-posty-sp-v-oblasti-zakladnich-sluzeb>).



## Základní služby poskytnuté Českou poštou (v tisících ks) za období 2013 – 2015

Základní služba	2013	2014	2015
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	337 731	291 204	269 901
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg	1 331	964	508
Počet přepravených doporučených zásilek	80 676	79 132	75 617
Počet přepravených cenných zásilek	5 216	4 369	2 854
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných + doporučených)	90	76	63
Počet přijatých poštovních poukázek	52 585	46 820	41 873

## Vývoj počtu přepravených zásilek v rámci základních služeb poskytnutých Českou poštou (v tisících ks) za období 2013 – 2015

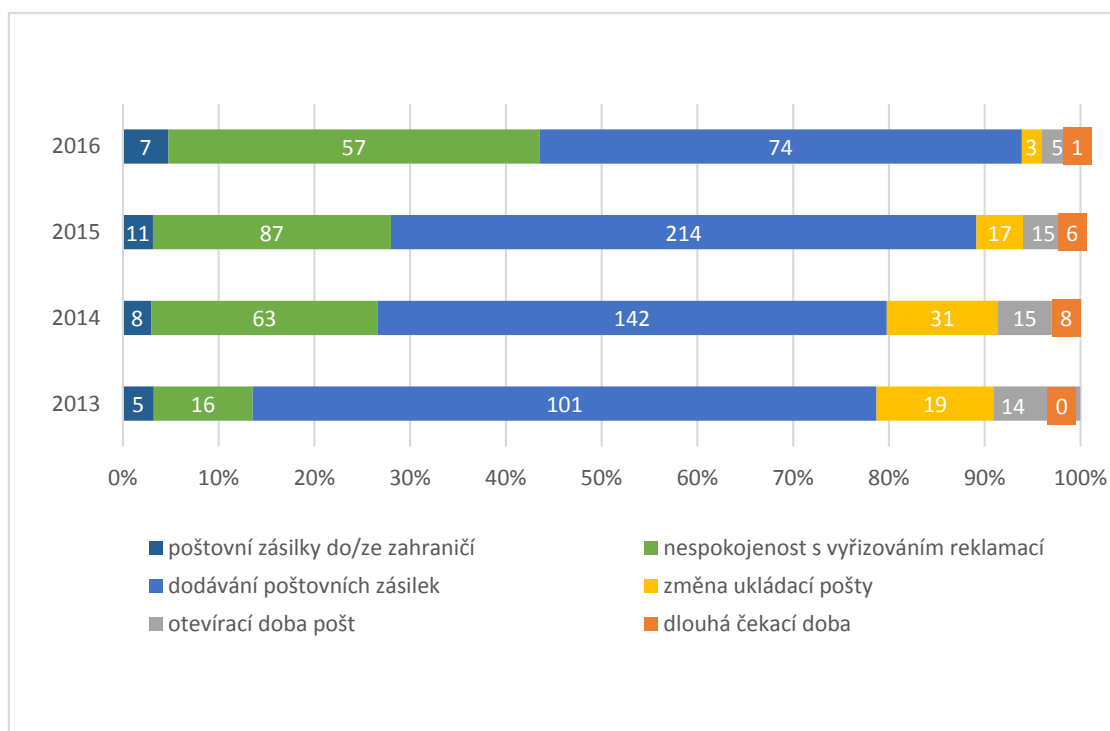


Vývoj objemu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb má klesající trend. To je dáno zejména nahrazováním poštovních služeb službami elektronickými, ať se již jedná o e-maily, datové schránky či SMS nebo MMS zprávy v oblasti tzv. listovních zásilek. V oblasti balíkových služeb se dá odvodit přechod zákazníků k jiným obdobným službám poskytovaným na tržním základě za komerčních podmínek.

Přestože z údajů o počtu přepravených zásilek vyplývá, že dochází k poklesu objemu poskytnutých služeb, považuje Úřad za nutné uvést, že základní služby je nutno vnímat jako služby veřejného zájmu. Základní služby musí splňovat minimální požadavky na kvalitu jejich poskytování a musí být dostupné všem za přijatelné ceny, trvale každý pracovní den. Veřejnost při výběru poštovní služby, zejména pro doručování zboží v rámci on-line nakupování, může preferovat jiné služby nabízející vyšší kvalitu a komfort.

Kvalita poštovních služeb je jedním ze zásadních faktorů, jenž je veřejností vnímán jako rozhodující i při výběru provozovatele poštovních služeb. Protože objektivní posouzení kvality poštovních služeb je obtížné, používá se pro sledování vývoje kvality zejména porovnání vývoje počtu reklamací. Následující tabulka dokládá, v jakém konkrétním členění přijal Úřad podání týkající se základních služeb.

### Podání přijatá Úřadem, která se vztahují k základním službám<sup>13</sup>



Úřad v souladu s § 33 odst. 4 písm. c) zákona o poštovních službách i nadále bude pokračovat v kontrolní činnosti, kdy se mimo jiné zaměří na způsob, jakým držitel poštovní licence rychle a účinně projednává reklamace a stížnosti uživatelů základních služeb. Úřad dále hodlá prověřovat podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, jakým způsobem a v jaké lhůtě držitel poštovní licence přijímá a vyřizuje reklamace.

## 6 Shrnutí závěrů

Úřad na závěr shrnuje, že poskytování základních služeb musí odpovídat zejména zásadám všeobecné dostupnosti (nabídka musí být dostupná všem na celém území České republiky a za přijatelné ceny), rovnosti (není přípustná žádná diskriminace např. z hlediska místa poskytování poštovní služby), kontinuity (jedná se o službu zajišťovanou trvale). Současně musí být poskytována podle požadavků právních předpisů v minimální kvalitě tak, aby odpovídala potřebám veřejnosti.

<sup>13</sup> Rok 2016 obsahuje přijatá podání Úřadem za období 1. 1. 2016 – 30. 9. 2016.

I když dochází k poklesu celkového objemu poskytnutých základních služeb, základní služby jsou stále využívány širokou veřejností (mezi kterou počítáme občany, podnikatelské subjekty, zájmová sdružení a v neposlední řadě i stát, resp. orgány veřejné správy), a to v některých případech i z důvodu neexistence jiné dostupné poštovní služby. Pokles zájmu o základní služby odráží také pokles zájmu o využívání poštovních služeb jako takových z důvodu využívání jiných substitutů. I přesto zůstávají poštovní služby nadále významným komunikačním prostředkem a mají povahu služeb obecného hospodářského zájmu.

V případě základních služeb *dobání poštovní zásilky do 2 kg* a *dobání doporučené zásilky* působí na trhu dva provozovatelé naplňující technickou specifikaci, poskytují však své služby pouze na omezeném území České republiky. Rozsah tohoto území je zanedbatelný z hlediska možných úvah o neuložení povinnosti pro danou část území. V takovém případě by navíc musely být vyřešeny další aspekty týkající se spolupráce provozovatelů, neboť na zbývající části by daná povinnost byla uložena jinému provozovateli poštovních služeb.

Úřad dále zvažoval možnost neuložit povinnost v případě základní služby *dobání poštovních balíků do 10 kg* u vnitrostátních zásilek, jejíž využívání klesá a celkově je nepatrné s ohledem na velikost celého trhu poštovních služeb. V rámci základních služeb ji může zastoupit služba *dobání cenných zásilek*, ale s ohledem na výrazně vyšší cenu případných substitutů Úřad považuje za nezbytné uložit poskytování této základní služby jako povinnost i na další období.

U služby *dobání cenných zásilek* je na trhu dostupných nejvíce srovnatelných poštovních služeb využitelných jako substitut. Ačkoliv je řada z těchto komerčních poštovních služeb poskytována na celém území České republiky, nenaplnuje žádná z nich technickou specifikaci v plném rozsahu. Není ani poskytována prostřednictvím dostatečně husté sítě provozoven, tyto služby tak nenaplnují požadavky na způsob poskytování, který je vyžadován pro základní služby. Proto dospěl Úřad k závěru, že je i do budoucna nezbytné uložit poskytování této základní služby jako povinnost.

Službu *bezúplatného dobání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby* poskytuje pouze stávající držitel poštovní licence. S ohledem na charakter, zejména pak bezúplatnost takové služby, nelze do budoucna očekávat její poskytování na komerčním základě. Úřad považuje proto za nutné poskytování této služby zajistit uložením povinnosti.

V případě služeb, které musí být zajištěny na základě závazků vyplývajících z členství České republiky ve Světové poštovní unii, se jedná o poštovní služby, které komerčně žádný provozovatel neposkytuje, nebo o služby, kde musí být nějaký provozovatel určen a oznámen Světové poštovní unii. Úřad vychází z úvahy, že pokud neexistuje v současné době žádná srovnatelná komerční nabídka, je nutné i na další období povinnost poskytovat tyto služby uložit.

U služby *dobání peněžní částky poštovním poukazem* je její zachování výslovně podmíněno tím, že její poskytování bude uloženo jako povinnost, neboť podle § 20 zákona o poštovních službách může být poskytována jen tehdy, pokud je poskytována držitelem poštovní licence na základě uložené povinnosti. K potřebnosti těchto služeb se přitom vyjádřily všechny oslovené dotčené subjekty shodně.

Jak vyplývá ze závěrů uvedených u jednotlivých základních služeb, nepůsobí na trhu poštovních služeb žádný jiný provozovatel, který by komerčně nabízel své služby na celém území České republiky tak, aby zcela naplňovaly technickou specifikaci se srovnávanou základní službou a zároveň by byly poskytovány způsobem vyžadovaným pro základní služby. Poskytování základních služeb způsobem vyžadovaným právními předpisy tak není v současné době v oblasti poštovních služeb zajištěno pouhým působením tržních sil.

Česká pošta deklarovala, že by v případě neuložené povinnosti poskytovat základní služby tyto neposkytovala v současné požadované minimální kvalitě. Neprovozovala by základní služby prostřednictvím tak rozsáhlé sítě provozoven a v některých lokalitách by přestala dodávat každý pracovní den. Neposkytovala by tedy své služby v kvalitě, která je právními předpisy vyžadována. Nadále by neposkytovala své poštovní služby, kterými zajišťuje základní služby *dodání poštovních balíků do 10 kg (vnitrostátně) a dodání tiskovinového pytle*. V případě neuložení povinnosti by tak sice byly některé základní služby poskytovány, ale nikoliv však v kvalitě vyžadované nejen vnitrostátními předpisy, ale i Směrnicí.

Základní služby jsou podle § 52 odst. 1 a 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů osvobozeny od daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). Úřad při svém hodnocení dostupnosti zohlednil i tento aspekt a možný dopad na ceny v případě neuložení povinnosti. V případě neuložení povinnosti bude nutné k ceně poštovních služeb připočítat DPH, neboť osvobození od této daně se vztahuje pouze na základní služby poskytované držitelem poštovní licence v rozsahu uložené povinnosti. V důsledku toho by tak mohlo dojít ke zvýšení cen s dopadem zejména na občany, neboť v případě plátců DPH by tato změna neměla takový dopad. Mohla by tak být ohrožena cenová dostupnost.

Vzhledem ke skutečnosti, že některé subjekty deklarují poskytování služeb pouze na omezeném území (zpravidla kraj), Úřad rovněž posuzoval možnost případného uložení povinnosti pouze na části území České republiky. Toto uložení by však mohlo přinést některé závažné komplikace. Překážkou pro uložení povinnosti pouze na části území by bylo jednoznačné vymezení tohoto území. Toto území by bylo vymezeno pouze pro podání, povinnost dodání by se ale zřejmě musela týkat celého území. Uložením pouze na části území by byla na zbývajícím území s největší pravděpodobností účtována odlišná cena, neboť by k ní musela být připočítána DPH, uživatelé v různých částech České republiky by tak za srovnatelnou službu zaplatili odlišnou cenu. Dalším aspektem je, v jakém rozsahu by byla určena povinnost poskytovat základní služby prostřednictvím sítě v počtu 3 200 provozoven, tedy podle jakého klíče by byly tyto provozovny rozpočítány na jednotlivé územní celky.

Úřad zohlednil i vyjádření dotčených subjektů k poskytování základních služeb obecně, i vyjádření týkající se některé konkrétní služby, např. požadavky příslušných ministerstev na zachování doporučených zásilek a poštovních poukazů v rozsahu uložené povinnosti.

V rámci přezkumu úrovně kvality a způsobu poskytování základních služeb Úřad zjistil, že až na dílčí požadavky v některých případech odpovídá stávající stav potřebám a požadavkům uživatelů základních služeb. Úřad v některých případech obdržel rozdílné odpovědi, zejména v případě spokojenosti s otevírací dobou pošt, kdy v případě měst převládala spokojenost, v případě menších obcí zazníval požadavek na její změnu. Úřad posoudil tento požadavek a s ohledem na zásadu přiměřenosti nenavrhuje změnu stávajících požadavků na dostupnost základních služeb.

Celkově lze shrnout, že v současné době není potřeba měnit stávající základní kvalitativní požadavky ani jiné požadavky na poskytování základních služeb.

Z předloženého dokumentu vyplývá, že zachování dosavadního rozsahu povinně ukládaných základních služeb je nezbytné. Na základě výše uvedeného Úřad předloží k veřejné konzultaci podle § 37 odst. 5 zákona o poštovních službách záměr uložit povinnost poskytovat všechny jednotlivé základní služby, a to na dobu pěti let.

## 7 Seznam příloh

Přehled základních služeb a obchodních názvů poštovních služeb České pošty .....	30
Mezinárodní srovnání .....	31
Technická specifikace základních služeb podle vyhlášky .....	33
Technická specifikace poštovních služeb u provozovatelů poštovních služeb srovnatelných se základní službou <i> dodání poštovních zásilek do 2 kg</i> .....	36
Technická specifikace poštovních služeb u provozovatelů poštovních služeb srovnatelných se základní službou <i> dodání poštovních balíků do 10 kg</i> .....	38
Technická specifikace poštovních služeb u provozovatelů poštovních služeb srovnatelných se základní službou <i> dodání doporučených zásilek</i> .....	39
Technická specifikace poštovních služeb u provozovatelů poštovních služeb srovnatelných se základní službou <i> dodání cenných zásilek</i> .....	42
Služby obdobné základní službě dodání peněžní částky poštovním poukazem .....	54
Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb srovnatelných se základní službou <i> dodání poštovní zásilky do 2 kg</i> .....	58
Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb srovnatelných se základní službou <i> dodání poštovní balíků do 10 kg</i> .....	62
Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb srovnatelných se základní službou <i> dodání doporučených zásilek</i> .....	63
Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb srovnatelných se základní službou <i> dodání cenných balíků</i> .....	67
Cenová dostupnost poštovních služeb ve srovnání s jednotlivými základními službami .....	79
Průzkum veřejného mínění .....	88

**Přehled základních služeb a obchodních názvů poštovních služeb České pošty**

Základní služby podle vyhlášky	Místo dodání	Obchodní název poštovních služeb České pošty
Služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	Česká republika	Obyčejné psaní
		Obyčejná zásilka
	zahraničí	Obyčejná zásilka
Služba dodání poštovních balíků do 10 kg	Česká republika	Obyčejný balík
	zahraničí	Standardní balík
Služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	Česká republika	Poštovní poukázka A
		Poštovní poukázka B
		Poštovní poukázka C, D
	zahraničí	Poštovní poukázka Z/C
Služba dodání doporučených zásilek	Česká republika	Doporučené psaní
		Doporučený balíček
	zahraničí	Doporučená zásilka
Služba dodání cenných zásilek	Česká republika	Cenné psaní
		Cenný balík
	zahraničí	Cenné psaní
		Cenný balík
Služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	Česká republika	Obyčejná slepecká zásilka
		Doporučená slepecká zásilka
	zahraničí	Obyčejná slepecká zásilka
		Doporučená slepecká zásilka
Služba dodání tiskovinového pytle	zahraničí	Obyčejný tiskovinový pytel
		Doporučený tiskovinový pytel

## Mezinárodní srovnání

Úřad provedl mezinárodní dotazování zaměřené na rozsah univerzální služby v ostatních evropských státech. Univerzální služba je v evropských státech ekvivalentem základních služeb v České republice. Toto dotazování probíhalo prostřednictvím kontaktní sítě ERGP (European Regulators Group for Postal Services – Skupina evropských regulačních orgánů pro poštovní služby).

Úřad rozeslal národním regulačním orgánům členských států ERGP dotaz, které ze služeb, jež jsou základními v České republice, jsou součástí univerzální služby v daných státech, a zda je v těchto státech uložena povinnost poskytovat tyto služby. Své reakce poskytlo celkem 16 regulačních orgánů, jejichž odpovědi jsou shrnuty v následující tabulce.

### Rozsah univerzální služby a uložení povinnosti

<b>Název poštovní služby</b>	<b>Univerzální služba v zemi<sup>14</sup></b>	<b>V dané zemi uložena povinnost poskytovat univerzální službu</b>
Dodání poštovní zásilky do 2 kg	CY, DE, EE, ES, GR, HR, HU, LT, LU, MT, NO, PT, RO, RS, SI, SK	CY, ES, GR, HR, HU, LT, LU, MT, NO, PT, RO, RS, SI, SK
Dodání poštovního balíku do 10 kg – vnitrostátní nebo do zahraničí	CY, DE, EE, ES, GR, HR, HU, LT, LU, MT, NO, PT, RO, RS, SI, SK	CY, ES, GR, HR, HU, LT, LU, MT, NO, PT, RO, RS, SI, SK
Dodání poštovního balíku do 20 kg – ze zahraničí	CY, DE, EE, ES, GR, HR, HU, LT, LU, MT, NO, PT, RO, RS, SI, SK	CY, ES, GR, HR, HU, LT, LU, MT, NO, PT, RO, RS, SI, SK
Dodání doporučené zásilky do 2 kg	CY, DE, EE, ES, GR, HR, HU, LT, LU, MT, NO, PT, RO, RS, SI, SK	CY, ES, HR, GR, HU, LT, LU, MT, NO, PT, RO, RS, SI, SK
Dodání cenné zásilky do 10 kg	CY, EE, ES, GR, HR, HU, LT, LU, MT, NO, PT, RO, RS, SI, SK	CY, ES, GR, HR, HU, LT, LU, MT, NO, PT, RO, RS, SI, SK
Dodání poštovní zásilky do 7 kg pro nevidomé	CY, ES, HR, HU, LU, MT, NO, RO, RS, SI, SK	CY, ES, HR, HU, LU, MT, NO, RO, RS, SI, SK
Dodání doporučené zásilky do 7 kg pro nevidomé	CY, HU, MT, RS, SK	CY, HU, MT, RS, SK

*Zdroj: Národní regulační orgány členských států ERGP*

Jak z výše uvedené tabulky vyplývá, jsou služby, které jsou základními v České republice, rovněž součástí univerzální služby téměř ve všech státech, které zareagovaly na dotaz Úřadu.

Výjimkou jsou služby dodání slepeckých zásilek, a to ať již obyčejných nebo doporučených, jež jsou v České republice mezi základní služby zařazeny na základě mezinárodních dohod (Akta Světové poštovní unie). Španělský regulátor uvedl, že služba dodání poštovní zásilky pro nevidomé není explicitně vymezena jako univerzální služba, nicméně provozovatel univerzální služby je povinen ze zákona tuto službu zajišťovat bezplatně. Řecký regulátor sdělil, že slepecké zásilky jsou vymezeny jako základní služby zákonem, ale k jejich poskytování dosud nebyly dopracovány příslušné prováděcí právní předpisy.

<sup>14</sup> CY – Kypr, DE – Německo, EE – Estonsko, ES – Španělsko, GR – Řecko, HR – Chorvatsko, HU – Maďarsko, LT – Litva, LU – Lucembursko, MT – Malta, NO – Norsko, PT – Portugalsko, RO – Rumunsko, RS – Srbsko, SI – Slovinsko, SK – Slovensko,

Některé z národních regulačních orgánů upozornily, že v jejich státech jsou vyšší hmotnostní limity pro některé služby (např. pro poštovní balíky nebo pro cenné zásilky). Pouze ve dvou případech obdržel Úřad informaci, že daná služba má v příslušném státě nižší hmotnostní limit. Jde o Srbsko a Norsko, kde jsou v rámci univerzální služby zahrnuty pouze cenné zásilky do hmotnosti 2 kg. Cenné zásilky pak nejsou součástí univerzální služby v Německu.

S výjimkou Estonska a Německa je ve všech předmětných státech rovněž uložena povinnost určitému provozovateli zajišťovat tyto služby. Jak uvedl zástupce estonského regulačního orgánu, provozovatel univerzální služby v tomto státě vzešel z veřejné soutěže, není mu tak uložena přímo povinnost. Přesto ale jím poskytované služby musí plnit základní požadavky na kvalitu a v případě, že tyto požadavky provozovatel nesplní, může mu být uložena pokuta. I bez uložení povinnosti poskytovat univerzální službu se tak jedná o období poskytování základních služeb v České republice. Německý poskytovatel univerzální služby se k poskytování univerzální služby přihlásil dobrovolně bez nároku na finanční kompenzaci za případně vzniklé čisté náklady.



## **Technická specifikace základních služeb podle vyhlášky**

### 1) Poštovní zásilky do 2 kg

- hmotnost do 2 kg,
- min. rozměry zásilky 14 x 9 cm, největší rozměr ≤ 60 cm, součet tří rozměrů ≤ 90 cm,
- nestvrzuje se a ani se nepotvrzuje převzetí,
- provozovatel za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu neodpovídá,
- místo dodání v České republice nebo v zahraničí.

### 2) Poštovní balíky do 10 kg

#### a) místo dodání v České republice

- hmotnost 2 – 10 kg nebo hmotnost zásilky nepřesahuje 2 kg a současně některý z rozměrů přesahuje rozměry stanovené u zásilky v případě ad 1,
- min. rozměry 14 x 9 cm, největší rozměr ≤ 240 cm, součet tří rozměrů ≤ 300 cm,
- nestvrzuje se a ani se nepotvrzuje převzetí,
- provozovatel za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu neodpovídá,

#### b) místo dodání v zahraničí

- minimální rozměr zásilky 14 x 9 cm,
- stvrzuje i potvrzuje se převzetí,
- náhrada škody se poskytuje v rozsahu sjednaném v poštovní smlouvě.

### 3) Doporučené zásilky

- hmotnost do 2 kg,
- min. rozměry 14 x 9 cm, největší rozměr ≤ 60 cm, součet tří rozměrů ≤ 90 cm,
- stvrzuje a potvrzuje se převzetí,
- místo dodání v České republice nebo v zahraničí,
- v případě ztráty se náhrada škody poskytuje v paušální výši,
- v případě poškození nebo úbytku obsahu se náhrada poskytuje do výše částky určené odesílatelem nebo částky sjednané v poštovní smlouvě,
- povinnost nabídky doplňkových služeb: dodejka, dodání do vlastních rukou, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta.

### 4) Cenné zásilky

- hmotnost do 10 kg,
- min. rozměry 14 x 9 cm, největší rozměr ≤ 240 cm, součet tří rozměrů ≤ 300 cm,
- stvrzuje a potvrzuje se převzetí,
- místo dodání v České republice nebo v zahraničí,
- v případě ztráty, poškození nebo úbytku obsahu zásilky se náhrada škody poskytuje do výše udané hodnoty (až do 1 000 000 Kč).

### 5) Služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby

#### a) obyčejné zásilky

- hmotnost do 7 kg,
- min. rozměry 14 x 9 cm, největší rozměr ≤ 60 cm, součet tří rozměrů ≤ 90 cm,
- nestvrzuje a ani nepotvrzuje se převzetí,
- místo dodání v České republice nebo v zahraničí,
- provozovatel za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu neodpovídá,
- jako obsah poštovních zásilek jsou povoleny jen věci pro potřebu nevidomých,

b) doporučené zásilky

- hmotnost do 7 kg,
- min. rozměry 14 x 9 cm, největší rozměr ≤ 60 cm, součet tří rozměrů ≤ 90 cm,
- stvrzuje a potvrzuje se převzetí,
- místo dodání v České republice nebo v zahraničí,
- v případě ztráty se náhrada škody poskytuje v paušální výši,
- v případě poškození nebo úbytku obsahu se náhrada poskytuje do výše částky určené odesílatelem nebo částky sjednané v poštovní smlouvě,
- jako obsah poštovních zásilek jsou povoleny jen věci pro potřebu nevidomých.

6) Dodání peněžní částky poštovním poukazem

a) hotovost – hotovost

- stvrzuje a potvrzuje se převzetí,
- peněžní částka se předává v hotovosti,
- výplata peněžní částky se uskutečňuje v hotovosti,
- místo dodání v České republice nebo v zahraničí,

b) účet – hotovost

- stvrzuje a potvrzuje se převzetí,
- peněžní částka se předává bezhotovostním převodem,
- výplata peněžní částky se uskutečňuje v hotovosti,
- místo dodání v České republice,

c) hotovost – účet

- stvrzuje a potvrzuje se převzetí,
- peněžní částka se předává v hotovosti,
- výplata peněžní částky se uskutečňuje bezhotovostním převodem,
- místo dodání v České republice.

7) Služby, které musí být zajištěny na základě závazků vyplývajících z členství České republiky ve Světové poštovní unii:

a) služby svou povahou obdobné poštovním službám ad 1 – ad 6 a d) a e), jejichž poskytnutí bylo sjednáno v zahraničí,

b) poštovní balíky nad 10 kg podané v zahraničí:

- hmotnost 10-20 kg,
- poskytnutí služby bylo sjednáno u zahraničního provozovatele,

c) mezinárodní odpovědka,

d) služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku,

e) služba dodání tiskovinového pytle:

- hmotnost do 30 kg,
- místo dodání je v zahraničí,
- obsahuje tiskoviny,
- nestvrzuje a ani nepotvrzuje se převzetí,
- provozovatel za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu neodpovídá,

f) služba dodání doporučeného tiskovinového pytle:

- hmotnost do 30 kg,
- místo dodání v zahraničí,
- obsahuje tiskoviny,

- stvrzuje a potvrzuje se převzetí,
- v případě ztráty se náhrada škody poskytuje v paušální výši,
- v případě poškození nebo úbytku obsahu se náhrada poskytuje do výše částky určené odesílatelem nebo částky sjednané v poštovní smlouvě.

**Technická specifikace poštovních služeb u provozovatelů poštovních služeb srovnatelných se základní službou *dobání poštovních zásilek do 2 kg***

**1. Česká pošta**

**Technická specifikace u poštovních služeb *Obchodní psaní a Firemní psaní***

	Obchodní název služby	
	<i>Obchodní psaní</i>	<i>Firemní psaní</i>
Místo dodání	Česká republika	Česká republika
Hmotnost poštovní zásilky	Do 1 kg	Do 1 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	14 x 9 cm	14 x 9 cm
Největší rozměr poštovní zásilky	35,3 x 25 x 2 cm	35,3 x 25 x 2 cm

*Zdroj: Česká pošta, s.p.*

Poštovní služba *Obchodní psaní* je určena výhradně pro zaslání novin, časopisů, knih, brožur a katalogů, pozvánek, prospektů nebo tiskovin reklamního charakteru. V případě služby *Obchodní psaní* minimální jednorázové podání musí činit alespoň 500 ks zásilek shodných rozměrů. Poštovní služby *Obchodní psaní a Firemní psaní* poskytuje provozovatel pouze na základě předem uzavřené písemné smlouvy. Podání poštovní zásilky je umožněno denně, v provozovnách, prostřednictvím svozu.

**2. Mediaservis s.r.o.**

**Technická specifikace u poštovních služeb *Obyčejná listovní zásilka, Obchodní psaní a Tisková zásilka***

	Obchodní název služby		
	<i>Obyčejná listovní zásilka</i>	<i>Obchodní psaní</i>	<i>Tisková zásilka</i>
Místo dodání	Česká republika	Česká republika	Česká republika
Hmotnost poštovní zásilky	2,5 g – 1 kg	2,5 g – 1 kg	2,5 g – 700 g
Minimální rozměry poštovní zásilky	14 x 9 cm	14 x 9 cm	14 x 9 cm
Největší rozměr poštovní zásilky	35,3 x 25 x 2 cm	35,3 x 25 x 1,8 cm	35,3 x 25 x 1,8 cm

*Zdroj: Mediaservis s.r.o.*

V rámci služby *Obchodní psaní* lze zaslat poštovní zásilky, jejichž obsahem jsou noviny, časopisy, knihy, brožury, katalogy, prospekty nebo tiskoviny výhradně reklamního charakteru. U poštovní služby *Tiskové zásilka* mohou být obsahem pouze výtisky novin nebo časopisů včetně jejich obvyklých příloh. Podání poštovních zásilek umožňuje provozovatel Mediaservis s.r.o. každý pracovní den. Společnost nabízí podání pouze ve vybraných krajích, ve svých 7 provozovnách, dále u pracovníka společnosti, anebo u jeho smluvního partnera, který je k tomu písemně pověřen. Dodání zásilek nezajišťuje každý pracovní den, ale podle potřeby zákazníků, v tzv. distribučních vlnách. Společnost dále nabízí všechny své služby s podmínkou podání minimálního počtu 2 000 ks zásilek.

**3. Česká distribuční a.s.**

**Technická specifikace u poštovních služeb *osobní psaní a reklamní psaní***

	Obchodní název služby	
	<i>osobní psaní</i>	<i>reklamní psaní</i>
Místo dodání	Česká republika	Česká republika
Hmotnost poštovní zásilky	Do 0,5 kg	Do 1 kg

Minimální rozměry poštovní zásilky	14 x 9 cm	14 x 9 cm
Největší rozměr poštovní zásilky	35 x 25 x 1 cm	35,3 x 25 x 2 cm

Zdroj: Česká distribuční a.s.

U poštovní služby *reklamní psaní* mohou být obsahem zásilky pouze katalogy, knihy, brožury, noviny, časopisy, pozvánky na firemní či jiné akce, prospekty nebo tiskoviny výhradně reklamního charakteru. Zákazník může učinit podání poštovních zásilek pouze ve městech Brno, Hradec Králové, Ostrava a Praha, v provozovnách společnosti. Zákazník může podat zásilku v pracovní dny, a to ve skladech společnosti, v rámci provozní doby skladu. Společnost dodává zásilky denně. Společnost neumožňuje podání jednotlivých poštovních zásilek, ale pouze hromadné, kdy minimální počet jednorázově podávaných zásilek činí 2 000 ks.

#### 4. Mechanika Prostějov 97, družstvo

##### Technická specifikace u poštovních služeb služba *dobání poštovních zásilek do 2 kg*

	Obchodní název služby
	<i>služba dobání poštovních zásilek do 2 kg</i>
Místo dobání	Prostějov
Hmotnost poštovní zásilky	Do 2 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	14 x 9 cm
Největší rozměr poštovní zásilky	Největší rozměr poštovní zásilky nepřesahuje 60 cm a součet všech tří rozměrů 90 cm

Zdroj: Mechanika Prostějov 97, družstvo

Družstvo nabízí omezený územní rozsah pro podání – pouze ve své jediné provozovně v Prostějově. Podat poštovní zásilku lze v pracovní dny. Družstvo umožňuje jak jednotlivé, tak i hromadné podání poštovních zásilek.

#### 5. Pošta Cíl s.r.o.

##### Technická specifikace u poštovní služby *Obyčejné psaní*

	Obchodní název služby
	<i>Obyčejné psaní</i>
Místo dobání	Liberecký a Ústecký kraj
Hmotnost poštovní zásilky	do 2 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	14 x 9 cm
Největší rozměr poštovní zásilky	Není určený

Zdroj: Pošta Cíl s.r.o.

Podání poštovních zásilek umožňuje společnost každý pracovní den. Podat poštovní zásilku lze pouze v provozovně. Společnost dále nabízí poštovní službu s podmínkou podání minimálního počtu 80 ks poštovních zásilek. Dodání zásilek nezajišťuje každý pracovní den, ale podle poptávky.

**Technická specifikace poštovních služeb u provozovatelů poštovních služeb srovnatelných se základní službou  *dodání poštovních balíků do 10 kg***

**JANZEN s.r.o.**

**Technická specifikace u poštovních služeb provozovatele JANZEN s.r.o.**

	Obchodní název služby
	<i>Společnost nemá obchodní název služby</i>
Místo dodání	Společenství nezávislých států
Hmotnost poštovní zásilky	7 – 30 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Není stanoveny
Největší rozměr poštovní zásilky	45 x 70 x 90 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Hradí se cena za přepravu balíku, a obsah balíku se nahrazuje částkou 3,50 EUR za každý kg ztraceného balíku nebo úbytku obsahu.

*Zdroj: JANZEN s.r.o.*

Ke způsobu poskytování služeb a kvalitativních požadavků tak, jak je poskytuje provozovatel, Úřad zjistil, že podání poštovních zásilek umožňuje společnost každý pracovní den formou svozu, anebo v sídle společnosti, společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek.

Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den.

## **Technická specifikace poštovních služeb u provozovatelů poštovních služeb srovnatelných se základní službou *dobrá doporučených zásilek***

### **1. Česká pošta**

#### **Technická specifikace u poštovní služby *Firemní psaní***

	Obchodní název služby
	<i>Firemní psaní (doporučeně)</i>
Místo dodání	Česká republika
Hmotnost poštovní zásilky	Do 1 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	14 x 9 cm
Největší rozměr poštovní zásilky	35,3 x 25 x 2 cm
Paušální náhrada škody v případě ztráty, poškození nebo úbytku	V případě ztráty poštovní zásilky se náhrada škody poskytuje v paušální výši 500 Kč. V případě poškození nebo úbytku obsahu zásilky podnik hradí jen skutečnou škodu do výše 500 Kč. Úplné zničení nebo úplný úbytek obsahu zásilky se považuje za ztrátu.

*Zdroj: Česká pošta*

Podání je možné pouze na základě předem uzavřené písemné smlouvy, v provozovnách, prostřednictvím svozu. Držitel poštovní licence v rámci poštovní služby *Firemní psaní* – doporučeně nabízí dodejku, dodání do vlastní rukou, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta.

### **2. Messenger a.s.**

#### **Technická specifikace u poštovních služeb *overnight express a overnight economy***

	Obchodní název služby	
	<i>overnight express</i>	<i>overnight economy</i>
Místo dodání	Česká republika a Bratislava	Česká republika a Bratislava
Hmotnost poštovní zásilky	Max. 30 kg	Max. 30 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nejsou určeny	Nejsou určeny
Největší rozměr poštovní zásilky	50 x 50 x 50 cm	50 x 50 x 50 cm
Paušální náhrada škody v případě ztráty, poškození nebo úbytku	Společnost odpovídá za škodu způsobenou ztrátou v paušální výši 250 Kč, 500 Kč (v případě ztráty mimo území České republiky), v případě poškození obsahu ve výši 100 Kč.	Společnost odpovídá za škodu způsobenou ztrátou v paušální výši 250 Kč, 500 Kč (v případě ztráty mimo území České republiky), v případě poškození obsahu ve výši 100 Kč.

*Zdroj: Messenger a.s.*

Společnost v rámci svých služeb neumožňuje při podání volbu dodejky, dodání do vlastní rukou, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta. Ke způsobu poskytování služeb Úřad uvádí, že společnost umožňuje podání jednotlivých poštovních zásilek. Podání zásilky může zákazník učinit u osoby pověřené společností (v provozovnách společnosti, anebo formou svozu), a to každý pracovní den.

### 3. MESSENGER service s.r.o.

#### Technická specifikace u poštovních služeb *overnight express* a *overnight economy*

	Obchodní název služby	
	<i>overnight express</i>	<i>overnight economy</i>
Místo dodání	Česká republika a Bratislava	Česká republika a Bratislava
Hmotnost poštovní zásilky	Max. 30 kg	Max. 30 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nejsou určeny	Nejsou určeny
Největší rozměr poštovní zásilky	50 x 50 x 50 cm	50 x 50 x 50 cm
Paušální náhrada škody v případě ztráty, poškození nebo úbytku	Společnost odpovídá za škodu způsobenou ztrátou v paušální výši 250 Kč, 500 Kč (v případě ztráty mimo území České republiky) v případě poškození obsahu ve výši 100 Kč.	Společnost odpovídá za škodu způsobenou ztrátou v paušální výši 250 Kč, 500 Kč (v případě ztráty mimo území České republiky) v případě poškození obsahu ve výši 100 Kč.

Zdroj: *MESSENGER service s.r.o.*

Společnost v rámci svých služeb neumožňuje při podání volbu dodejky, dodání do vlastní rukou, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta. Ke způsobu poskytování služeb Úřad uvádí, že společnost umožňuje podání jednotlivých poštovních zásilek. Podání zásilky může zákazník učinit u osoby pověřené společností (v provozovnách společnosti, anebo formou svozu), a to každý pracovní den.

### 4. Mechanika Prostějov 97, družstvo

#### Technická specifikace u poštovních služeb *služba dodání doporučených zásilek do 2 kg*

	Obchodní název služby
	<i>služba dodání doporučených zásilek do 2 kg</i>
Místo dodání	Prostějov
Hmotnost poštovní zásilky	Do 2 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	14 x 9 cm
Největší rozměr poštovní zásilky	Největší rozměr poštovní zásilky nepřesahuje 60 cm a součet všech tří rozměrů 90 cm.
Paušální náhrada škody v případě ztráty, poškození nebo úbytku	Náhrada škody se poskytuje v paušální výši 500 Kč.

Zdroj: *Mechanika Prostějov 97, družstvo*

Družstvo v rámci svých služeb umožňuje při podání volbu dodejky, dodání do vlastní rukou, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta. Družstvo umožňuje podání jednotlivých poštovních zásilek pouze ve své provozovně v Prostějově. Podat zásilku může zákazník každý pracovní den. Společnost dodává zásilky každý pracovní den.



## 5. Pošta CÍL s.r.o.

### Technická specifikace u poštovních služeb *Doporučené psaní, doporučené psaní do vlastních rukou typ obálky III., doporučené psaní do vlastních rukou typ obálky I a II*

	Obchodní název služby <i>Doporučené psaní, doporučené psaní do vlastních rukou typ obálky III., doporučené psaní do vlastních rukou typ obálky I a II</i>
Místo dodání	Liberecký a Ústecký kraj
Hmotnost poštovní zásilky	Do 2 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	14 x 9 cm
Největší rozměr poštovní zásilky	Není určený
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	V rozsahu uzavřené smlouvy, v případech, kdy je na poštovní zásilce částka, kterou ji odesílatel oceňuje, škoda se hradí nejvýše do odesílatel uvedené částky.

Zdroj: Pošta Cíl s.r.o.

Podání poštovních zásilek umožňuje společnost každý pracovní den. Podat poštovní zásilky lze pouze v jediné provozovně. Společnost dále nabízí všechny své služby s podmínkou podání minimálního počtu 80 ks poštovních zásilek, dodání poštovních zásilek zajišťuje každý pracovní den.

## **Technická specifikace poštovních služeb u provozovatelů poštovních služeb srovnatelných se základní službou *dobání cenných zásilek***

### **1. Česká pošta**

Česká pošta nad rámec základních služeb poskytuje ještě poštovní služby *Balík Na poštu, Balík Do ruky, Balík Expres* a službu *EMS*.

#### **Technická specifikace u poštovních služeb *Balík Na poštu, Balík Do ruky, Balík Expres, EMS, EMS – zahraničí, Obchodní balík do zahraničí***

	Obchodní název služby					
	<i>Balík Na poštu</i>	<i>Balík Do ruky</i>	<i>Balík Expres</i>	<i>EMS</i>	<i>EMS - zahraničí</i>	<i>Obchodní balík do zahraničí</i>
Místo dodání	Česká republika	Česká republika	Česká republika (vybraná krajská města)	Česká republika	Celosvětově (120 států)	Evropa (více než 20 států)
Hmotnost poštovní zásilky	Max. do 50 kg	Max. do 50 kg	Max. do 10 kg	Max. do 20 kg	Max. do 30 kg	Max. do 30 kg (do Polska max. 20 kg)
Minimální rozměry poštovní zásilky	15 x 10,5 cm	15 x 10,5 cm	15 x 10,5 cm	15 x 10,5 cm	16,2 x 22,9 cm	21,5 x 15,5 cm
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	Délka max. 180 cm nebo součet tří rozměrů do 240 cm	Délka max. 180 cm nebo součet tří rozměrů do 240 cm	Žádný z rozměrů nesmí přesahovat 60 cm. Součet délky, šířky a výšky do 120 cm	Žádný z rozměrů zásilky nesmí přesahovat 120 cm. Součet délky, šířky a výšky do 200 cm.	Žádný z rozměrů zásilky nesmí přesahovat 150 cm a součet délky a největšího obvodu ≤ 300 cm.	Žádný z rozměrů zásilky nesmí přesahovat 150 cm a součet délky a největšího obvodu ≤ 300 cm.
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Do výše udané ceny, max. 100 000 Kč	Do výše udané ceny, max. 100 000 Kč	Do výše udané ceny, max. 50 000 Kč	Do výše udané ceny, max. do 100 000 Kč.	Hradí skutečnou škodu, a to do výše: (a) 130 DTS v případě, že obsahem zásilky bylo zboží, nebo (b) 30 DTS v případě, že obsahem zásilky byly dokumenty.	Odpovídá až do výše 450 DTS (Slovensko 4 000 DTS). Na Slovensko je maximální výše udané ceny stanovena na 100 000 Kč.

Zdroj: Česká pošta

Podání poštovních zásilek v rámci služeb *Balík Na poštu* a *Balík Do ruky* a služba *EMS* Úřad je umožněno jednak v provozovnách, anebo provozovatel nabízí i formu svozu. Podání je umožněno každý pracovní den. Podání *Balíku Do ruky Balík, Do ruky* od 30 do 50 kg je podmíněno smluvním vztahem s Českou poštou, u těžších zásilek s hmotností nad 30 kg je umožněno podání pouze na vybraných provozovnách.

Podání poštovních zásilek v rámci služby *Balík Expres* a umožňuje pouze ve svých provozovnách, ve vybraných krajských městech, denně. Obdobně u poštovní služby *Obchodní balík do zahraničí* je podání umožněno pouze na vybraných poštách.

U všech služeb je poštovní zásilka dodávána adresátovi na adresu uvedenou na poštovní zásilce kromě služby *Balík Na poštu*, zde si poštovní zásilky adresát vyzvedává na předem zvolené provozovně České pošty.<sup>15</sup>

## 2. RGW EXPRESS, spol. s r.o.

### Technická specifikace poštovních služeb u provozovatele RGW EXPRESS, spol. s r.o.

	Obchodní název služby
	<i>Společnost nemá obchodní název služby</i>
Místo dodání	Celosvětově (mimo dodání v České republice)
Hmotnost poštovní zásilky	Max. 32 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nejsou určeny
Největší rozměr poštovní zásilky	Není určený
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Při poškození nebo ztrátě zásilky USD 20/kg, avšak maximálně USD 100 za zásilku.

Zdroj: RGW EXPRESS, spol. s r.o.

Společnost vyzvedává poštovní zásilku u odesílatele, případně umožňuje denně podání ve dvou svých provozovnách v Praze, umožňuje podání jednotlivých poštovních zásilek. Společnost poštovní zásilky dodává denně.

## 3. Geis Parcel CZ s.r.o.

### Technická specifikace u poštovních služeb *Garantované doručení, Doručení do 12 hodin, Doručení příjemci – fyzické osobě, Doručení na výdejní místo – Geis Point, Mezinárodní služby*

	Obchodní název služby				
	<i>Garantované doručení</i>	<i>Doručení do 12 hodin</i>	<i>Doručení příjemci – fyzické osobě</i>	<i>Doručení na výdejní místo – Geis Point</i>	<i>Mezinárodní služby</i>
Místo dodání	Česká republika	Česká republika	Česká republika	Česká republika/ Slovensko	Evropa
Hmotnost poštovní zásilky	Max. do 50 kg	Max. do 50 kg	Max. do 50 kg	Max. do 15 kg	Max. do 50 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nejsou stanoveny	Nejsou stanoveny	nejsou stanoveny	nejsou stanoveny	11x1x15 cm
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	2x výška + 2x šířka + délka < 300 cm, max. délka 200 cm	2x výška + 2x šířka + délka < 300 cm, max. délka 200 cm	2x výška + 2x šířka + délka < 300 cm, max. délka 200 cm	Max. délka 60 cm, maximální rozměry 80x60x42 cm	2x výška + 2x šířka + délka < 300 cm m, max. délka 200 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Max. částka 50.000 Kč	Max. částka 50.000 Kč	Max. částka 50.000 Kč	Max. částka 50.000 Kč	Max. částka 50.000 Kč

Zdroj: Geis Parcel CZ s.r.o

<sup>15</sup> Poštovní zásilky v rámci služby *Balík Na poštu* lze adresovat pouze na určené provozovně. Seznam těchto provozoven je veřejnosti k dispozici na webových stránkách České pošty, na vyžádání na všech provozovnách, dále tyto informace provozovatel poskytuje na bezplatném telefonním čísle.

Provozovatel umožňuje podání poštovních zásilek každý pracovní den, formou vyzvednutí poštovní zásilky u odesílatele pouze právnickým osobám, společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek. Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den. U všech služeb je *poštovní zásilka* dodána adresátovi na adresu uvedenou na poštovní zásilce kromě služby *Doručení na výdejní místo – Geis Point*, zde si poštovní zásilky adresát vyzvedává v provozovně smluvního partnera společnosti. V rámci služeb *Garantované doručení, Doručení do 12 hodin* společnost nabízí dodání zásilek pouze právnickým osobám.

#### 4. Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.

##### Technická specifikace u poštovních služeb *DPD CLASSIC, DPD Private, Pickup, DPD 10:00, DPD 12:00, DPD 18:00, DPD EXPRESS, DPD GUARANTEE*

	Obchodní název služby					
	<i>DPD CLASSIC</i>	<i>DPD Private</i>	<i>Pickup</i>	<i>DPD 10:00, DPD 12:00, DPD 18:00</i>	<i>DPD EXPRESS</i>	<i>DPD GUARANTEE</i>
Místo dodání	Česká republika/ celosvětově	Česká republika/ Evropa	Česká republika	Česká republika	Celosvětově	Evropa (15 států)
Hmotnost poštovní zásilky	Max. do 50 kg/ max. 31,5 kg	Max. do 50 kg/ max. 31,5 kg	Max. do 20 kg	Max. do 31,5 kg	Max. do 31,5 kg	Max. 31,5 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nejsou určeny	Nejsou určeny	Nejsou určeny	Nejsou určeny	23 x 16 cm	Nejsou určeny
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	Délka max. 175 cm, max. obvodová délka 300 cm	Délka max. 175 cm, max. obvodová délka 300 cm	Délka max. 100 cm, max. obvodová délka 250 cm	Délka max. 175 cm, max. obvodová délka 300 cm	Délka max. 175 cm	Délka max. 175 cm, max. obvodová délka 300 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Za skutečnou škodu pouze do výše 50.000 Kč/ podle mez. úmluv	Za skutečnou škodu pouze do výše 50.000 Kč/ podle mez. úmluv	Za skutečnou škodu pouze do výše 50.000 Kč	Za skutečnou škodu pouze do výše 50.000 Kč	Do výše 19 SDR/kg	Podle max. limitů určených v mez. úmluvách

Zdroj: *Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.*

Podání poštovních zásilek umožňuje společnost každý pracovní den, formou vyzvednutí poštovní zásilky u odesílatele, anebo umožňuje podání zásilek ve všech 13 vnitrostátních depech. Společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek. V rámci poštovní služby *DPD Express* společnost umožňuje podat zásilku pouze v Praze, Brně a Ostravě. Společnost umožňuje připojištění zásilek až do výše 500 000 Kč.

Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den, podle zvolené rychlosti přepravy. V rámci služby *Pickup* nabízí společnost dodání zásilek do více než 150<sup>16</sup> výdejních míst smluvních partnerů společnosti, ve kterých si je adresát může vyzvednout. U ostatních služeb je poštovní zásilka dodávána na adresu uvedenou na poštovní zásilce.

<sup>16</sup> Počet výdejních míst je ke dni 6. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

## 5. General Logistics Systems Czech Republic s.r.o.

### Technická specifikace u poštovních služeb *Business Parcel*, *Business Small Parcel*, *ExpressParcel*, *ExpressSmallParcel*, *Euro Business Parcel*, *Euro Business Small Parcel* a *Global Business Parcel*

	Obchodní název služby						
	<i>Business Parcel</i>	<i>Business Small Parcel</i>	<i>Express Parcel</i>	<i>Express SmallParcel</i>	<i>Euro Business Parcel</i>	<i>Euro Business Small Parcel</i>	<i>Global Business Parcel</i>
Místo dodání	Česká republika	Česká republika	Česká republika (vybrané části republiky)	Česká republika (vybrané části republiky)	Evropa	Evropa (37 zemí)	Celosvětově
Hmotnost poštovní zásilky	Max. 40 kg	Max. 2 kg	Max. 40 kg	Max. 2 kg	Max. 50 kg	Max. 2 kg	Max. 50 kg
Min. rozměry poštovní zásilky	Nejsou určeny	Nejsou určeny	Nejsou určeny	Nejsou určeny	Nejsou určeny	Nejsou určeny	Nejsou určeny
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	Délka max. 200 cm, max. obvodová délka 300 cm	Délka max. 40 cm	Délka max. 200 cm, max. obvodová délka 300 cm	Délka max. 200 cm, max. obvodová délka 40 cm	Délka max. 200 cm, max. obvodová délka 300 cm	Délka max. 40 cm,	Délka max. 200 cm, max. obvodová délka 300 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Do 6 000 Kč	Do 6 000 Kč	Do 6 000 Kč	Do 6 000 Kč.	Do 6 000 Kč	Do 6 000 Kč	Podle mezinár. úmluvy, do 19 SDR/kg

Zdroj: General Logistics Systems Czech Republic s.r.o.

Podání poštovních zásilek umožňuje společnost každý pracovní den, formou vyzvednutí poštovní zásilky u odesilatele, anebo umožňuje podání zásilek ve svých 107<sup>17</sup> smluvních provozovnách (GLS ParcelShop), případně ve svých 16<sup>18</sup> depech společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek na základě předem uzavřené smlouvy.

Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den.

<sup>17</sup> Počet GLS ParcelShop je ke dni 2. 12. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

<sup>18</sup> Počet dep je ke dni 2. 12. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

## 6. UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o.

### Technická specifikace u poštovních služeb *UPS Express Plus®*, *UPS Express®*, *UPS Express Saver®*, *UPS Standard®*

	Obchodní název služby			
	<i>UPS Express Plus®</i>	<i>UPS Express®</i>	<i>UPS Express Saver®</i>	<i>UPS Standard®</i>
Místo dodání	Česká republika/ celosvětově	Česká republika/ celosvětově	Česká republika/ celosvětově	Evropa
Hmotnost poštovní zásilky	Do 31,5 kg, případně do 70 kg	Do 31,5 kg, případně do 70 kg	Do 31,5 kg, případně do 70 kg	Do 31,5 kg, případně do 70 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nejsou určeny	Nejsou určeny	Nejsou určeny	Nejsou určeny
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	Max. délka 270 cm, max. obvodová délka 419 cm	Max. délka 270 cm, max. obvodová délka 419 cm	Max. délka 270 cm, max. obvodová délka 419 cm	Max. délka 270 cm, max. obvodová délka 419 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Max. 2 386 Kč/ podle mezinár. úmluv, a to do 19 SDR/kg, anebo do 8,33 SDR/kg.	Max. 2 386 Kč/ podle mezinár. úmluv, a to do 19 SDR/ kg, anebo do 8,33 SDR/kg.	Max. 2 386 Kč/podle mezinár. úmluv, a to do 19 SDR/kg, anebo do 8,33 SDR/kg.	Podle mezinár. úmluv, a to do 19 SDR/kg, anebo do 8,33 SDR/kg.

Zdroj: UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o.

Podání poštovních zásilek umožňuje společnost každý pracovní den, formou vyzvednutí poštovní zásilky u odesílatele, anebo umožňuje podání zásilek ve svých 4<sup>19</sup> provozovnách, společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek na základě předem uzavřené smlouvy. Společnost nabízí připojištění zásilek až do výše 50 000 USD.

Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den.

<sup>19</sup> Počet provozoven je ke dni 2. 12. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

## 7. DHL Express (Czech Republic) s.r.o.

### Technická specifikace u poštovních služeb **DHL EXPRESS WORLDWIDE**, **DHL EXPRESS 9:00**, **DHL EXPRESS 12:00**, **DHL EXPRESS ENVELOPE** a **DHL ECONOMY SELECT**

	Obchodní název služby				
	<i>DHL EXPRESS WORLDWIDE</i>	<i>DHL EXPRESS 9:00</i>	<i>DHL EXPRESS 12:00</i>	<i>DHL EXPRESS ENVELOPE</i>	<i>DHL ECONOMY SELECT</i>
Místo dodání	Česká republika/ celosvětově	Česká republika/ celosvětově	Česká republika/ celosvětově	Celosvětově	Evropa
Hmotnost poštovní zásilky	Max. hmotnost do 50 kg	Max. hmotnost do 30 kg	Max. hmotnost do 50 kg	Max. do 0,3 kg	Max. hmotnost do 50 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nemá určeny	Nemá určeny	Nemá určeny	Nemá určeny	Nemá určeny
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	120x80x80cm, max. obvodová délka 300 cm	120x80x80cm, max. obvodová délka 120 cm	120x80x80cm, max. obvodová délka 300 cm	DHL obálka Express Envelope	120x80x80cm, max. obvodová délka 300 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Max. 25,00 USD/kg nebo 11,34 USD/lb u leteckých zásilek nebo 12,00 USD/kg nebo 5,44 USD/lb u zásilek přepravovaných silniční přepravou.	Max. 25,00 USD/kg nebo 11,34 USD/lb u leteckých zásilek nebo 12,00 USD/kg nebo 5,44 USD/lb u zásilek přepravovaných silniční přepravou.	Max. 25,00 USD/kg nebo 11,34 USD/lb u leteckých zásilek nebo 12,00 USD/kg nebo 5,44 USD/lb u zásilek přepravovaných silniční přepravou.	Max. 25,00 USD/kg nebo 11,34 USD/lb u leteckých zásilek nebo 12,00 USD/kg nebo 5,44 USD/lb u zásilek přepravovaných silniční přepravou.	Max. 25,00 USD/kg nebo 11,34 USD/lb u leteckých zásilek nebo 12,00 USD/kg nebo 5,44 USD/lb u zásilek přepr. silniční přepravou.

Zdroj: DHL Express (Czech Republic) s.r.o.

Podání poštovních zásilek u služby umožňuje společnost každý pracovní den, formou vyzvednutí poštovní zásilky u odesílatele, anebo umožňuje podání zásilek v provozovnách, společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek na základě předem uzavřené smlouvy.

Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den.

## 8. Global Box s.r.o.

### Technická specifikace u poštovní služby **Balík běžný**

	Obchodní název služby
	<i>Balík běžný</i>
Místo dodání	Česká republika
Hmotnost poštovní zásilky	Max. 40 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nejsou určeny
Největší rozměr poštovní zásilky	Maximální délka 200 cm, maximální obvodová délka 300 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Max. do 6 000 Kč

Zdroj: Global Box s.r.o.

Podání poštovních zásilek umožňuje společnost každý pracovní den, společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek, prostřednictvím svazu poštovních zásilek. Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den.

## 9. TNT Express Worldwide, spol. s r.o.

### Technická specifikace u poštovních služeb *Express* a *Economy Express*

	Obchodní název služby	
	<i>Express</i>	<i>Economy Express</i>
Místo dodání	Česká republika/celosvětově	Česká republika/celosvětově
Hmotnost poštovní zásilky	Max. 70 kg	Max. 70 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nejsou určeny	Nejsou určeny
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	2,4 x 1,2 x 1,5 m	2,4 x 1,2 x 1,8 m
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Max. 8,33 SDR/kg za ztrátu, zničení, poškození nebo zpoždění zásilky (silniční přeprava), max. 19 SDR/kg (letecká přeprava)	Max. 8,33 SDR/kg za ztrátu, zničení, poškození nebo zpoždění zásilky (silniční přeprava), max. 19 SDR/kg (letecká přeprava)

Zdroj: TNT Express Worldwide, spol. s r.o.

Podání poštovních zásilek umožňuje společnost každý pracovní den formou svozu u odesílatele, společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek. Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den. Společnost umožňuje připojistit zásilky až do 25 000 €.

## 10. PPL CZ s.r.o.

### Technická specifikace poštovních služeb *PPL PARCEL CZ BUSINESS (PO)*, *PPL PARCEL CZ PRIVATE*, *PPL PARCEL CZ DOPOLEDNÍ*

	Obchodní název služby				
	<i>PPL PARCEL CZ BUSINESS (PO)</i>	<i>PPL PARCEL CZ PRIVATE</i>	<i>PPL PARCEL CZ DOPOLEDNÍ BALÍK</i>	<i>PPL EXPORTNÍ BALÍK (PO)</i>	<i>PPL PARCEL CONNECT</i>
Místo dodání	Česká republika	Česká republika	Česká republika (ve vybraných lokalitách)	Evropa	Evropa
Hmotnost poštovní zásilky	Max. hmotnost 50 kg	Max. hmotnost 50 kg	Max. hmotnost 50 kg	Max. hmotnost 31,5 kg	Max. hmotnost 31,5 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nemá stanoveny	Nemá stanoveny	Nemá stanoveny	Nemá stanoveny	15x11 cm
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	Max. délka 150 cm, součet délky a obvodu max. 300 cm	Max. délka 150 cm, součet délky a obvodu max. 300 cm	Max. délka 150 cm, součet délky a obvodu max. 300 cm	60x60x120 cm, součet délky a obvodu max. 300 cm	60x60x120 cm, součet délky a obvodu max. 300 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Při poškození zásilky do výše nákladů přiměřeným na opravu, při zničení nebo ztráty zásilky skutečná hodnota zásilky v době převzetí zásilky k přepravě. Max. do výše 50 000 Kč.	Při poškození zásilky do výše nákladů přiměřeným na opravu, při zničení nebo ztráty zásilky skutečná hodnota zásilky v době převzetí zásilky k přepravě. Max. do výše 50 000 Kč.	Při poškození zásilky do výše nákladů přiměřeným na opravu, při zničení nebo ztráty zásilky skutečná hodnota zásilky v době převzetí zásilky k přepravě. Max. do výše 50 000 Kč.	Max. 8,33 SDR/kg za ztrátu, poškození.	Max. 8,33 SDR/kg za ztrátu, poškození max. částka do 100 000 Kč

Zdroj: PPL CZ s.r.o.



Společnost umožňuje podání každý pracovní den formou svozu, případně společnost umožňuje podání poštovních zásilek na 13 depech či podání a výdej zásilek v 1 291<sup>20</sup> provozovných smluvních partnerů.

Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den, u služeb PPL PARCEL CZ BUSINESS a PPL EXPORTNÍ BALÍK společnost umožňuje dodání poštovních zásilek pouze právnickým osobám. Společnost umožňuje připojistit zásilky až do výše 1 mil. Kč.

## 11. Federal Express Czech s.r.o.

### Technická specifikace u poštovních služeb *FedEx Priority Overnight®*, *FedEx Europe First®*, *FedEx International Priority®*, *FedEx International First®*, *FedEx International Economy®*

	Obchodní název služby				
	<i>FedEx Priority Overnight®</i>	<i>FedEx Europe First®</i>	<i>FedEx International Priority®</i>	<i>FedEx International First®</i>	<i>FedEx International Economy®</i>
Místo dodání	Česká republika	Evropa	celosvětově	celosvětově	celosvětově
Hmotnost poštovní zásilky	Max. hmotnost 68 kg	Max. hmotnost 68 kg	Max. hmotnost 68 kg	Max. hmotnost 68 kg	Max. hmotnost 68 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nemá stanoveny	Nemá stanoveny	Nemá stanoveny	Nemá stanoveny	15x1x11 cm
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	Max. délka 274 cm, maximální obvodová délka 330 cm	Max. délka 274 cm, maximální obvodová délka 330 cm	Max. délka 274 cm, maximální obvodová délka 330 cm	Max. délka 274 cm, maximální obvodová délka 330 cm	Max. délka 274 cm, maximální obvodová délka 330 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Úmluva o silniční přepravě.	Řídí se mezinárodními úmluvami	Řídí se mezinárodními úmluvami	Řídí se mezinárodními úmluvami	Řídí se mezinárodními úmluvami

Zdroj: *Federal Express Czech s.r.o.*

Podání poštovních zásilek umožňuje společnost každý pracovní den formou svozu do dvou<sup>21</sup> provozoven v rámci České republiky, společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek. Společnost nabízí připojištění zásilek až do výše 50 000 USD.

Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den.

<sup>20</sup> Počet je ke dni 2. 12. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

<sup>21</sup> Počet provozoven je ke dni 2. 12. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

## 12. GO! Express & Logistics, s.r.o.

### Technická specifikace u poštovních služeb *GO! Europe* a *GO! Worldwide*

	Obchodní název služby	
	<i>GO! Europe</i>	<i>GO! Worldwide</i>
Místo dodání	Evropa (mimo Českou republiku)	Celosvětově (mimo Českou republiku)
Hmotnost poštovní zásilky	60 kg	60 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nemá stanoveny	Nemá stanoveny
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	Maximálně 270 cm, maximální obvodová délka 500 cm	Maximálně 270 cm, maximální obvodová délka 500 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Podle max. hodnoty uvedené v mezinárodních úmluvách	Podle max. hodnoty uvedené v mezinárodních úmluvách

Zdroj: *GO! Express & Logistics, s.r.o.*

Podání poštovních zásilek umožňuje společnost každý pracovní den formou svozu, anebo formou podání poštovních zásilek v některých ze svých 13<sup>22</sup> provozoven. Společnost umožňuje podání jednotlivých poštovních zásilek. Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den.

## 13. MUFF s.r.o.

### Technická specifikace u poštovních služeb *STANDARD DELIVERY*, *NOON DELIVERY*, *NIGHT DELIVERY*, *SAME DAY DELIVERY*, *DELIVERY ON REQUEST*

	Obchodní název služby				
	<i>STANDARD DELIVERY</i>	<i>NOON DELIVERY</i>	<i>NIGHT DELIVERY</i>	<i>SAME DAY DELIVERY</i>	<i>DELIVERY ON REQUEST</i>
Místo dodání	Česká republika	Česká republika	Česká republika	Česká republika	Česká republika
Hmotnost poštovní zásilky	Max. hmotnost 10 kg	Max. hmotnost 10 kg	Max. hmotnost 10 kg	Max. hmotnost 10 kg	Max. hmotnost 10 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nemá určeny	Nemá určeny	Nemá určeny	Nemá určeny	Nemá určeny
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	Max. délka 100 cm, maximální obvodová délka 250 cm	Max. délka 100 cm, maximální obvodová délka 250 cm	Max. délka 100 cm, maximální obvodová délka 250 cm	Max. délka 100 cm, maximální obvodová délka 250 cm	Max. délka 100 cm, maximální obvodová délka 250 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Za skutečnou škodu do výše 50 000 Kč	Za skutečnou škodu do výše 50 000 Kč	Za skutečnou škodu do výše 50 000 Kč	Za skutečnou škodu do výše 50 000 Kč	Za skutečnou škodu do výše 50 000 Kč

Zdroj: *MUFF s.r.o.*

Podání poštovních zásilek umožňuje společnost každý pracovní den formou svozu (v městě Praha a Brno-město), společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek. Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den, neumožňuje dodání poštovních zásilek do zahraničí.

<sup>22</sup> Počet provozoven je ke dni 2. 12. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

#### 14. Zásilkovna s.r.o.

##### Technická specifikace poštovních služeb u provozovatele Zásilkovna s.r.o.

	Obchodní název služby
	<i>Společnost nemá obchodní názvy služeb</i>
Místo dodání	Česká republika/Slovenská republika/vybrané evropské země
Hmotnost poštovní zásilky	Max. 10 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	10 × 7 × 1 cm
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	Součet 3 stran max. 120 cm délka jedné strany max. 70 cm (za příplatek až 120 cm)
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Maximálně do výše částky uvedené, nejvýše do 20 000 Kč

Zdroj: Zásilkovna s.r.o.

Podání poštovních zásilek umožňuje společnost pouze právnickým osobám každý pracovní den, a to formou svozu, anebo v provozovnách společnosti. Společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek.

Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den, do svých výdejních partnerských poboček (aktuálně 898<sup>23</sup>).

#### 15. Uloženska s.r.o.

##### Technická specifikace poštovních služeb u provozovatele Uloženska s.r.o.

	Obchodní název služby
	<i>Společnost nemá obchodní názvy služeb</i>
Místo dodání	Česká republika/Slovenská republika/vybrané evropské země
Hmotnost poštovní zásilky	Max. 20 kg
Min. rozměry poštovní zásilky	Nemá určeny
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	Maximální obvodová délka 300 cm, nejdelší strana max. 175 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Maximálně do výše částky uvedené, nejvýše do 50 000 Kč

Zdroj: Uloženska s.r.o.

Podání poštovních zásilek společnost umožňuje každý pracovní den formou svozu, anebo ve svých 35 provozovnách, společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek. Uloženska s.r.o. nabízí podání zásilek především právnickým a podnikajícím fyzickým osobám. Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den do svých výdejních partnerských poboček (aktuálně 362<sup>24</sup>), anebo prostřednictvím jiných provozovatelů poštovních služeb.

V rámci svých poštovních služeb nabízí podání zásilek i fyzickým osobám, těm nabízí podání zásilek do hmotnosti 20 kg, s maximální délkou jedné strany do 75 cm a maximální obvodovou délkou až 280 cm a dodáním do výdejních míst společnosti.

<sup>23</sup> Počet je ke dni 2. 12. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

<sup>24</sup> Počet je ke dni 2. 12. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

## 16. PETR STŘÍBRNÝ

### Technická specifikace u poštovní služby *Malá zásilka*

	Obchodní název služby
	<i>Malá zásilka</i>
Místo dodání	Písek, Strakonice, Beroun, Praha – východ, Praha – západ, Příbram,
Hmotnost poštovní zásilky	14 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nemá stanoveny
Největší rozměr poštovní zásilky	50 x 30 x 30 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Max. 5 000 Kč, pokud odesílatel uvede hodnotu vyšší, pak až do 50 000 Kč ve výši skutečné škody

Zdroj: *PETR STŘÍBRNÝ*

Podání poštovních zásilek PETR STŘÍBRNÝ umožňuje každý pracovní den formou svozu, společnost umožňuje podání jednotlivých zásilek. Dodání zásilek zajišťuje každý pracovní den.

## 17. IN TIME SPEDICE, spol. s r.o.

### Technická specifikace u poštovních služeb *S-24-CZ, M-24-CZ, L-24-CZ, L-48-SK, L-24-SK, Parcel, INPOST „S“, INPOST „M“, INPOST „L“*

	Obchodní název služby			
	ZÁSILKY CZ -S-24-CZ -M-24-CZ -L-24-CZ	ZÁSILKY SK -L-48-SK -L-24-SK	ZÁSILKY EU -Parcel	POŠTOMATY INPOST -S -M -L
Místo dodání	Česká republika	Slovenská republika	Evropa	Česká republika a Slovenská republika
Hmotnost poštovní zásilky	Do 50 kg	Do 50 kg	Do 30 kg	Do 30 kg
Minimální rozměry poštovní zásilky	Nemá uvedeny	Nemá uvedeny	Nemá uvedeny	Nemá uvedeny
Největší rozměr poštovní zásilky (max. rozměr)	Max. délka 200 cm, maximální obvodová délka max. 300 cm	Max. délka 200 cm, maximální obvodová délka max. 300 cm	Max. délka 200 cm, maximální obvodová délka max. 300 cm	Max délka. 64 cm, max. šířka 38 cm, max. výška 41 cm
Odpovědnost za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu	Do 50 000 Kč	Do 50 000 Kč	Do 50 000 Kč	Do 50 000 Kč

Zdroj: *IN TIME SPEDICE, spol. s r.o.*

V rámci vnitrostátních zásilek nabízí společnost tři typy služeb dodání zásilek, a to *S-24-CZ, M-24-CZ, L-24-CZ*, které jsou rozdělené podle max. hmotnosti, kterou prostřednictvím této služby umožňují dodat (do 1 kg, do 30 kg, do 50 kg).

Společnost umožňuje podání zásilek na základě uzavřené písemné smlouvy, většinou pouze v pracovní dny. V rámci služeb *ZÁSILKY CZ, ZÁSILKY SK, ZÁSILKY EU* nabízí dodání na adresu. U služby *POŠTOMATY INPOST* nabízí dodání do výdejního místa.

Společnost podání zásilky stvrzuje a dodání zásilky potvrzuje. (u služeb *ZÁSILKY CZ*, *ZÁSILKY SK*, *ZÁSILKY EU*). Společnost umožňuje připojistit zásilku do 1 mil. Kč.

## **Služby obdobné základní službě dodání peněžní částky poštovním poukazem**

### **Služba typu hotovost – hotovost**

#### **1. Western Union Payment Services Ireland Limited**

Společnost umožňuje poukázat peněžní prostředky na území České republiky prostřednictvím 84 obchodních zástupců, v síti 250 poboček (dalších 1 700 provozoven zajišťuje v rámci své činnosti i Česká pošta).

Služba nabízí výplatu hotovosti v České republice i v zahraničí (převod peněžních prostředků je umožněn do 195 zemí světa). Peněžní prostředky přijímá výhradně ve svých pobočkách. Odesílatel stvrzuje, že požaduje převod peněžních prostředků. Převedené prostředky jsou vyplaceny pouze v pobočkách, a to adresovanému příjemci, po ověření jeho totožnosti. Příjemcem peněžních prostředků může být fyzická osoba, odesílatelem může být fyzická osoba či právnická osoba. Maximální částka, kterou lze zaslat v rámci služby, je omezena na 7 400 USD.

#### **2. MoneyGram International Limited**

Společnost nabízí převod peněžních prostředků v České republice prostřednictvím 85 obchodních zástupců, ve svých pobočkách (obchodních míst). Ty jsou rozmístěny převážně v okresních městech v České republice.

Služba nabízí převod a výplatu peněžních prostředků hotovosti v České republice i v zahraničí. Předání peněz společnosti se uskutečňuje v pobočce zástupce společnosti, přijetí hotovosti společností může být podmíněno předložením průkazem totožnosti odesílatele. Odesílatel stvrzuje svým podpisem, že požaduje převod peněžních prostředků. Výplata peněžních prostředků je umožněna pouze v pobočkách zástupce společnosti, a to po předložení průkazu totožnosti příjemci a jeho podpisu. Maximální částka, kterou lze zaslat v rámci služby, je omezena na 10 000 USD.

#### **3. Mayzus Financial Services Limited**

Společnost umožňuje převod peněžních prostředků a jejich výplatu v hotovosti na území České republiky v rámci pobočkové sítě svých 30 obchodních zástupců.

Požadavek na převod peněžní částky lze učinit v některé z 54 poboček, které jsou rozmístěny v České republice. Odesílatel stvrzuje svým podpisem, že požaduje převod peněžních prostředků. Společnost nabízí převod peněžních prostředků jak vnitrostátně, tak do zahraničí (své pobočky má se státy: Německo, Mongolsko, Slovensko, Švédsko, Velká Británie, Polsko, Írán). Výplata převedených peněz je realizovaná výhradně v pobočkách, po zjištění totožnosti příjemce a jeho podpisu. Maximální částka, kterou lze zaslat v rámci služby, je omezena na 10 000 EUR.

## Služba typu účet – hotovost

### 1. Mayzus Financial Services Limited

Společnost umožňuje výplatu hotovosti pro příjemce, podmínkou nicméně je, že si odesílatel musí zřídit účet u této společnosti. Peněžní částku je možné zaslat v rámci České republiky i do zahraničí. Peněžní částka není dodávána na adresu příjemce. Výplata převedených peněz je realizovaná výhradně v pobočkách, po potvrzení totožnosti příjemce a jeho podpisu. Maximální částka, kterou lze zaslat v rámci služby, je omezena na 10 000 EUR.

### 2. Československá obchodní banka, a.s.

Banka nabízí službu *Donáška hotovosti na adresu*, výplata peněžních prostředků je realizována prostřednictvím doručovatele České pošty.

Služba je určena osobám, které mají v bance zřízený účet a umožňuje jim převod peněžních prostředků z účtu a následnou výplatu v hotovosti jim/třetí osobě na konkrétní adrese.

Příkaz k vyplacení hotovosti lze uskutečnit prostřednictvím doručovatele České pošty, telefonicky nebo prostřednictvím klientského centra. Maximální částka, kterou lze jednorázově vyplatit, je 20 000 Kč. Výplata peněz je umožněna výhradně do vlastních rukou příjemce na adrese, která je uvedena na příkaze, a to oproti podpisu příjemce.

## Služba typu hotovost – účet

Službu, která umožňuje vklad prostřednictvím hotovosti a výplata peněžních prostředků je realizovaná ve prospěch účtu, běžně poskytuje většina bank. Obvyklou formou je vklad peněžních prostředků na pokladních přepážkách, případně prostřednictvím vkladového bankomatu.

Za službu obdobnou základní službě *dotání peněžní částky poštovním poukazem* hotovost – účet je možné rovněž považovat platební služby poukazování peněz nabízené některými platebními institucemi a poskytovateli platebních služeb malého rozsahu. Poukázat částku v hotovosti na určitý platební účet umožňují i ostatní společnosti.

### 1. Československá obchodní banka, a.s.

Československá obchodní banka, a.s. nabízí službu vklad a převod hotovosti v Kč ve prospěch účtu v Kč vedeného u jiného poskytovatele peněžních služeb, dále nabízí službu vklad a převod hotovosti na běžný platební účet vedený u Československé obchodní banky ve Slovenské republice.

Banka umožňuje vklad hotovosti na účet u ní vedený i jiným osobám než vlastníků účtu. Dále nabízí převod peněžních prostředků ve prospěch i jiných bank. Tento vklad je možné provést v pobočkách banky (219 poboček<sup>25</sup>), v kterékoliv provozovně České pošty, případně prostřednictvím vkladových bankomatů (156<sup>26</sup> bankomatů).

<sup>25</sup>Počet je ke dni 25. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

<sup>26</sup>Počet je ke dni 25. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

## 2. Česká spořitelna, a.s.

Česká spořitelna, a.s. umožňuje *vklad hotovosti prostřednictvím vkladového bankomatu* (na účet ke kartě České spořitelny, na jiný účet u České spořitelny, na účty vedené u jiných bank v České republice), počet vkladových automatů je 133<sup>27</sup>. Dále společnost nabízí službu *vklad hotovosti dokladem/šekem pobočce České spořitelny* (na vlastní účty vedené u České spořitelny, vklad třetí osoby na účty vedené u České spořitelny, platba ve prospěch jiných bank v rámci České republiky).

Banka požaduje před provedením převodu platebních prostředků podpis na dokladu o složení peněžních prostředků (v případě složení peněžních prostředků na pobočce České spořitelny). V případě složení peněžních prostředků na vkladový automat si může osoba, která vkládá peněžní prostředky, vyžádat potvrzení.

## 3. Komerční banka, a.s.

Další z bank, která umožňuje vkladové operace, je Komerční banka, a.s. Banka nabízí *zpracování vkladu hotovosti v Kč přes přepážku ve prospěch účtu vedeného u jiné banky v tuzemsku vyjma vkladu na Českou národní banku a dceřinou společnost – super expres (předávaný v den splatnosti do 12.30 hod.)*. Tato služba je dále nabízena i bez časového limitu. Dále nabízí službu *hotovostní operace na účtech vedených u jiných bank*, v rámci své nabídky umožňuje realizovat i *vklady hotovosti v Kč na účty vedené u České národní banky realizované prostřednictvím nočního trezoru nebo uzavřeného obalu*, dále pak službu *zpracování vkladu hotovosti v Kč přes přepážku ve prospěch účtů dceřiných společností Komerční banky vedených u jiné banky*.

Banka obdobně jako u všech platebních institucí a poskytovatelů platebních služeb malého rozsahu při převodu peněžních prostředků přijetí peněz stvrzuje. Služby je možné realizovat prostřednictvím některé z 393 poboček<sup>28</sup>, případně banka umožňuje vklad peněžních prostředků prostřednictvím vkladového bankomatu.

## 4. MONETA Money Bank, a.s.

MONETA Money Bank, a.s. umožňuje službu *příjem hotovosti*. Vklady hotovosti přijímá ve svých pobočkách v rámci České republiky (231 poboček<sup>29</sup>) a také prostřednictvím vkladového bankomatu na účet vedený u banky (počet bankomatů není vyšší než 650<sup>30</sup>).

## 5. Raiffeisenbank a.s.

Společnost Raiffeisenbank a.s. nabízí veřejnosti službu *poukázání prostředků ve prospěch účtu vedeného Raiffeisen stavební spořitelnou a.s.*, dále nabízí službu *poukázání prostředků ve prospěch účtu u jiného peněžního ústavu v České republice* (132 poboček<sup>31</sup>). Vklad hotovosti společnost osobě vkládající peněžní prostředky stvrzuje.

---

<sup>27</sup> Počet je ke dni 25. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

<sup>28</sup> Počet je ke dni 25. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

<sup>29</sup> Počet je ke dni 25. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

<sup>30</sup> Počet je ke dni 25. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

<sup>31</sup> Počet je ke dni 25. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.



## 6. Fio banka a.s.

Fio banka a.s. poskytuje službu *vklad hotovosti v Kč ve prospěch účtu v Kč vedeného u jiného poskytovatele platebních služeb v České republice*, dále službu *Vklad hotovosti v Kč na pokladně banky provedený oprávněnou osobou* a službu *Vklad hotovosti v Kč na pokladně banky provedené třetí osobou* (třetí osoba je jakákoliv fyzická osoba, která není majitelem účtu). Vklad hotovosti společnost osobě vkládající peněžní prostředky stvrzuje. Vklad je možné učinit na bankomatu společnosti (počet 155<sup>32</sup>, počet poboček byl 81<sup>33</sup>).

## 7. SAZKA a.s.

Společnost SAZKA a.s. nabízí službu bez oficiálního názvu produktu pouze pod označením *poukázání peněžní částky na platební účet* (cca 5 398 přístupových míst<sup>34</sup>, ve kterých společnost umožňuje finanční služby). Tato služba slouží především omezenému výčtu pravidelných plateb. Při realizaci služby předloží zákazník obsluze čárový kód označený logem Sazky. Čárový kód je vytištěn na platebním dokladu, faktuře nebo vyúčtování, které poslal poskytovatel služeb. Po zaplacení obdrží zákazník potvrzení o zaplacení platby.

## 8. Tesco Franchise Stores ČR s.r.o.

Společnost Tesco Franchise Stores ČR s.r.o. v rámci své sítě 112 provozoven „Žabka“ umožňuje platbu složenek. Převod peněžních prostředků umožňuje pouze v případě nákupu minimálně za 50 Kč.

## 9. Kubík, a.s.

Převod peněz v hotovosti na zákazníkem udaný bankovní účet nabízí společnost Kubík, a.s., a to ve dvou krajích, v 19 provozovnách<sup>35</sup>. Společnost umožňuje zaslat pouze částku do 20 000 Kč. Společnost přijímá peníze až po podpisu zákazníka, kterým stvrzuje, že požaduje provedení platební transakce.

## 10. Svaz českých a moravských spotřebních družstev COOP

V některých svých provozovnách nabízí možnost uskutečnit finanční služby i Svaz českých a moravských spotřebních družstev COOP, a to ve spolupráci s Československou obchodní bankou, a.s. V prodejnách spotřebních družstev je umožněna úhrada složenek a platebních příkazů. Maximální částka, která může být zaslána, je do 10 000 Kč. Pracovník prodejny může požadovat po plátcí předložení průkazu totožnosti, plátce o přijaté a zaplacené finanční službě obdrží potvrzení.

## 11. Fortissimo s.r.o.

Službu vkladu hotovosti ve prospěch tuzemské banky nabízí společnost Fortissimo s.r.o. (14 provozoven<sup>36</sup>, pouze v Moravskoslezském kraji), ta uvádí, že na každém jejím směnárenském pracovišti je možno zaplatit jakýkoliv závazek s převodem v tuzemské měně do tuzemské banky, a to na vlastní účet klienta i na cizí účet klienta.

---

<sup>32</sup> Počet je ke dni 25. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

<sup>33</sup> Počet je ke dni 25. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

<sup>34</sup> Počet je ke dni 25. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

<sup>35</sup> Počet je ke dni 25. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

<sup>36</sup> Počet je ke dni 25. 10. 2016, zjištěno z webových stránek společnosti.

## **Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb srovnatelných se základní službou dodání poštovní zásilky do 2 kg**

### **1. Česká pošta**

Stávající držitel poštovní licence **Česká pošta** nabízí mimo rámec základních služeb komerčně poskytované poštovní služby *Obchodní psaní* a *Firemní psaní*.

#### **Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *Obchodní psaní* a *Firemní psaní***

	Obchodní název služby	
	<i>Obchodní psaní</i>	<i>Firemní psaní</i>
Technická specifikace	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování		
- požadavky ze zákona	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ano	Ano
- požadavky z nařízení vlády	Ano	Ano

Poštovní služby *Obchodní psaní* a *Firemní psaní* nenaplnují technickou specifikaci kladenou na základní službu *dodání poštovních zásilek do 2 kg* tak, jak je stanovena vyhláškou. V rámci obou služeb je umožněno dodání pouze poštovních zásilek do hmotnosti 1 kg, maximální rozměry poštovních zásilek jsou menší než rozměry, které mají být v rámci základní služby umožněny, dále v rámci těchto služeb rovněž není umožněno dodání poštovních zásilek do zahraničí.

Služby *Obchodní psaní* a *Firemní psaní* nesplňují požadavky na způsob a kvalitu poskytování základních služeb, poskytnutí služeb je podmíněno předem uzavřenou písemnou smlouvou. Služba *Firemní psaní* je dále primárně určena pro hromadné podání zásilek. V případě služby *Obchodní psaní* provozovatel vymezuje dovolený obsah zásilky a není umožněno podání jednotlivých poštovních zásilek.

Tyto poštovní služby mohou být v určitých případech vnímány uživateli jako substituty základní služby *dodání poštovních zásilek do 2 kg*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

### **2. Mediaservis s.r.o.**

U společnosti **Mediaservis s.r.o.** naplňují charakteristické znaky základní služby *dodání poštovní zásilky do 2 kg* služby s obchodními názvy *Obyčejná listovní zásilka*, *Obchodní psaní* a *Tisková zásilka*.

**Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *Obyčejná listovní zásilka, Obchodní psaní a Tisková zásilka***

	Obchodní název služby		
	<i>Obyčejná listovní zásilka</i>	<i>Obchodní psaní</i>	<i>Tisková zásilka</i>
Technická specifikace	Ne	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování			
- požadavky ze zákona	Ne	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne	Ne

Služby společnosti nenaplnějí všechny požadavky na technickou specifikaci tak, jak je vymezena vyhláškou, maximální rozměry poštovních zásilek jsou menší i jejich hmotnost je v rámci služeb stanovena nižší, než je požadavek pro základní službu. V rámci těchto služeb také není umožněno dodání poštovních zásilek do zahraničí.

Služby *Obyčejná listovní zásilka, Obchodní psaní a Tisková zásilka* nespĺňujú požadavky na spôsob a kvalitu poskytování základní služby. Poštovní zásilky mají výslovně dovolený obsah, není umožněno podání jednotlivých poštovních zásilek. Podání zásilek společnost umožňuje pouze na vybrané části území České republiky a společnost nedodává poštovní zásilky každý pracovní den. Způsob poskytování těchto poštovních služeb nenaplněje způsob stanovený pro základní služby a minimální kvalitativní požadavky, společnost nemá minimální počet 3 200 provozoven pro poskytování základních služeb.

Tyto poštovní služby tak mohou být v určitých případech vnímány z pohledu uživatele jako substituty základní služby *dodání poštovních zásilek do 2 kg*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

### 3. Česká distribuční a.s.

Dalším provozovatelem, jehož služby *dodání poštovních zásilek do 2 kg* naplněje charakteristické znaky srovnávané základní služby, je společnost **Česká distribuční a.s.** Ta poskytuje tuto službu pod názvem *osobní psaní a reklamní psaní*.

Následující tabulka obsahuje naplnění legislativních požadavků u komerčně poskytovaných služeb *osobní psaní a reklamní psaní*.

**Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *osobní psaní a reklamní psaní***

	Obchodní název služby	
	<i>osobní psaní</i>	<i>reklamní psaní</i>
Technická specifikace	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování		
- požadavky ze zákona	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne

Parametry poštovních zásilek v rámci služeb *osobní psaní a reklamní psaní*, jež poskytuje Česká distribuční a.s., nenaplnějí technickou specifikaci základní služby *dodání poštovních zásilek do 2 kg* v plném rozsahu. U obou služeb je připuštěna maximální možná hmotnost poštovních zásilek nižší než 2 kg a není umožněno jejich dodání do zahraničí.

Kvalitativní požadavky a požadavky na způsob poskytování srovnávané základní služby nejsou naplněny v plném rozsahu. V případě služby *reklamní psaní* mohou mít poštovní zásilky pouze výslovně stanovený obsah, služby dále neumožňují podání jednotlivých poštovních zásilek.

Společnost nenaplnuje požadavek, který vyplývá z nařízení vlády.

Uživatelé mohou poštovní služby *osobní psaní a reklamní psaní* vnímat jako substituty k základní službě *dobání poštovních zásilek do 2 kg*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

#### 4. Mechanika Prostějov 97, družstvo

Družstvo **Mechanika Prostějov 97, družstvo** nabízí poštovní služby pod označením *služba dobání poštovních zásilek do 2 kg*.

#### Naplnění legislativních požadavků u poštovní služby *služba dobání poštovních zásilek do 2 kg*

	Obchodní název služby
	<i>služba dobání poštovních zásilek do 2 kg</i>
Technická specifikace	Ne
Způsob a kvalita poskytování	
- požadavky ze zákona	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne

Technické parametry stanovené pro poštovní zásilky v rámci poštovní služby *služba dobání poštovních zásilek do 2 kg* družstva Mechanika Prostějov 97, družstvo, nenaplnují technickou specifikaci základní služby v plném rozsahu. Družstvo umožňuje dobání poštovních zásilek pouze v Prostějově.

Způsob poskytování těchto služeb nenaplnuje způsob stanovený pro základní služby a ani nenaplnuje minimální kvalitativní požadavky, družstvo dále neposkytuje své služby trvale na celém území České republiky, ani nedisponuje poštovní sítí, která by zajistila požadavek vyplývající z nařízení vlády.

Tato poštovní služba tak může být vnímána jako substitut základní služby *dobání poštovních zásilek do 2 kg*, ale pouze na značně omezeném území. Z důvodů tohoto omezení a způsobu poskytování tak není dostatečná pro zajištění této základní služby.

#### 5. Pošta Cíl s.r.o.

Dalším provozovatelem, jehož služby odpovídají charakteristickým znakům vymezující základní služby *dobání poštovních zásilek do 2 kg*, je společnost **Pošta Cíl s.r.o.**

## Naplnění legislativních požadavků u poštovní služby *Obyčejné psaní*

	Obchodní název služby
	<i>Obyčejné psaní</i>
Technická specifikace	Ne
Způsob a kvalita poskytování	
- požadavky ze zákona	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne

Parametry stanovené pro poštovní službu *Obyčejné psaní* tak, jak ji poskytuje Pošta ČÍL s.r.o., nenaplnují technickou specifikaci základní služby *dodání poštovních zásilek do 2 kg* v plném rozsahu, společnost neumožňuje dodání poštovních zásilek do zahraničí.

Způsob poskytování jejích služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a minimální kvalitativní požadavky na základní služby, není umožněno podání jednotlivých poštovních zásilek, společnost dále neplní požadavek na 3 200 provozoven pro poskytování základních služeb.

Tato poštovní služba tak může být substitutem základní služby *dodání poštovních zásilek do 2 kg*, ale pouze na značně omezeném území. Z důvodů tohoto omezení a způsobu poskytování tak není dostatečná pro zajištění této základní služby.

Kromě výše zmíněných provozovatelů, kteří své služby fakticky poskytují, působí na trhu i další provozovatelé, kteří nabízejí poštovní službu odpovídající charakteristickým znakům u základní služby *dodání poštovních zásilek do 2 kg*, ale fakticky ji neposkytují. Z vyjádření provozovatelů vyplývá, že k realizaci služeb nedošlo zejména z důvodu silné pozice stávajícího držitele poštovní licence, vysoké nákladovosti na vytvoření a udržení poštovní sítě či nezájmu ze strany veřejnosti o jejích služby.

### 6. **NOVANET Systems, s.r.o. a Inva Direct CZ s.r.o.**

Jedním z těchto provozovatelů je společnost **NOVANET Systems, s.r.o.** Technické parametry, tj. minimální i maximální rozměry a hmotnost u nabízených služeb, naplňují požadavky na technické požadavky základní služby. Dodání nabízí společnost denně po celé České republice, ale neumožňuje dodání do zahraničí. Společnost nabízí podání zásilek pouze ve městě Třebíč.

Společnost **Inva Direct CZ s.r.o.** má u nabízených služeb stanoveny maximální rozměry poštovních zásilek menší a jejich maximální hmotnost je nižší, než je požadavek pro základní službu. Dodání poštovních zásilek nabízí denně na celém území České republiky, nenabízí služby do zahraničí. Podání poštovních zásilek nabízí pouze ve dvou provozovnách. Společnost v rámci svých služeb umožňuje pouze hromadná podání poštovních zásilek.

Žádná ze společností neplní kvalitativní požadavek dostupnosti, zejména nařízení vlády o stanovení minimálního počtu provozoven.

Poštovní služby společností **NOVANET Systems, s.r.o. a Inva Direct CZ s.r.o.** mohou být v určitých případech vnímány jako substituty základní služby *dodání poštovních zásilek do 2 kg*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění základní služby *dodání poštovních zásilek do 2 kg*.

**Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb srovnatelných se základní službou dodání poštovní balíků do 10 kg**

**1. JANZEN s.r.o.**

Poštovní služby do zahraničí nabízí provozovatel **JANZEN s.r.o.** Legislativní naplnění požadavků na tuto základní službu je uvedeno níže.

**Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb společnosti JANZEN s.r.o.**

	Obchodní název služby
	<i>Společnost nemá obchodní název služby</i>
Technická specifikace	Ne
Způsob a kvalita poskytování	
- požadavky ze zákona	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne

Poštovní služby tak, jak jejich poskytování deklaruje JANZEN s.r.o., nenaplnují technickou specifikaci základní služby *dodání poštovního balíku do 10 kg* v plném rozsahu, společnost neumožňuje dodání vnitrostátních zásilek, pouze zásilek do zahraničí, a to jen do vybraných zemí.

Společnost neplní požadavek nařízení vlády pro poskytování základních služeb a rovněž způsob poskytování jejích služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a nenaplnuje ani minimální kvalitativní požadavky na poskytování základních služeb.

Tato poštovní služba tak může být v některých případech využita jako substitut základní služby *dodání poštovního balíku do 10 kg*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však není dostatečná pro zajištění této základní služby.

## Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb srovnatelných se základní službou *dobání doporučených zásilek*

### 1. Česká pošta

Držitel poštovní licence **Česká pošta** nad rámec základních služeb poskytuje ještě poštovní službu *Firemní psaní – doporučeně*.

#### Naplnění legislativních požadavků u poštovní služby *Firemní psaní – doporučeně*

	Obchodní název služby	
	<i>Firemní psaní – doporučeně</i>	
Technická specifikace	Ne	
Způsob a kvalita poskytování		
- požadavky ze zákona	Ne	
- požadavky z vyhlášky	Ano	
- požadavky z nařízení vlády	Ano	

Technické parametry stanovené pro poštovní zásilky zasílané v rámci služby *Firemní psaní – doporučeně*, které poskytuje Česká pošta, nenaplnují technickou specifikaci základní služby *dobání doporučených zásilek* v plném rozsahu. Hmotnost poštovních zásilek je omezena pouze do 1 kg a maximální rozměry zásilek jsou stanoveny menší, než ty, které vymezuje vyhláška. Dále společnost neplní parametr o minimální výši paušální náhrady v případě ztráty, poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky. V rámci této služby rovněž není umožněno dobání poštovních zásilek do zahraničí.

Česká pošta nabízí poštovní službu *Firemní psaní – doporučeně* primárně pro hromadné podání zásilek.

Poštovní služba může být v určitých případech posuzována uživateli jako substitut základní služby *dobání doporučených zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však není dostatečná pro zajištění srovnávané základní služby.

### 2. Messenger a.s.

Dalším provozovatelem, jehož služby naplňují charakteristické znaky základní služby *dobání doporučených zásilek*, je společnost **Messenger a.s.**

#### Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *overnight express a overnight economy*

	Obchodní název služby	
	<i>overnight express</i>	<i>overnight economy</i>
Technická specifikace	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování		
- požadavky ze zákona	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne

Parametry stanovené pro poštovní zásilky v rámci služeb *overnight express* a *overnight economy*, které poskytuje Messenger a.s. nenaplnují technickou specifikaci základní služby *dodání doporučených zásilek* v plném rozsahu, výše paušální náhrady je nižší než minimální výše stanovená vyhláškou. V rámci těchto služeb je sice umožněno dodání poštovních zásilek do zahraničí, ale pouze do Bratislavy.

Ke způsobu poskytování a kvalitativním požadavkům, které jsou na základní službu *dodání doporučených zásilek* kladeny Úřad na základě informací, které společnost uvádí, zjistil, že v rámci těchto dvou poštovních služeb neumožňuje při podání volbu dodejky, dodání do vlastních rukou, ani dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta.

Poštovní služby mohou být v určitých případech vnímány jako substituty základní služby *dodání doporučených zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

### 3. MESSENGER service s.r.o.

Dalším provozovatelem, jehož služby naplňují charakteristické znaky základní služby *dodání doporučených zásilek*, je společnost **MESSENGER service s.r.o.**

#### Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *overnight express* a *overnight economy*

	Obchodní název služby	
	<i>overnight express</i>	<i>overnight economy</i>
Technická specifikace	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování		
- požadavky ze zákona	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne

Parametry stanovené pro poštovní zásilky v rámci služeb *overnight express* a *overnight economy*, které nabízí MESSENGER service s.r.o. nenaplnují technickou specifikaci základní služby *dodání doporučených zásilek* v plném rozsahu, výše paušální náhrady je nižší než minimální výše stanovená vyhláškou. V rámci těchto služeb je sice umožněno dodání poštovních zásilek do zahraničí, ale pouze do Bratislavy.

Ke způsobu poskytování a kvalitativním požadavkům, které jsou na základní službu *dodání doporučených zásilek* kladeny Úřad na základě informací, které společnost uvádí, zjistil, že v rámci těchto dvou poštovních služeb neumožňuje při podání volbu dodejky, dodání do vlastních rukou, ani dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta.

Poštovní služby mohou být v určitých případech vnímány jako substituty základní služby *dodání doporučených zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

### 4. Mechanika Prostějov 97, družstvo

Čtvrtým provozovatelem, který uživatelům nabízí poštovní služby splňující charakteristiky uvedené v úvodu této kapitoly, je družstvo **Mechanika Prostějov 97, družstvo.**



### Naplnění legislativních požadavků u poštovní služby *dobání doporučených do 2 kg*

	Obchodní název služby
	<i>služba dobání doporučených zásilek do 2 kg</i>
Technická specifikace	Ne
Způsob a kvalita poskytování	
- požadavky ze zákona	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne

Parametry stanovené pro poštovní zásilky v rámci služeb *služba dobání doporučených zásilek do 2 kg* nenaplnují veškeré parametry technické specifikace základní služby *dobání doporučených zásilek* v plném rozsahu, družstvo umožňuje podání i dobání poštovních zásilek pouze v Prostějově, neumožňuje dobání do zahraničí.

Způsob poskytování a minimální kvalitativní požadavky vymezující poštovní službu neodpovídají požadavku z nařízení vlády a ani požadavkům ze zákona, družstvo nenabízí dobání na celém území České republiky.

Poštovní služba družstva Mechanika Prostějov 97, družstvo nenaplnuje všechny znaky specifikace základní služby *dobání doporučených zásilek*. Způsob poskytování této služby nenaplnuje způsob stanovený pro základní služby a parametry služby neodpovídají ani základním kvalitativním požadavkům na základní službu.

#### 5. Pošta CÍL s.r.o.

Dalším provozovatelem, jehož služby naplňují charakteristické znaky, uvedené v úvodu kapitoly je společnost **Pošta CÍL s.r.o.**

### Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *Doporučené psaní, doporučené psaní do vlastních rukou typ obálky III., doporučené psaní do vlastních rukou typ obálky I a II*

	Obchodní název služby
	<i>Doporučené psaní, doporučené psaní do vlastních rukou typ obálky III., doporučené psaní do vlastních rukou typ obálky I a II</i>
Technická specifikace	Ne
Způsob a kvalita poskytování	
- požadavky ze zákona	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne

Parametry stanovené pro poštovní službu *Doporučené psaní, doporučené psaní do vlastních rukou typ obálky III., doporučené psaní do vlastních rukou typ obálky I a II* tak, jak ji poskytuje Pošta CÍL s.r.o., nenaplnují technickou specifikaci základní služby *dobání cenných zásilek* v plném rozsahu, umožňuje dobání zásilek pouze do hmotnosti 2 kg.

Způsob poskytování odpovídá požadavkům úředního doručování písemností podle zvláštního právního předpisu.

Společnost neumožňuje podání jednotlivých poštovních zásilek, umožňuje podání i dodání pouze na omezeném území, způsob poskytování tak neodpovídá požadavkům na způsob poskytování základní služby. Společnost neplní požadavky plynoucí z nařízení vlády o minimálním počtu provozoven.

Tyto poštovní služby tak mohou být v určitých případech vnímány jako substituty základní služby *dodání doporučených zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

## **6. Mediaservis s.r.o.**

Úřad kromě výše zmíněných provozovatelů, kteří své služby fakticky poskytují, srovnával i služby provozovatele, který nabízí poštovní službu odpovídající charakteristickým znakům u základní služby *dodání poštovních zásilek do 2 kg*, ale fakticky ji zatím neposkytuje, tím je provozovatel **Mediaservis s.r.o.**

Společnost Mediaservis s.r.o. nabízí službu s označením *Doporučený dopis*. Technická specifikace této poštovní služby neodpovídá technické specifikaci v plném rozsahu, společnost umožňuje podání zásilek pouze na vybraném území (ve vybraných provozovnách, u pracovníka a u smluvního partnera, který je písemně pověřen), dále není v rámci služby *Doporučený dopis* nabízena při podání volba dodejky, společnost nezajišťuje ani dodání do vlastních rukou a dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta.

Způsob a kvalita služby neodpovídají minimálním požadavkům, které jsou kladeny na základní služby. Dodání zásilek společnost nabízí pouze v Praze, ale v tzv. distribučních vlnách, což nezajišťuje dodávání poštovních zásilek každý pracovní den. Společnost neumožňuje podání jednotlivých poštovních zásilek, přijímá pouze hromadné podání.

Poštovní služby společnosti Mediaservis s.r.o., mohou být v určitých případech vnímány jako substituty základní služby *dodání doporučených zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění základní služby.

## Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb srovnatelných se základní službou *dobání cenných balíků*

### 1. Česká pošta

**Česká pošta** nad rámec základních služeb poskytuje ještě poštovní služby *Balík Na poštu, Balík Do ruky, Balík Expres* a službu *EMS*.

#### **Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *Balík Na poštu, Balík Do ruky, Balík Expres, EMS, EMS – zahraničí, Obchodní balík do zahraničí***

	Obchodní název služby					
	<i>Balík Na poštu</i>	<i>Balík Do ruky</i>	<i>Balík Expres</i>	<i>EMS</i>	<i>EMS - zahraničí</i>	<i>Obchodní balík do zahraničí</i>
Technická specifikace	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování						
- požadavky ze zákona	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
- požadavky z vyhlášky	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
- požadavky z nařízení vlády	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano	Ne

Parametry komerčně poskytovaných poštovních zásilek nenaplnují technickou specifikaci základní služby *dobání cenných zásilek* v plném rozsahu, minimální rozměry zásilek jsou u všech poštovních služeb vyšší a maximální výše udané hodnoty u služeb *Balík Na poštu, Balík Do ruky*, služby *EMS* a *Balík Expres*, kterou může odesílatel stanovit, je nižší hodnota než požadavek, který je u základní služby kladen na *dobání cenných zásilek*.

Způsob poskytování a soubor kvalitativních požadavků u služby *Balík Expres* není v souladu s požadavky na základní službu *dobání cenných zásilek*, u poštovní služby je umožněno podání poštovních zásilek pouze v krajských městech České republiky. U služby *Obchodní balík do zahraničí* je umožněno podání pouze ve vybraných provozovnách.

Tyto poštovní služby mohou být v řadě běžných případů vnímány uživateli jako substituty základní služby *dobání cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

### 2. RGW EXPRESS, spol. s r.o.

Dalším provozovatelem, jehož služby naplňují charakteristické znaky je společnost **RGW EXPRESS, spol. s r.o.** Ta nemá uvedeny obchodní názvy u svých služeb.

#### **Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb společnosti *RGW EXPRESS, spol. s r.o.***

	Obchodní název služby
	<i>Společnost nemá obchodní název služby</i>
Technická specifikace	Ne
Způsob a kvalita poskytování	
- požadavky ze zákona	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne

Parametry stanovené pro poštovní zásilky poskytnuté v rámci této poštovní služby nenaplní technickou specifikaci základní služby  *dodání cenných zásilek*.

Způsob a kvalita poskytování poštovní služby u společnosti neodpovídá požadavkům, které jsou kladeny na základní službu  *dodání cenných zásilek*. Společnost nemá minimální počet 3 200 provozoven pro poskytování základních služeb, společnost dále poskytuje své služby pouze do zahraničí, nikoliv vnitrostátně.

Tato poštovní služba tak může být využita jako substitut základní služby  *dodání cenných zásilek pouze do zahraničí*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

### 3. Geis Parcel CZ s.r.o.

Další společností, jejíž poštovní služby naplňují charakteristiky uvedené v úvodu kapitoly, je společnost **Geis Parcel CZ s.r.o.**<sup>37</sup>

#### **Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *Garantované doručení, Doručení do 12 hodin, Doručení příjemci – fyzické osobě, Doručení na výdejní místo – Geis Point a mezinárodní přeprava***

	Obchodní název služby				
	<i>Garantované doručení</i>	<i>Doručení do 12 hodin</i>	<i>Doručení příjemci – fyzické osobě</i>	<i>Doručení na výdejní místo – Geis Point</i>	<i>Mezinárodní služby</i>
Technická specifikace	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování					
- požadavky ze zákona	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne

Parametry stanovené pro poštovní službu *Garantované doručení, Doručení do 12 hodin, Doručení příjemci – fyzické osobě, Doručení na výdejní místo – Geis Point a mezinárodní přeprava* tak, jak ji poskytuje Geis Parcel CZ s.r.o, nenaplní technickou specifikaci základní služby  *dodání cenných zásilek* v plném rozsahu, maximální výše udané hodnoty, za kterou provozovatel odpovídá je nižší než udaná hodnota, která je stanovena pro základní službu.

Společnost dále nemá minimální počet 3 200 provozoven pro poskytování základních služeb a rovněž způsob poskytování jejích služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a minimální kvalitativní požadavky na základní služby.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě běžných případů využity jako substituty základní služby  *dodání cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

<sup>37</sup> Úřad rozhodl dne 8. 7. 2013 ve správním řízení podle § 37 odst. 3 písm. d) zákona o poštovních službách o povaze služeb, toto rozhodnutí bylo potvrzeno dne 11. 11. 2013 rozhodnutím předsedy Rady. Společnost toto rozhodnutí napadla žalobou u Městského soudu v Praze, který rozhodnutí zrušil, v současné době probíhá soudní řízení u Nejvyššího správního soudu o podané kasační stížnosti.

#### 4. Direct Parcel Distribution CZ s. r. o.

Úřad dále v rámci přezkumu srovnával komerčně poskytované poštovní služby naplňující charakteristické znaky u provozovatele **Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.**<sup>38</sup>

Následující tabulka shrnuje jednotlivé parametry těchto služeb.

#### Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *DPD CLASSIC, DPD Private, Pickup, DPD 10:00, DPD 12:00, DPD 18:00, DPD EXPRESS, DPD GUARANTEE*

	Obchodní název služby					
	<i>DPD CLASSIC</i>	<i>DPD Private</i>	<i>Pickup</i>	<i>DPD 10:00, DPD 12:00, DPD 18:00</i>	<i>DPD EXPRESS</i>	<i>DPD GUARANTEE</i>
Technická specifikace	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ne
Způsob a kvalita poskytování						
- požadavky ze zákona	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne

Parametry stanovené pro poštovní službu *DPD CLASSIC, DPD Private, Pickup, DPD 10:00, DPD 12:00, DPD 18:00 a DPD GUARANTEE* tak, jak ji poskytuje Direct Parcel Distribution CZ s.r.o, nenaplnují technickou specifikaci základní služby *dodání cenných zásilek* v plném rozsahu, maximální výše náhrady, za kterou provozovatel odpovídá je nižší než minimální výše náhrady, která je stanovena ve vyhlášce. Poštovní služba *DPD EXPRESS* naplňuje technickou specifikaci této základní služby pro poštovní zásilky do zahraničí.

Společnost dále nemá minimální počet provozoven pro poskytování základních služeb, jak je určen v nařízení vlády, a rovněž způsob poskytování jejích služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a ani nenaplnuje minimální kvalitativní požadavky na základní služby.

Uživatelé poštovních služeb Direct Parcel Distribution CZ s.r.o. mohou vnímat tyto služby jako substituty základní služby *dodání cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

#### 5. General Logistics Systems Czech Republic s.r.o.

Dalším provozovatelem poštovních služeb je společnost **General Logistics Systems Czech Republic s.r.o.**,<sup>39</sup> ta nabízí 7 služeb, jejichž naplnění legislativních požadavků je uvedeno níže.

<sup>38</sup> Úřad rozhodl dne 20. 3. 2013 ve správním řízení podle § 37 odst. 3 písm. d) zákona o poštovních službách o povaze služeb, toto rozhodnutí bylo potvrzeno dne 9. 9. 2013 rozhodnutím předsedy Rady. Společnost toto rozhodnutí napadla žalobou u Městského soudu v Praze.

<sup>39</sup> Úřad rozhodl dne 10. 7. 2013 ve správním řízení podle § 37 odst. 3 písm. d) zákona o poštovních službách o povaze služeb, toto rozhodnutí bylo potvrzeno dne 12. 11. 2013 rozhodnutím předsedy Rady. Společnost toto rozhodnutí napadla žalobou u Městského soudu v Praze.

**Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *Business Parcel, Business Small Parcel, ExpressParcel, ExpressSmallParcel, Euro Business Parcel, Euro Business Small Parcel a Global Business Parcel***

	Obchodní název služby						
	<i>Business Parcel</i>	<i>Business Small Parcel</i>	<i>Express Parcel</i>	<i>ExpressSmallParcel</i>	<i>Euro Business Parcel</i>	<i>Euro Business Small Parcel</i>	<i>Global Business Parcel</i>
Technická specifikace	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano
Způsob a kvalita poskytování							
- požadavky ze zákona	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne

Technické parametry stanovené pro poštovní službu *Business Parcel, Business Small Parcel, ExpressParcel, ExpressSmallParcel, Euro Business Parcel, Euro Business Small Parcel* nenaplnějí technickou specifikaci základní služby *dodání cenných zásilek* v plném rozsahu. Výše maximální udané hodnoty, kterou může odesílatel v rámci poštovních služeb stanovit je nižší než vymezená vyhláškou. U služeb *Business Small Parcel, ExpressSmallParcel, Euro Business Small Parcel* společnost umožňuje podání pouze zásilek do hmotnosti 2 kg. U služeb *ExpressParcel a ExpressSmallParcel* společnost umožňuje dodání pouze do vybraných částí České republiky. Poštovní služba *Global Business Parcel* naplňuje technické parametry základní služby *dodání cenných zásilek* pro poštovní zásilky do zahraničí.

Způsob poskytování poštovních služeb společnosti nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb ani požadavky na minimální kvalitativní požadavky, které jsou stanoveny na poskytování srovnávané základní služby.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě případů vnímány jako substituty základní služby *dodání cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

## 6. UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o.

Dalším provozovatelem je společnost **UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o.**<sup>40</sup> ten nabízí poštovní služby, jejichž legislativní naplnění požadavků je uvedeno níže.

<sup>40</sup> Úřad rozhodl dne 20. 3. 2015 ve správním řízení podle § 37 odst. 3 písm. d) zákona o poštovních službách o povaze služeb, toto rozhodnutí bylo potvrzeno dne 4. 9. 2015 rozhodnutím předsedy Rady. Společnost toto rozhodnutí napadla žalobou u Městského soudu v Praze.

**Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *UPS Express Plus®*, *UPS Express®*, *UPS Express Saver®*, *UPS Standard®***

	Obchodní název služby			
	<i>UPS Express Plus®</i>	<i>UPS Express®</i>	<i>UPS Express Saver®</i>	<i>UPS Standard®</i>
Technická specifikace	Ne	Ne	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování				
- požadavky ze zákona	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne	Ne	Ne

Poštovní služby *UPS Express Plus®*, *UPS Express®*, *UPS Express Saver®*, *UPS Standard®* tak, jak je poskytuje provozovatel, nenaplnují technickou specifikaci základní služby *dobrá služba* v plném rozsahu, a to z důvodu nižší maximální výše odpovědnosti za zásilku. Dalším parametrem, je vyšší maximální rozměr poštovní zásilky, ty má společnost u svých poštovních služeb stanoveny vyšší než určuje technická specifikace v rámci základní služby *dobrá služba*.

Společnost nenaplnuje poskytováním poštovních služeb způsob stanovený pro poskytování základních služeb a minimální kvalitativní požadavky na základní služby, vyplývající z vyhlášky a ze zákona.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě případů vnímány jako substituty základní služby *dobrá služba*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

**7. DHL Express (Czech Republic) s.r.o.**

Úřad dále srovnával komerčně poskytované služby provozovatele **DHL Express (Czech Republic) s.r.o.**,<sup>41</sup> jehož poštovní služby naplňují charakteristické znaky základní služby *dobrá služba*.

**Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *DHL EXPRESS WORLDWIDE*, *DHL EXPRESS 9:00*, *DHL EXPRESS 12:00*, *DHL EXPRESS ENVELOPE* a *DHL ECONOMY SELECT***

	Obchodní název služby					
	<i>DHL EXPRESS WORLDWIDE</i>	<i>DHL EXPRESS 9:00</i>	<i>DHL EXPRESS 12:00</i>	<i>DHL EXPRESS ENVELOPE</i>	<i>DHL ECONOMY SELECT</i>	<i>DHL SERVICEPOINT</i>
Technická specifikace	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování						
- požadavky ze zákona	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne

<sup>41</sup> Úřad rozhodl dne 9. 7. 2015 ve správním řízení podle § 37 odst. 3 písm. d) zákona o poštovních službách o povaze služeb, toto rozhodnutí bylo potvrzeno dne 20. 10. 2015 rozhodnutím předsedy Rady. Společnost toto rozhodnutí napadla žalobou u Městského soudu v Praze.

Technické parametry pro poštovní služby *DHL EXPRESS WORLDWIDE*, *DHL EXPRESS 9:00*, *DHL EXPRESS 12:00*, *DHL EXPRESS ENVELOPE*, *DHL ECONOMY SELECT* a *DHL SERVICEPOINT* tak, jak jejich poskytování deklaruje DHL Express (Czech Republic) s.r.o., nenaplní technickou specifikaci základní služby *dodání cenných zásilek* v plném rozsahu, maximální udaná hodnota zásilky, za kterou společnosti odpovídá je nižší než ta, která je vymezena v technické specifikaci u základní služby.

Společnost neplní požadavek na počet provozoven pro poskytování základních služeb, který určuje nařízení vlády a rovněž způsob poskytování jejich služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a minimální kvalitativní požadavky na základní služby.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě případů vnímány uživateli jako substituty základní služby *dodání cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

## 8. Global Box s.r.o.

V rámci přezkumu Úřad dále srovnával způsob a kvalitativní požadavky na poskytování poštovních služeb společnosti **Global Box s.r.o.**

### Naplnění legislativních požadavků u poštovní služby *Balík běžný*

	Obchodní název služby
	<i>Balík běžný</i>
Technická specifikace	Ne
Způsob a kvalita poskytování	
- požadavky ze zákona	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne

Poštovní služba *Balík běžný* tak, jak jejich poskytování deklaruje Global Box s.r.o., nenaplní technickou specifikaci základní služby *dodání cenných zásilek* v plném rozsahu, maximální výše náhrady škody je u poštovní služby nižší než maximální udaná hodnota zásilky, kterou stanovuje technická specifikace základní služby.

Global Box s.r.o. neplní požadavek na počet provozoven pro poskytování základních služeb, který určuje nařízení vlády a rovněž způsob poskytování jejich služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a minimální kvalitativní požadavky na základní služby.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě případů vnímány jako substituty základní služby *dodání cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

## 9. TNT Express Worldwide, spol. s r.o.

Úřad v rámci přezkumu hodnotil i způsob poskytování, kvalitu a technickou specifikaci služeb u provozovatele **TNT Express Worldwide, spol. s r.o.**<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Úřad rozhodl dne 30. 5. 2015 ve správním řízení podle § 37 odst. 3 písm. d) zákona o poštovních službách o povaze služeb, společnost proti tomuto rozhodnutí podala rozklad, o kterém dosud nebylo rozhodnuto.



### Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *Express a Economy Express*

	Obchodní název služby	
	<i>Express</i>	<i>Economy Express</i>
Technická specifikace	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování		
- požadavky ze zákona	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne

Poštovní služby *Express a Economy Express* tak, jak jejich poskytování deklaruje TNT Express Worldwide, spol. s r.o., nenaplní technickou specifikaci základní služby *dobání cenných zásilek* v plném rozsahu, maximální výše odpovědnosti provozovatele v případě ztráty nebo zničení je nižší, než je minimální udaná hodnota v rámci základní služby.

Společnost dále nenaplnuje požadavek, který vyplývá z nařízení vlády. Způsob poskytování poštovních služeb provozovatele TNT Express Worldwide, spol. s r.o. nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a nenaplnuje ani minimální kvalitativní požadavky na základní služby.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě případů vnímány jako substituty základní služby *dobání cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

#### 10. PPL CZ s.r.o.

Úřad srovnával i způsob poskytování, kvalitu a technickou specifikaci služeb u provozovatele **PPL CZ s.r.o.**<sup>43</sup>

### Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *PPL PARCEL CZ BUSINESS, PPL PARCEL CZ PRIVATE, PPL PARCEL CZ DOPOLEDNÍ BALÍK, PPL EXPORTNÍ BALÍK, PPL PARCEL CONNECT*

	Obchodní název služby				
	<i>PPL PARCEL CZ BUSINESS (PO)</i>	<i>PPL PARCEL CZ PRIVATE</i>	<i>PPL PARCEL CZ DOPOLEDNÍ BALÍK</i>	<i>PPL EXPORTNÍ BALÍK</i>	<i>PPL PARCEL CONNECT</i>
Technická specifikace	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování					
- požadavky ze zákona	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne

Poštovní služby *PPL PARCEL CZ BUSINESS, PPL PARCEL CZ PRIVATE, PPL PARCEL CZ DOPOLEDNÍ BALÍK* tak, jak jejich poskytování deklaruje PPL CZ s.r.o., nenaplní technickou specifikaci základní služby *dobání cenných zásilek* v plném rozsahu.

<sup>43</sup> Úřad zahájil dne 4. 2. 2016 správní řízení o povaze služeb *PPL EXPORTNÍ BALÍK* a *PPL PARCEL CONNECT* podle § 37 odst. 3 písm. d) zákona o poštovních službách.

Společnost dále nemá minimální počet 3 200 provozoven pro poskytování základních služeb a rovněž způsob poskytování jejich služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a ani nenaplnuje plně minimální kvalitativní požadavky na základní služby.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě případů vnímány jako substituty základní služby dodání cenných zásilek, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

## 11. Federal Express Czech s.r.o.

Úřad dále srovnával způsob poskytování, kvalitu a technickou specifikaci u poštovních služeb provozovatele **Federal Express Czech s.r.o.**<sup>44</sup>

### Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *FedEx Europe First®*, *FedEx International Priority®*, *FedEx International First®*, *FedEx International Economy®*, *FedEx Priority Overnight®*

	Obchodní název služby				
	<i>FedEx Priority Overnight®</i>	<i>FedEx Europe First®</i>	<i>FedEx International Priority®</i>	<i>FedEx International First®</i>	<i>FedEx International Economy®</i>
Technická specifikace	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování					
- požadavky ze zákona	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne

Poštovní služby *FedEx Europe First®*, *FedEx International Priority®*, *FedEx International First®*, *FedEx International Economy®*, *FedEx Priority Overnight®* tak, jak jejich poskytování deklaruje Federal Express Czech s.r.o., nenaplnují technickou specifikaci základní služby *dodání cenných zásilek* v plném rozsahu, a to z důvodu stanovení větších maximálních rozměrů pro jednotlivé zásilky, než které připouští technická specifikace pro základní službu. Maximální výše udané hodnoty v případě ztráty, poškození či úbytku obsahu poštovní zásilky je u služeb provozovatele nižší, než kterou ukládá technická specifikace pro základní službu. Pouze u poštovní služby *FedEx Priority Overnight®* provozovatel umožňuje vnitrostátní dodání, ostatní služby jsou pouze do zahraničí.

Společnost dále nenaplnuje požadavek, který vyplývá z nařízení vlády. Způsob poskytování poštovních služeb provozovatele Federal Express Czech s.r.o. nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a dále nenaplnuje minimální kvalitativní požadavky na základní služby.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě běžných případů využity jako substituty základní služby dodání cenných zásilek, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

<sup>44</sup> Úřad rozhodl dne 20. 10. 2015 ve správním řízení podle § 37 odst. 3 písm. d) zákona o poštovních službách o povaze služeb, toto rozhodnutí bylo potvrzeno dne 29. 11. 2016 rozhodnutím předsedy Rady.

## 12. GO! Express & Logistics, s.r.o.

Poštovní služby provozovatele **GO! Express & Logistics, s.r.o.**<sup>45</sup> také naplňují charakteristické znaky *dodání cenných zásilek*.

### Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *GO! Europe* a *GO! Worldwide*

	Obchodní název služby	
	<i>GO! Europe</i>	<i>GO! Worldwide</i>
Technická specifikace	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování		
- požadavky ze zákona	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne

Technické parametry stanovené v rámci poštovních služeb *GO! Europe* a *GO! Worldwide* tak, jak jejich poskytování deklaruje GO! Express & Logistics, s.r.o., nenaplní technickou specifikaci základní služby *dodání cenných zásilek* v plném rozsahu, a to z důvodu stanovení větších maximálních rozměrů pro jednotlivé zásilky, omezením je i výše maximální udané hodnoty, do které v rámci své odpovědnosti provozovatel zákazníkovi odpovídá, ta je nižší než výše u základní služby. Společnost umožňuje dodání pouze do zahraničí, nenabízí vnitrostátní poštovní služby.

Společnost neplní požadavek nařízení vlády pro poskytování základních služeb a rovněž způsob poskytování jejích služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a nenaplnuje ani minimální kvalitativní požadavky na poskytování základních služeb.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě běžných případů využity jako substituty základní služby *dodání cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

## 13. MUFF s.r.o.

Dalším provozovatelem, který naplňuje charakteristické znaky základní služby *dodání cenných zásilek* je provozovatel **MUFF s.r.o.**

<sup>45</sup> Úřad rozhodl dne 13. 4. 2016 ve správním řízení podle § 37 odst. 3 písm. d) zákona o poštovních službách o povaze služeb, společnost proti tomuto rozhodnutí podala rozklad, o kterém dosud nebylo rozhodnuto.

**Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb *STANDARD DELIVERY, NOON DELIVERY, NIGHT DELIVERY, SAME DAY DELIVERY, DELIVERY ON REQUEST***

	Obchodní název služby				
	<i>STANDARD DELIVERY</i>	<i>NOON DELIVERY</i>	<i>NIGHT DELIVERY</i>	<i>SAME DAY DELIVERY</i>	<i>DELIVERY ON REQUEST</i>
Technická specifikace	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
Způsob a kvalita poskytování					
- požadavky ze zákona	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne

Poštovní služby *STANDARD DELIVERY, NOON DELIVERY, NIGHT DELIVERY, SAME DAY DELIVERY, DELIVERY ON REQUEST* nenaplnějí technickou specifikaci základní služby *dobru cenných zásilek* v plném rozsahu, maximální částka, do níž provozovatel zákazníkovi odpovídá za způsobenou škodu, poškození nebo úbytek obsahu poštovní zásilky je nižší než hodnota, která je stanovena pro základní službu.

Společnost neplní požadavek nařízení vlády pro poskytování základních služeb a rovněž způsob poskytování jejích služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a nenaplnuje ani minimální kvalitativní požadavky na poskytování základních služeb.

Výše jmenované poštovní služby společnosti MUFF s.r.o. tak mohou být v řadě běžných případů využity jako substituty základní služby *dobru cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

**14. Zásilkovna s.r.o.**

Úřad dále zkoumal způsob poskytování, kvalitu a technickou specifikaci poštovních služeb u provozovatele **Zásilkovna s.r.o.**

**Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb provozovatele Zásilkovna s.r.o.**

	Obchodní název služby
	<i>Společnost nemá obchodní názvy u služeb</i>
Technická specifikace	Ne
Způsob a kvalita poskytování	
- požadavky ze zákona	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne

Parametry stanovené pro poštovní služby tak, jak jejich poskytování deklaruje Zásilkovna s.r.o., nenaplnějí technickou specifikaci základní služby *dobru cenných zásilek* v plném rozsahu, maximální částka, do níž provozovatel zákazníkovi odpovídá za způsobenou škodu, poškození nebo úbytek obsahu poštovní zásilky je nižší než hodnota, která je stanovena pro základní službu.

Společnost neplní požadavek nařízení vlády pro poskytování základních služeb a rovněž způsob poskytování jejích služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a nenaplnuje ani minimální kvalitativní požadavky na poskytování základních služeb.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě případů vnímány jako substituty základní služby *dobání cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

## 15. Uloženska s.r.o.

Úřad dále zkoumal způsob poskytování, kvalitu a technickou specifikaci poštovních služeb u provozovatele **Uloženska s.r.o.**

### Naplnění legislativních požadavků u poštovních služeb provozovatele *Uloženska s.r.o.*

	Obchodní název služby
	<i>Společnost nemá obchodní názvy u služeb</i>
Technická specifikace	Ne
Způsob a kvalita poskytování	
- požadavky ze zákona	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne

Poštovní služeb, které poskytuje Uloženska s.r.o., nenaplnují technickou specifikaci základní služby *dobání cenných zásilek* v plném rozsahu, maximální částka, do níž provozovatel zákazníkovi odpovídá za způsobenou škodu, poškození nebo úbytek obsahu poštovní zásilky je nižší než hodnota, která je stanovena pro základní službu.

Společnost neplní požadavek nařízení vlády pro poskytování základních služeb, rovněž způsob poskytování jejích služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a nenaplnuje ani minimální kvalitativní požadavky na poskytování základních služeb.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě případů vnímány jako substituty základní služby *dobání cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

## 16. PETR STŘÍBRNÝ

Úřad dále zkoumal způsob poskytování, kvalitu a technickou specifikaci poštovních služeb u provozovatele **PETR STŘÍBRNÝ.**

### Naplnění legislativních požadavků u poštovní služby *Malá zásilka*

	Obchodní název služby
	<i>Malá zásilka</i>
Technická specifikace	Ne
Způsob a kvalita poskytování	
- požadavky ze zákona	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne

Parametry stanovené pro poštovní službu tak, jak jejich poskytování deklaruje PETER STŘÍBRNÝ, nenaplní technickou specifikaci základní služby *dobání cenných zásilek* v plném rozsahu. Umožňuje nižší výše udané hodnoty, kterou může odesílatel stanovit než ta, která je stanovena pro základní službu, provozovatel má dále omezený územní rozsah pro dobání a dobání zásilek.

Provozovatel neplní požadavek nařízení vlády pro poskytování základních služeb a rovněž způsob poskytování jejich služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a nenaplnuje ani minimální kvalitativní požadavky na poskytování základních služeb.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě případů vnímány jako substituty základní služby *dobání cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

## 17. IN TIME SPEDICE spol. s r.o.

### Technická specifikace u poštovních služeb S-24-CZ, M-24-CZ, L-24-CZ, L-48-SK, L-24-SK, Parcel, INPOST „S“, INPOST „M“, INPOST „L“

	Obchodní název služby			
	ZÁSILKY CZ -S-24-CZ -M-24-CZ -L-24-CZ	ZÁSILKY SK -L-48-SK -L-24-SK	ZÁSILKY EU -Parcel	POŠTOMATY INPOST -S -M -L
Technická specifikace				
Způsob a kvalita poskytování	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky ze zákona	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z vyhlášky	Ne	Ne	Ne	Ne
- požadavky z nařízení vlády	Ne	Ne	Ne	Ne

Parametry stanovené pro poštovní službu tak, jak jejich poskytování deklaruje IN TIME SPEDICE spol. s r.o. nenaplní technickou specifikaci základní služby *dobání cenných zásilek* v plném rozsahu, je nižší výše udané hodnoty, kterou může odesílatel stanovit než ta, která je stanovena pro základní službu. Provozovatel má dále omezený územní rozsah pro podání a dobání zásilek, a to u služeb INPOST.

Provozovatel neplní požadavek nařízení vlády pro poskytování základních služeb a rovněž způsob poskytování jejich služeb nenaplnuje způsob stanovený pro poskytování základních služeb a nenaplnuje ani minimální kvalitativní požadavky na poskytování základních služeb.

Tyto poštovní služby tak mohou být v řadě případů vnímány jako substituty základní služby *dobání cenných zásilek*, ale z důvodů některých omezení a způsobu poskytování však nejsou dostatečné pro zajištění této základní služby.

## **Cenová dostupnost poštovních služeb ve srovnání s jednotlivými základními službami**

Pro vyhodnocení dostupnosti cen srovnatelných služeb nabízených a poskytovaných jinými poskytovateli, kteří mají ceny vyšší, než ceny základních poštovních služeb držitele poštovní licence, byly dle Metodiky stanoveny maximální ceny, které lze ještě považovat za ceny dostupné. Pokud jsou ceny nabízené těmito poskytovateli nižší než tyto maximálně možné ceny, lze je považovat za dostupné.

### **Služba dodání poštovních zásilek do 2 kg**

Při posuzování cen poštovních služeb u jednotlivých provozovatelů Úřad zjistil, že jsou nižší než ceny držitele poštovní licence, které jsou dostupné, a proto lze i ceny ostatních provozovatelů uvedené v následující tabulce považovat za dostupné.

#### **Ceny vnitrostátních poštovních služeb – služba dodání poštovních zásilek do 2 kg**

<b>Provozovatel</b>	<b>do 50 g</b>	<b>do 100 g</b>	<b>do 500 g</b>	<b>do 1 kg</b>	<b>do 2 kg</b>
Česká pošta: <i>Obyčejné psaní, Obyčejná zásilka</i>	16 Kč	20 Kč	24 Kč	30 Kč	74 Kč
Česká pošta: <i>Firemní psaní</i>	14,52 Kč	19,36 Kč	24,20 Kč	29,04 Kč	--
Mechanika Prostějov 97, družstvo	7 Kč	15 Kč	15 Kč	20 Kč	30 Kč
Mediaservis, s.r.o.	10,80 Kč	15,40 Kč	19,90 Kč	26,60 Kč	--
Pošta CÍL s.r.o.	9,50 Kč	9,50 Kč	9,50 Kč	9,50 Kč	9,50 Kč
Novanet Systems, s.r.o.	10 Kč	14 Kč	18 Kč	24 Kč	--
Česká distribuční a.s.	10,80 Kč	15,40 Kč	16,40 Kč	--	--
Inva Direct CZ s.r.o.	10 Kč	14 Kč	18 Kč	24 Kč	--

### **Služba dodání poštovních balíků do 10 kg**

Na trhu žádný z provozovatelů, vyjma držitele poštovní licence, nenabízí službu za výše uvedených kvalitativních podmínek (bez stvrzení převzetí zásilky provozovatelem a příjemcem a bez odpovědnosti za způsobenou škodu), a proto by bylo možné cenovou dostupnost posuzovat jen u služeb dodání poštovních balíků, které alternativní provozovatele poskytují s vyšší kvalitou (stvrzení převzetí, odpovědnost za škodu), odpovídající službám dodání cenných zásilek. Cenovou dostupnost cenných zásilek vyhodnocuje Úřad níže.

Úřad vychází z předpokladu, že dodání poštovních zásilek v rámci služby s lepšími kvalitativními parametry odpovídající svým charakterem základní službě *dodání cenných zásilek* uspokojí potřebu zákazníků využívajících službu *Obyčejný balík* držitele poštovní licence. Úřad proto hodnotil cenovou dostupnost této základní služby totožným způsobem jako u základní služby *dodání cenných zásilek*.

**Ceny vnitrostátních poštovních služeb – služba dodání poštovních balíků do 10 kg:**

Provozovatel	do 2 kg	do 5 kg	do 10 kg
Česká pošta: <i>Obyčejný balík</i>	74 Kč	81 Kč	95 Kč

S ohledem na odlišné ceny do jednotlivých států určení vybral Úřad pro posouzení cenové dostupnosti poštovních služeb do zahraničí jeden stát, a to z omezené nabídky konkrétně Rusko.

**Ceny poštovních služeb do zahraničí – služba dodání poštovních balíků do 10 kg:**

Provozovatel	do 2 kg	do 5 kg	do 10 kg
Česká pošta: <i>Standardní balík – ekonomický</i>	499 Kč	661 Kč	932 Kč
Česká pošta: <i>Standardní balík – prioritní</i>	641 Kč	1 083 Kč	1 820 Kč
JANZEN s.r.o.	--	cca 689 Kč <sup>46</sup>	cca 920 Kč <sup>47</sup>

**Služba dodání doporučených zásilek**

Ceny služeb u jednotlivých provozovatelů jsou většinou nižší než dostupné ceny držitele poštovní licence, a proto lze tyto ceny považovat za dostupné, konkrétně se jedná o provozovatele Mechanika Prostějov 97, družstvo, Pošta Cíl s.r.o. a Mediaservis s.r.o. Za dostupnou cenu podle Metodiky lze považovat cenu ve výši maximálně 88 Kč<sup>48</sup>, nabídku společností MESSENGER a.s. a MESSENGER service s.r.o. za cenově dostupnou považovat nelze. Přehled cen je uveden níže v tabulce.

<sup>46</sup> Uvedená cena platí pro poštovní zásilky o hmotnosti 7 kg. Provozovatel uvádí ceny v eurech, cena činí 25,45 EUR, přepočítáno kurzem 1 EUR = 27,06 Kč.

<sup>47</sup> Provozovatel uvádí ceny v eurech, cena činí 34 EUR, přepočítáno kurzem 1 EUR = 27,06 Kč.

<sup>48</sup> Porovnání s cenami v členských státech Evropské unie, dle pořadí.



### Ceny vnitrostátních poštovních služeb – služba dodání doporučených zásilek

Provozovatel	do 50 g	do 100 g	do 500 g	do 1 kg	do 2 kg
Česká pošta: <i>Doporučené psaní</i>	38 Kč	46 Kč	48 Kč	54 Kč	60 Kč
Česká pošta: <i>Firemní psaní – doporučeně</i>	42,35 Kč	48,40 Kč	54,45 Kč	60,05 Kč	--
Mediaservis, s.r.o.	31,46 Kč	38,72 Kč	42,35 Kč	47,19 Kč	53,24 Kč
Mechanika Prostějov 97, družstvo	20 Kč	20 Kč	30 Kč	40 Kč	50 Kč
Pošta CÍL s.r.o.	25 Kč	25 Kč	25 Kč	25 Kč	25 Kč
MESSENGER service s.r.o.	150 Kč	150 Kč	150 Kč	150 Kč	150 Kč
MESSENGER a.s.	150 Kč	150 Kč	150 Kč	150 Kč	150 Kč

### Služba dodání cenných zásilek

Na základě mezinárodního srovnání podle Metodiky lze za dostupnou považovat cenu ve výši maximálně 190,50 Kč za vnitrostátní poštovní zásilku o hmotnosti 5 kg. Za ceny pod touto hranicí lze běžně získat služby od společností PPL CZ s.r.o., Geis Parcel CZ s.r.o. nebo Direct Parcel Distribution CZ s.r.o. a IN TIME SPEDICE, spol. s r.o. U provozovatelů, kteří uvádějí cenu bez DPH, palivového příplatku a mýtného bude výsledná cena pro odesílatele cca o 25 % vyšší než cena uvedená v tabulce níže, ceny však lze i tak považovat za dostupné.

S ohledem na členitost nabídky poštovních služeb do zahraničí vyplývající z počtu destinací, do nichž jednotliví provozovatelé dodávají poštovní zásilky, vybral Úřad pro posouzení cenové dostupnosti na základě mezinárodního srovnání podle Metodiky jeden evropský stát – Německo a jeden mimoevropský – Čínu<sup>49</sup>.

Pro poštovní zásilku o hmotnosti 5 kg v rámci Evropy lze za dostupnou považovat cenu maximálně ve výši přibližně 870 Kč. Pro poštovní zásilky v rámci Evropy tak existuje dostupná nabídka cenově srovnatelných produktů, jak vyplývá z níže uvedené tabulky. Odlišná je situace u poštovních zásilek do zámorí. U poštovních zásilek do Číny i přes značně vysokou limitní (dostupnou) cenu (1 079 Kč ekonomický, 1 899 Kč prioritní balík) neexistují srovnatelné nabídky jiných provozovatelů. Obdobná situace je i u poštovních zásilek do jiných mimoevropských destinací.

Nabídka cenově srovnatelných produktů existuje v případě poštovních zásilek vnitrostátních a zasílaných do evropských států.

<sup>49</sup> V rámci Evropy zvolil Úřad nejlidnatější (čistě) evropský stát s nejsilnější ekonomikou, zároveň stát sousední, se kterým je Česká republika těsně ekonomicky propojená. Druhou reprezentativní destinaci tvoří nejlidnatější stát světa a zároveň stát s největší světovou ekonomikou Čína, která je již nyní největším mimoevropským partnerem pro Českou republiku ve vzájemném poštovním provozu.

### Ceny vnitrostátních poštovních služeb – služba dodání cenných zásilek

Provozovatel	Poštovní služba	2 kg <sup>50</sup>	5 kg	10 kg
Česká pošta	Cenný balík	100 Kč	107 Kč	122 Kč
	Balík Na poštu	108 Kč	127 Kč	145 Kč
	Balík Do ruky	117 Kč	138 Kč	159 Kč
	Balík Expres	182/303 Kč	182/303 Kč	182/303 Kč
	služba EMS	145 Kč	173 Kč	207 Kč
Uloženska s.r.o		--	--	79/109 Kč
Geis Parcel CZ s.r.o. <sup>51</sup>	Doručení příjemci – fyzické osobě	119 Kč	124 Kč	159 Kč
	Doručení na výdejní místo – Geis Point	89 Kč	93 Kč	116 Kč
	Firemní adresy B2B	104 Kč	112 Kč	142 Kč
	Doručení do 12 hodin	139 Kč	144 Kč	181 Kč
	Garantované doručení	124 Kč	129 Kč	161 Kč
Direct Parcel Distribution CZ s.r.o. <sup>52</sup>	DPD CLASSIC	111 Kč	117 Kč	147 Kč
	DPD Private	122 Kč	128 Kč	164 Kč
	Pickup	94 Kč	100 Kč	127 Kč
	DPD 10:00	180 Kč	206 Kč	241 Kč
	DPD 12:00	154 Kč	177 Kč	214 Kč
	DPD 18:00	132 Kč	151 Kč	189 Kč
General Logistics Systems Czech Republic s.r.o. <sup>53</sup>	Business Parcel			
	Business Small Parcel			
	ExpressParcel			
	ExpressSmallParcel			
	Parcelshop	--	--	139 Kč <sup>54</sup>
Zásilkovna s.r.o.		--	58 Kč	120 Kč
UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o.	UPS Express Saver®	595 Kč	900 Kč	2 070 Kč
	UPS Express®	740 Kč	1 160 Kč	2 275 Kč
	UPS Express Plus®	1 070 Kč	1 695 Kč	2 750 Kč

<sup>50</sup> U společností Geis Parcel CZ s.r.o. a PPL CZ s.r.o. se cena vztahuje k poštovním zásilkám o hmotnosti do 3 kg.

<sup>51</sup> Ceny jsou uvedeny bez DPH, palivového příplatku a mýta.

<sup>52</sup> Ceny jsou uvedeny bez DPH, palivového příplatku a mýta.

<sup>53</sup> Ceny služeb Business Parcel, Business Small Parcel, ExpressParcel a ExpressSmallParcel provozovatel nezveřejnil.

<sup>54</sup> Cena je stanovena pro poštovní zásilky do hmotnosti 15 kg podle jejich rozměrů: 79, 99, 114, 139 nebo 189 Kč.

DHL Express (Czech Republic) s.r.o.	DHL EXPRESS WORLDWIDE	713 Kč	942 Kč	1 372 Kč
	DHL EXPRESS 9:00	1 393 Kč	1 622 Kč	2 052 Kč
	DHL EXPRESS 12:00	853 Kč	1 082 Kč	1 512 Kč
	DHL service point	563 Kč	808 Kč	1 111 Kč
Global Box s.r.o.	Balík běžný	98 Kč	100 Kč	104 Kč
IN TIME SPEDICE, spol. s r.o. <sup>55</sup>	S-24-CZ <sup>56</sup>	80 Kč	--	--
	M-24-CZ <sup>57</sup>	--	--	160 Kč <sup>58</sup>
	L-24-CZ <sup>59</sup>	--	--	320 Kč <sup>60</sup>
	Poštomat CZ <sup>61</sup>	--	--	80 Kč <sup>62</sup>
PPL CZ s.r.o. <sup>63</sup>	PPL PARCEL CZ BUSINESS	104 Kč	114 Kč	145 Kč
	PPL PARCEL CZ PRIVATE	122 Kč	134 Kč	167 Kč
	PPL PARCEL CZ DOPOLEDNÍ BALÍK	157 Kč	165 Kč	200 Kč
Federal Express Czech s.r.o.	FedEx Priority Overnight®	740 Kč	930 Kč	1 400 Kč
MUFF s.r.o. <sup>64</sup>	STANDARD DELIVERY	--	--	100 Kč
	NOON DELIVERY do 12:00	--	--	1 000 Kč
	NIGHT DELIVERY 17:00-21:00	--	--	1 000 Kč
	SAME DAY DELIVERY	--	--	1 000 Kč
	EXPRESS DELIVERY do 4 hodin	--	--	5 000 Kč
	DELIVERY ON REQUEST	--	--	5 000 Kč
TNT Express Worldwide, spol. s r.o.	Express	216 Kč <sup>65</sup>		
	Economy Express <sup>66</sup>			
PETR STŘÍBRNÝ	Malá zásilka	--	--	149 Kč <sup>67</sup>

<sup>55</sup> Ceny jsou uvedeny bez DPH, palivového příplatku a mýta.

<sup>56</sup> Pouze do hmotnosti 1 kg.

<sup>57</sup> Do hmotnosti 30 kg.

<sup>58</sup> Včetně DPH, palivového příplatku a mýtného.

<sup>59</sup> Do hmotnosti 50 kg.

<sup>60</sup> Včetně DPH, palivového příplatku a mýtného.

<sup>61</sup> Do hmotnosti 30 kg.

<sup>62</sup> Včetně DPH, palivového příplatku a mýtného.

<sup>63</sup> Ceny jsou uvedeny bez DPH, palivového příplatku a mýta.

<sup>64</sup> Ceny jsou uvedeny bez DPH, palivového příplatku a mýta.

<sup>65</sup> Bez DPH, palivového příplatku a mýtného, za krabici 1 kg, dle kalkulátoru.

<sup>66</sup> Provozovatel cenu služby nezveřejnil.

<sup>67</sup> Uvedená cena platí pro dodání poštovní zásilky z Příbrami do Prahy, v ostatních případech činí cena 14 Kč/km, přičemž služba je poskytována do vzdálenosti 50 km od Příbrami. Cena pro poštovní zásilky o hmotnosti do 14 kg.

### Ceny poštovních služeb do zahraničí – služba dodání cenných zásilek

Provozovatel	Poštovní služba	Německo	Čína
Česká pošta	Cenný balík ekonomický	654 Kč	636 Kč
	Cenný balík prioritní	669 Kč	1 785 Kč
	Obchodní balík do zahraničí	823 Kč	--
	EMS do zahraničí	1 149 Kč	2 300 Kč
Geis Parcel CZ s.r.o.		855 Kč	--
Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.	DPD EXPRESS	1 245 Kč	--
	DPD CLASSIC	1 146 Kč	3 774 Kč
	DPD Private	1 300 Kč	--
	DPD GUARANTEE	2 225 Kč	--
General Logistics Systems Czech Republic s.r.o.		497 Kč	--
UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o.	UPS Standard®	2 750 Kč	--
	UPS Express®	5 160 Kč	10 460 Kč
	UPS Express Plus®	6 675 Kč	12 005 Kč
	UPS Express Saver®	4 865 Kč	9 830 Kč
DHL Express (Czech Republic) s.r.o.	DHL EXPRESS WORLDWIDE	4 420 Kč	9 905 Kč
	DHL ECONOMY SELECT	2 432 Kč	--
Federal Express Czech s.r.o.	FedEx International Priority®	5 593 Kč	10 817 Kč
	FedEx International First® <sup>68</sup>		
	FedEx International Economy®	4 643 Kč	9 104 Kč
	FedEx Europe First® <sup>69</sup>		
IN TIME SPEDICE, spol. s.r.o.		336 Kč <sup>70</sup>	--
RGW EXPRESS, spol. s r.o.		1 960 Kč <sup>71</sup>	4 190 Kč <sup>72</sup>
TNT EXPRESS Worldwide, spol. s.r.o.	Express	2 141 Kč <sup>73</sup>	4 257 Kč
	Economy Express	1 768 Kč	4 257 Kč

<sup>68</sup> V rámci této služby společnost neumožňuje dodání poštovní zásilky do Německa a do Číny.

<sup>69</sup> Za využití služby je účtován příplatek k přepravní sazbě za zásilku odeslanou pomocí služby FedEx International Priority®. Výše této jednotné sazby je 1 050 až 6 000 Kč v závislosti na místě vyzvednutí a místě doručení.

<sup>70</sup> Včetně DPH, mýtného, palivového příplatku.

<sup>71</sup> Cena bez DPH.

<sup>72</sup> Cena bez DPH.

<sup>73</sup> Společnost nemá na webových stránkách zveřejněný ceník, uvedené ceny byly zjištěny z kalkulátoru, cena je bez DPH a palivového příplatku a je za krabici o hmotnosti 1 kg. Další údaje nejsou známy.

GO! Express & Logistics, s.r.o. <sup>74</sup>	GO! Europe		
	GO! Worldwide		

---

<sup>74</sup> Provozovatel ceny svých služeb nezveřejnil.

## Srovnání cenové dostupnosti obdobných služeb v oblasti platebního styku se službou *dodání peněžní částky poštovním poukazem*

Lze konstatovat, že „přijatelná“ cenová nabídka existuje pouze u služeb poukázání peněžní částky na účet. Srovnatelné ceny jako nabízí u této služby Česká pošta má více společností, jako např. SAZKA a.s., Tesco Franchise Stores ČR s.r.o., Kubík, a.s. nebo Fortissimo s.r.o. Cenová nabídka ostatních společností je výrazně vyšší.

U služeb, kde jsou peněžní částky poukazovány v hotovosti, neexistuje cenově srovnatelná služba, neboť ceny nabízených produktů nejsou srovnatelné s cenou poštovní poukázky C nabízenou Českou poštou. Zatímco cena základní služby podle ceníku České pošty začíná na hranici 35 Kč za nejnižší možnou odesílanou částku, společnost Western Union má spodní hranici ceny na úrovni 130 Kč. Ostatní dvě společnosti pak stanovují cenu procentním podílem z odesílané částky.

U služeb, kde je peněžní částka poukazována z účtu a vyplácena v hotovosti, je cena poštovní poukázky B České pošty stanovena od 26 Kč podle výše zasílané částky. Společnost Mayzus Financial Services Limited neumožňuje na svých webových stránkách zjištění ceny v rámci České republiky. Československá obchodní banka, a.s. stanovuje cenu služby *Hotovost na adresu* od 65 Kč.

### Ceny služeb srovnatelných se službou *dodání peněžní částky poštovním poukazem hotovost – účet*

Společnost	Název služby	Cena
Česká pošta	poštovní poukázka A	od 29 Kč
Československá obchodní banka, a.s.	Vklad a převod hotovosti v Kč ve prospěch účtu v Kč vedeného u jiného poskytovatele peněžních služeb	70 Kč
Česká spořitelna, a.s.	Vklad hotovosti kartou prostřednictvím vkladového bankomatu banky na účty vedené u jiných bank v ČR	80 Kč
	Vklad hotovosti dokladem/šekem pobožce ČS na účty vedené u jiných bank v ČR	80 Kč
Komerční banka, a.s.	Zpracování vkladu hotovosti v Kč přes přepážku ve prospěch účtu vedeného u jiné banky v tuzemsku vyjma vkladu na ČNB a dceřinou společnost - super expres (předávaný v den splatnosti do 12.30 hod.)	2 %, min. 200 Kč
	Zpracování vkladu hotovosti v Kč přes přepážku ve prospěch účtu vedeného u jiné banky v tuzemsku vyjma vkladu na ČNB a dceřinou společnost	149 Kč
	Hotovostní operace na účtech vedených jiným bankám	individuálně
	Vklady hotovosti v Kč na účty vedené v ČNB (realizované prostřednictvím nočního trezoru nebo uzavřeného obalu), za jednotlivou položku	200 Kč
MONETA Money Bank, a.s.	Služba označená jako příjem hotovosti	70 Kč
Raiffeisenbank a.s.	Poukázání Prostředků ve prospěch účtu u jiného peněžního ústavu v ČR	2 %, min. 100 Kč
Fio banka a.s.	Vklad hotovosti v Kč ve prospěch účtu v Kč vedeného u jiného poskytovatele platebních služeb v ČR	2 %, min. 100 Kč
SAZKA a.s.		15 Kč
Tesco Franchise Stores ČR s.r.o.		9,90 Kč

Kubík, a.s.		19 Kč pro transakce do 5 000 Kč 30 Kč pro transakce nad 5 000 Kč
Fortissimo s.r.o.		22 Kč pro transakce do 5 000 Kč 32 Kč pro transakce od 5 000 do 50 000 Kč 42 Kč pro transakce od 5 000 do 50 000 Kč
Svaz českých a moravských spotřebních družstev <sup>75</sup>		20 Kč

**Ceny služeb srovnatelných se službou *dobání peněžní částky poštovním poukazem účet – hotovost***

Společnost	Název služby	Cena
Česká pošta	poštovní poukázka B	26 Kč
Československá obchodní banka, a.s.	Hotovost na adresu	65 Kč

**Ceny služeb srovnatelných se službou *dobání peněžní částky poštovním poukazem hotovost – hotovost***

Společnost	Název služby	Cena
Česká pošta	poštovní poukázka C	od 35 Kč
Obchodní zástupci společnosti Western Union Payment Services Ireland Limited		od 130 Kč
Obchodní zástupci společnosti MoneyGram International Limited		záleží na částce, např.: při 1 000 Kč 20%, při 10 000 Kč 6%, při 100 000 Kč 4 %
Obchodní zástupci společnosti Mayzus Financial Services Limited,		10 % z částky

<sup>75</sup> Zprostředkovaná služba Československé obchodní banky, a.s.

**Průzkum veřejného mínění****Část A****1. Úvod**

V rámci průzkumu bylo osloveno 1 041 uživatelů poštovních služeb z řad populace a 605 uživatelů poštovních služeb z řad podnikajících subjektů rozdělených podle příslušného kraje. Procentní podíl jednotlivých krajů v celkovém vzorku je přehledně shrnut v následující tabulce.

**Procentní rozdělení vzorku podle krajů**

Kraj	Podíl ve vzorku v %	
	Populace	Subjekty
Středočeský kraj	15	9
Jihomoravský kraj	12	11
Praha	12	15
Moravskoslezský kraj	11	8
Plzeňský kraj	7	10
Ústecký kraj	6	9
Olomoucký kraj	6	5
Královéhradecký kraj	5	6
Liberecký kraj	5	4
Jihočeský kraj	5	5
Kraj Vysočina	5	5
Pardubický kraj	4	3
Zlínský kraj	4	4
Karlovarský kraj	3	6

Ve vzorku populace byli zastoupeni muži a ženy od 15 let s různým stupněm dosaženého vzdělání a pracovního statusu (zaměstnanec, student, mateřská dovolená, nezaměstnaný) využívající poštovní služby. Ve vzorku podnikající subjekty byly zastoupeny z cca 40 % mikropodniky, z cca 17 % malé firmy, z cca 17 % středně velké firmy a z cca 25 % velké firmy.

Vzorek obsahoval předem definované procentuální zastoupení jednotlivých obcí, městysů a měst (dále jen „obec“) dle příslušného počtu obyvatel. Procento populace bylo odvozeno od procentního podílu počtu pošt nacházejících se v těchto lokalitách. Procento podnikajících subjektů bylo stanoveno odborným odhadem Úřadu a doporučením společnosti, která prováděla průzkum. Konkrétní procentní podíly v celkovém vzorku jsou přehledně shrnuty v následující tabulce.



### Rozdělení vzorku podle velikosti obcí

Počet obyvatel	Podíl ve vzorku v %	
	populace	subjekty
do 1 000	20	5
od 1 001 do 2 500	13	4
od 2 501 do 10 000	18	13
od 10 001 do 50 000	22	16
od 50 001 do 100 000	8	27
nad 100 000	19	35

Otázky Úřad shrnul do tří základních okruhů: informovanost o poštovních službách, využívání základních služeb a informace o kvalitě poskytovaných poštovních služeb.

V rámci každého okruhu jsou analyzovány odpovědi na příslušné otázky v členění na populaci a podnikající subjekty. Pro větší přehlednost jsou v části B této přílohy vloženy podrobné grafy znázorňující odpovědi na konkrétní vybrané otázky dle kvótního znaku počet obyvatel v obci, kde respondent primárně využívá poštovní služby.

## 2. Informovanost o poštovních službách

V této části Úřad analyzoval odpovědi respondentů na otázky zjišťující povědomí o poštovních službách, jak a kde získávají potřebné informace o poštovních službách České pošty, o jejich názoru na poštu Partner, o jejich znalosti i jiných provozovatelů poštovních služeb mimo Českou poštu a o jejich preferenci při možnosti výběru.

Z průzkumu Úřad zjistil, že téměř 65 % populace neví, že část poštovních služeb má Česká pošta za povinnost ze zákona poskytovat jako základní služby, které jsou regulované. Naopak větší povědomost o těchto službách je mezi podnikajícími subjekty (67 %).

Informace o poštovních službách uživatelé služeb České pošty nejčastěji získávají z informací umístěných v prostorách dané pošty (36 % populace, 54 % podnikající subjekty). Téměř 45 % populace a přibližně 30 % podnikajících subjektů se přímo dotazuje na konkrétní informace u pošty či je vyhledá na internetu).

Česká pošta nabízí poskytování svých služeb i prostřednictvím třetí osoby např. v obchodě nebo na obecním úřadě prostřednictvím pošt Partner. Ze vzorku vyplývá, že o existenci pošt Partner neví, a proto nemůže posoudit, 46 % populace (z toho 11 % v obcích do 1 000 obyvatel) a 24 % podnikajících subjektů. 22% populace (z toho 4 % v obcích do 1 000 obyvatel) a 17 % podnikajících subjektů ví o existenci pošt Partner, ale nemají s nimi žádné zkušenosti, a z tohoto důvodu je nemohou posoudit.

Naopak poskytované poštovní služby prostřednictvím třetí osoby považuje za vyhovující díky zlepšení místní dostupnosti 13 % populace (z toho 0,7 % v obcích do 1 000 obyvatel) a 19 % podnikajících subjektů, vyhovující díky zlepšení časové dostupnosti (mají delší otevírací dobu než běžné provozovny České pošty) populace 4 %, podnikající subjekty 5 %, nevidí žádný výrazný rozdíl v kvalitě služeb oproti České poště populace 14 %, podnikající subjekty 34 %, 1 % populace i podnikajících subjektů považují poštovní služby České pošty za nevyhovující.

Uživatelé (i když k tomu byli vyzváni) důvody, pro které považují poštu Partner za nevyhovující, neuvedli.

Společnost provádějící dotazníkové šetření v závěrečné zprávě však upozorňuje, že tyto hodnoty nemusí vždy nutně vypovídat o osobních zkušenostech uživatelů s poštami Partner, ale jenom o povědomí o existenci pošt Partner např. z médií a troufají si je hodnotit.

Z analýzy odpovědí respondentů na otázky o znalosti i jiných provozovatelů poštovních služeb sice vyplývá docela velká povědomost (populace 81 %, podnikající subjekty 72 %) o provozovatelích poskytujících službu dodávání balíků, menší pak o dodávání doporučených zásilek (populace 11 %, podnikající subjekty 18 %) a obyčejných zásilek (populace 8 % a podnikající subjekty 10 %). Mezi nejčastěji uváděnými byly společnosti PPL, DPD, Geis, DHL a MESSENGER.

Z podrobnější analýzy však vyplývá i to, že 50 % respondentů z řad populace a 36 % respondentů z řad podnikajících subjektů nedokázalo na danou otázku, zda zná mimo Českou poštu ještě jiného provozovatele, který poskytuje uváděné poštovní služby, odpovědět.

I přes to, že povědomost o jiných poskytovatelích poštovních služeb je poměrně vysoká, ze vzorku jednoznačně vyplývá, že v případě možnosti výběru (populace 50 %, podnikající subjekty 67 %) je preferována Česká pošta.

### 3. Využívání základních služeb

Do tohoto okruhu Úřad zahrnul stěžejní otázky, jejichž analýza měla ukázat, jaké základní služby uživatelé poštovních služeb využívají a jak často, zda a proč využívají poštovní služby České pošty, jaký průměrný měsíční finanční obnos za ně vydají. Dotazník obsahoval i otázky o frekvenci dodávání poštovních zásilek, využívání poštovních schránek a preferenci otevírací doby pošt.

Následující tabulka shrnuje celkový procentuální přehled o frekvenci využívání jednotlivých základních služeb populací a podnikajícími subjekty. Z přehledu vyplývá, že většina dotázané populace a podnikajících subjektů zasílá obyčejné a doporučené zásilky a obyčejné balíky do 10 kg. Podnikající subjekty navíc do značné míry využívají i službu poštovní poukaz. Naopak poštovní služba Cenný balík do 10 kg je využívána minimálně.

#### Frekvence podávání

Frekvence podávání	Obyčejná zásilka do 2 kg		Doporučená zásilka		Obyčejný balík do 10 kg		Cenný balík do 10 kg		Poštovní poukaz	
	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %
více než 1x týdně	7	32	3	17	1	7	1	4	1	3
více než 1x za měsíc	15	19	11	26	8	15	3	14	8	10
1x za měsíc a méně	62	45	52	53	44	59	23	21	25	47
nepodávám	16	4	34	4	47	19	73	61	66	40

Službu využívá	84	96	66	96	53	81	27	34	34	60
----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Zhruba polovina uživatelů poštovních služeb z řad populace využívá aspoň jednu poštovní službu v obci do 1 000 obyvatel, kterých je v České republice přibližně 4 800. Podrobnější zjištění uvádí následující tabulka.

## Využívání základních poštovních služeb

	Počet obyvatel obce											
	do 1 000		od 1 001 do 2 500		od 2 501 do 10 000		od 10 001 do 50 000		od 50 001 do 100 000		nad 100 000	
základní poštovní služba	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %
	48	12	21	13	40	39	54	52	31	97	38	99

38 % podnikajících subjektů za poštovní služby průměrně měsíčně vydá méně než 100 Kč a 29 % populace mezi 16 a 50 Kč.

Z přehledu, který udává následující tabulka, jak často uživatelé poštovních služeb využívají tyto služby obecně, vyplývá, že polovina populace volí frekvenci 1x za měsíc a méně na rozdíl od podnikajících subjektů, které je většinou využívají více než 1x za měsíc.

### Frekvence využívání základních poštovních služeb

Frekvence	Populace v %	Subjekty v %
každý pracovní den	5	13
více než 1x týdně	12	24
více než 1x za měsíc	30	52
1x za měsíc a méně	50	10
nevyužívám	3	1

Z výsledků vyplývá, že hlavním důvodem využívání poštovních služeb České pošty je, že nemá jinou možnost výběru (uvádí 27 % populace a 10 % podnikajících subjektů). Pro 12 % populace a 9 % podnikajících subjektů jsou poštovní služby České pošty cenově dostupné, 24 % populace a 22 % podnikajících subjektů vyhovuje otevírací doba používané pošty a pro 59 % populace a 68 % podnikajících subjektů jsou poštovní služby místně dostupné.

32% populace a téměř 54 % podnikajících subjektů využívá pro vyzvedávání uložených zásilek jinou poštu než pobočku určenou Českou poštou. Hlavními důvody pro zvolení změny je převážně krátká otevírací doba původní pobočky, špatné dopravní spojení, dojíždění do zaměstnání či školy. Téměř 42 % populace a 21 % podnikajících subjektů o možnosti využití vyzvedávání uložených zásilek u jiné pošty než určené Českou poštou vůbec neví.

Z průzkumu jednoznačně vyplynul požadavek zachování frekvence dodávání poštovních zásilek každý pracovní den, tj. 5 x týdně. Z následující tabulky, která udává celkový procentuální přehled na požadavek frekvence dodávání, vyplývá i nezanedbatelné procento (populace 19 %, podnikající subjekty 12 %) požadavku dodávání poštovních zásilek i v sobotu.

### Frekvence dodávání poštovních zásilek

Frekvence	Populace v %	Subjekty v %
1x týdně	2	1
2x - 3x týdně	9	3
5x týdně	70	84
6x týdně	19	12

Z analýzy z pohledu počtu obyvatel obce dále vyplývá, že zachování dodávání poštovních zásilek každý pracovní den preferuje 14 % populace žijící v obci do 1 000 obyvatel a podnikající subjekty z větších a velkých měst.

### Frekvence dodávání poštovních zásilek

Frekvence	Počet obyvatel obce					
	do 1 000		od 1 001 do 2 500		od 2 501 do 10 000	
	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %
1x týdně	0	0,3	0	0	0,4	0,1
2x – 3x týdně	1	1	1	0,1	2	0,3
5x týdně	14	2	7	3	12	5
6x týdně	4	1	3	0,4	2	2

### Frekvence dodávání poštovních zásilek

Frekvence	Počet obyvatel obce					
	od 10 001 do 50 000		od 50 001 do 100 000		nad 100 000	
	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %
1x týdně	0,8	0,1	0,1	0	0,2	0,1
2x-3x týdně	2	0,3	0,3	0,3	2	0,4
5x týdně	15	11	7	22	12	28
6x týdně	4	2	0,7	2	4	4

Z průzkumu vyplynulo, že cca polovina populace (46 %) i podnikajících subjektů (52 %) by neměnila současnou otevírací dobu pošty, kterou primárně využívají. 19 % populace a 13 % podnikajících subjektů by otevírací dobu pošty rozšířilo i v sobotu. Následující tabulka udává podrobnější přehled o procentuálním vyjádření populace a podnikajících subjektů na požadavek otevírací doby pošty.

### Otevírací doba

Otevírací doba	Populace v %	Subjekty v %
spíše dopoledne	7	3
spíše odpoledne	24	17
každý pracovní den	11	9
i v sobotu	19	13
vyhovuje mi	46	52
jiné	2	2

## 4. Kvalita poskytovaných poštovních služeb

Do této části Úřad shrnul otázky, které hlavně zjišťovaly dostupnost poštovních služeb, frekvenci využívání poštovních schránek a pošt, spokojenost s dodáváním poštovních zásilek a zkušenosti s jejich reklamováním.

Populace poštovní schránku využívá převážně příležitostně (56 %) a má ji vzdálenou do 0,5 km (43 %). Podnikající subjekty (33 %) ji mají vzdálenou do 0,5 km (56 %).

Pro 45 % populace je informace uvedená na štítku o čase výběru poštovní schránky nepodstatná. 28 % populace nikdy nepoužilo poštovní schránku a z podnikajících subjektů ji nevyužívá 12 %. Cca 12 % populace a 9 % podnikajících subjektů má poštovní schránku vzdálenou více jak 1 km. Pro 36 % populace a 53 % podnikajících subjektů je informace uvedená na štítku o čase výběru poštovní schránky rozhodující.

Z celkového pohledu je místně dostupná pošta do 2 km pro 70 % populace a 83 % podnikajících subjektů, od 2 do 10 km je dostupná pro 24 % populace a 14 % podnikajících subjektů, pro 3 % populace a 2 % podnikajících subjektů je pošta vzdálena více než 10 km.

Z analýzy z pohledu počtu obyvatel obcí u populace vyplývá, že čím menší město, tím je vzdálenost k poště větší. Konkrétní přehled procentuálních vyjádření dostupnosti pošt uživatelů pošt na území České republiky udává následující tabulka.

### Dostupnost pošty

	Počet obyvatel obce											
	do 1 000		od 1 001 do 2 500		od 2 501 do 10 000		od 10 001 do 50 000		od 50 001 do 100 000		nad 100 000	
	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %
do 2 km	8	2	7	2	12	10	16	10	7	23	15	30
do 10 km	7	2	3	1	3	2	5	2	1	2	3	3
nad 10 km	0,5	0	0,2	0	0,5	0	0,5	1	0,1	0,5	0,5	0,5

Z podrobnější analýzy, již uvádí následující tabulka, vyplývá, že opět v obcích do 1 000 obyvatel jsou populací procentuálně nejvíce pro podání využívány poštovní schránky (15 %), přepážka pošty (15 %) i poštovní doručovatel (4 %).

### Dostupnost poštovní schránky

Podání	Počet obyvatel obce, městyse, města											
	do 1 000		od 1 001 do 2 500		od 2 501 do 10 000		od 10 001 do 50 000		od 50 001 do 100 000		nad 100 000	
	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %
Poštovní schránka	15	0,5	8	0	12	1	13	1	6	14	12	18
Přepážka na poště	15	4	11	3	14	10	18	12	7	23	15	31
Poštovní doručovatel	4		3		4		3		1		1	
Depo		0		1		1		3		3		0

Z analýzy zjišťující, kam si uživatelé poštovních služeb nechávají dodávat obyčejné zásilky, jednoznačně u populace (86 %) i u podnikajících subjektů (56 %) převažuje dodávání do domovní schránky. Nezanedbatelná procenta (7 % u populace, 13 % u podnikajících subjektů) Úřad zjistil i u dodávání do dodávacích schrán.

### Dodávání obyčejných zásilek

Kam	Dodávání obyčejných zásilek	
	Populace v %	Subjekty v %
Domovní schránka	86	56
Dodávací schránka	7	13
Poštovní přihrádka	1	5
Odnáška	2	3
Podatelna, recepce	3	22
Jiné	1	1

Z podrobnější analýzy zohledňující počet obyvatel v obcích vyplynul procentuální přehled o výběru formy dodávání obyčejných zásilek uživateli poštovních služeb na celém území České republiky.

### Dodávání obyčejných zásilek

Dodávání obyčejné zásilky	Počet obyvatel obce											
	do 1 000		od 1 001 do 2 500		od 2 501 do 10 000		od 10 001 do 50 000		od 50 001 do 100 000		nad 100 000	
	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %
Domovní schránky	17	2	12	1	13	4	18	5	7	18	17	26
Dodávací schránka	1	0,3	1	0,5	2	2	2	5	1	5	1	2
Poštovní přihrádka	0,2	0,2	0,2	0	0,3	0,5	0,3	2	0,2	2	0,2	0,5
Odnáška	0,2	0,2	0	0	0,5	0,5	0,5	1	0	1	0,5	0,5
Podatelna recepce	0,5	2	0	2	1	5	1	4	0,2	2	1	7
Jiné	1	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0,2	0,3

Doručovatelé České pošty při dodávání doporučené zásilky zpravidla učiní pokus o dodání (populace 56 %, podnikající subjekty 42 %). 51 % podnikajících subjektů a 37 % populace odpovědělo, že doručovatel České pošty neučiní pokus o dodání a rovnou vhodí výzvu do domovní schránky. Poměrně vysoká procenta (populace 6 %, podnikající subjekty 5 %) jsou v případech, kdy Česká pošta vloží výzvu do domovní schránky až následující den, nebo že výzvu nikdy nevhazuje (populace 1 %, podnikající subjekty 2%).

Dále ze vzorku vyplynulo, že cca 40 % populace má uzavřenou dohodu o zřízení dodávací schránky s Českou poštou a z nich je 30 % s využíváním dodávací schránky spokojeno.

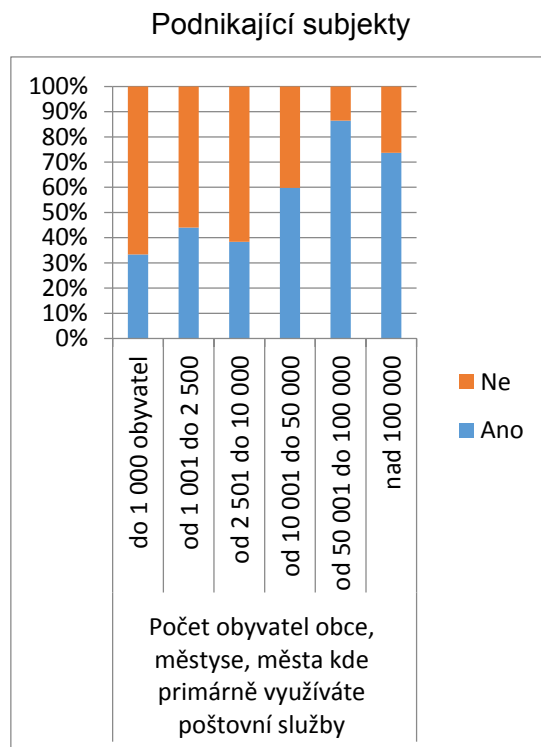
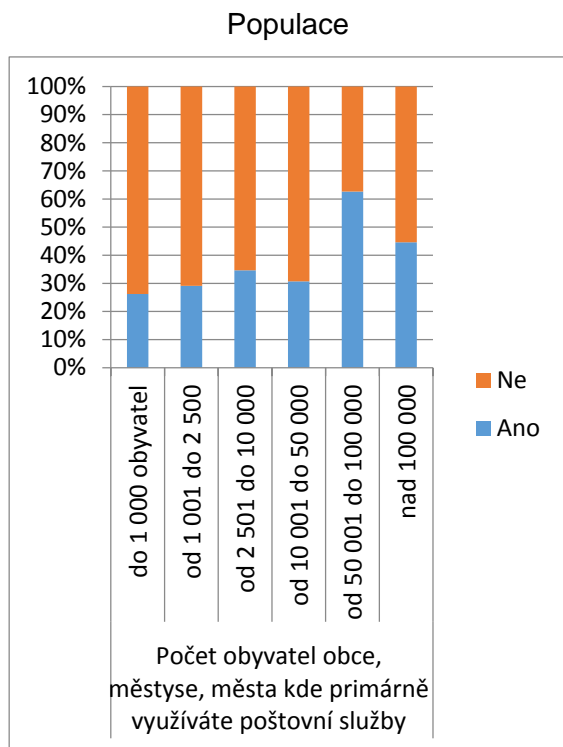
V souvislosti s dodáváním poštovních zásilek Úřad zjišťoval, co uživatelé základních služeb v případě, že nebyly při dodávání a následné reklamaci s postupem České pošty spokojeni, udělali. Ze vzorku vyplynulo, že většina uživatelů poštovních služeb (60 % populace, 51 % podnikajících subjektů) nemělo potřebu reklamovat postup při dodání poštovní zásilky, 9 % populace a 11 % podnikajících subjektů bylo s vyřízením reklamace spokojeno. 11 % populace a 7 % podnikajících subjektů, i když nebyly spokojeni s dodáním poštovní zásilky Českou poštou, nepodaly námitku, stížnost nebo podnět k prošetření Českou poštou, ombudsmankou České pošty či Úřadem. Této možnosti využilo necelých 12 % populace a 20 % podnikajících subjektů.

## Část B

### 1. Okruh informovanost o poštovních službách

- a) Odpovědi na otázku: Víte, že část poštovních služeb má Česká pošta povinnost ze zákona poskytovat jako tzv. základní služby, které jsou regulované?

1

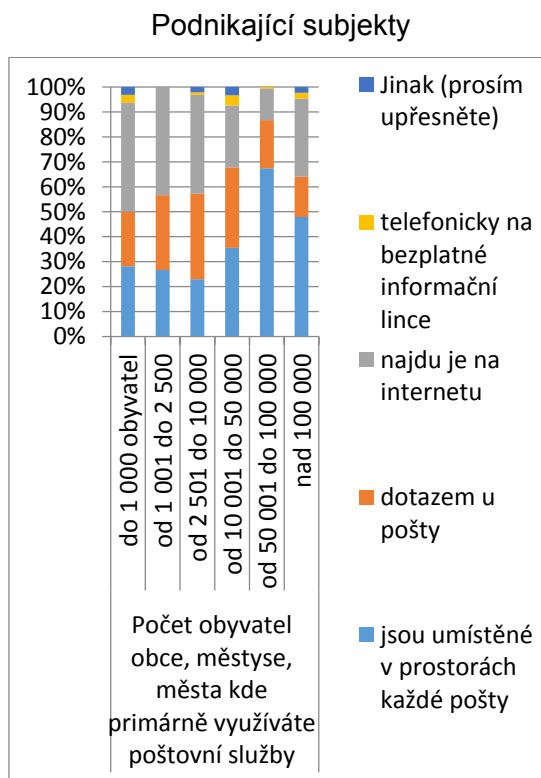
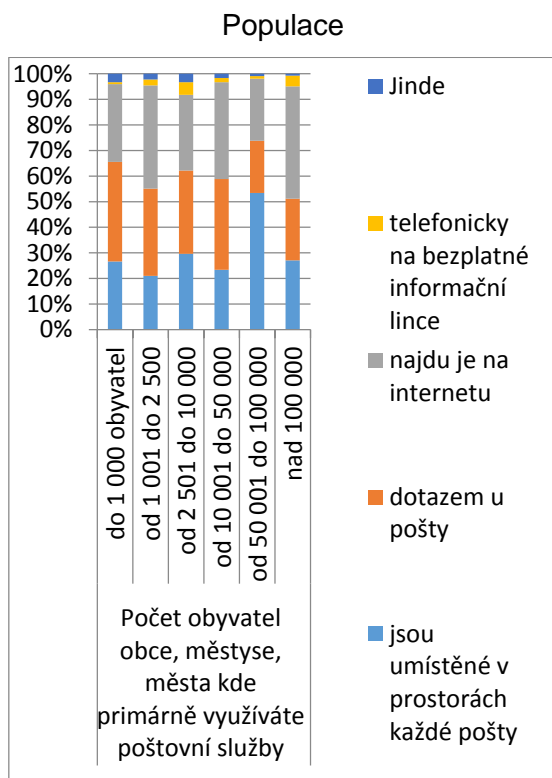


2

- b) Odpovědi na otázku: Jakým způsobem nejčastěji získáváte informace o poštovních službách České pošty? Můžete uvést více možností.

3

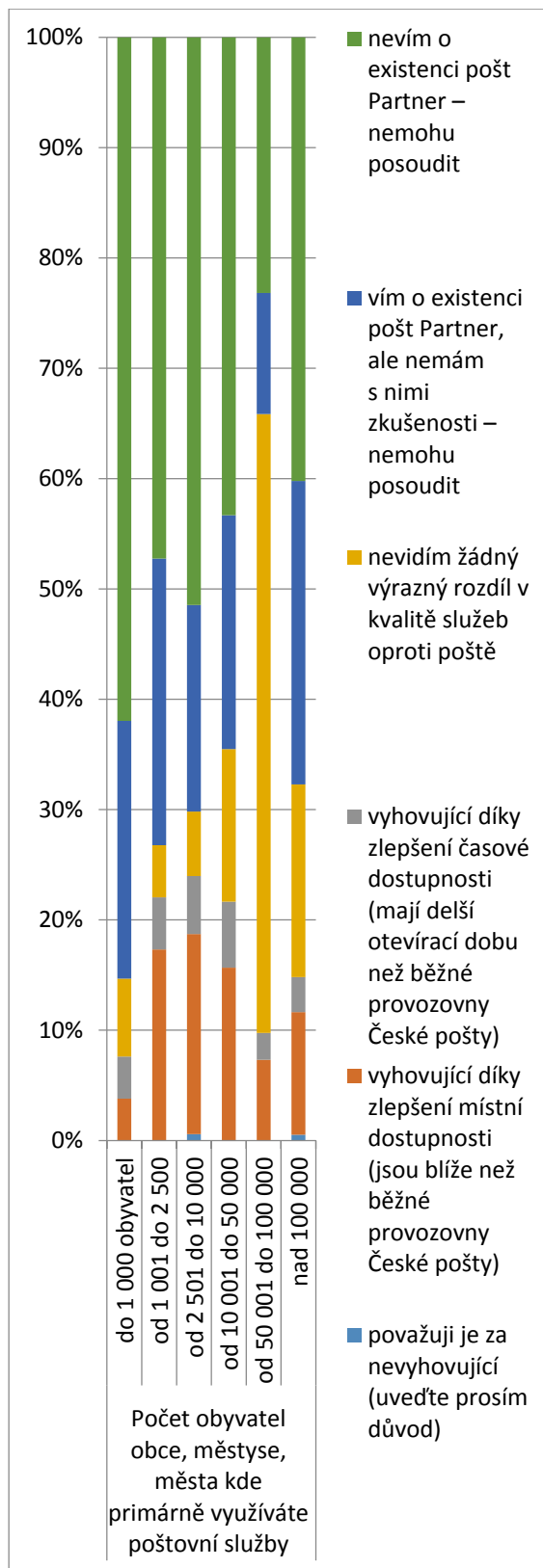
4



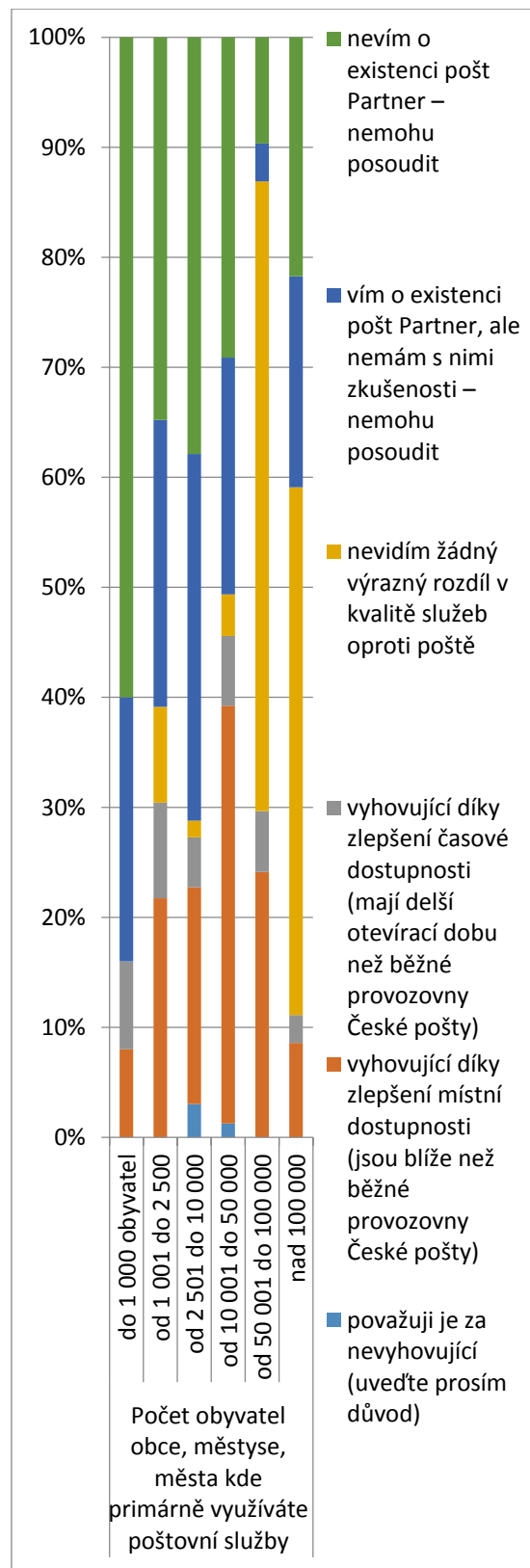
5 c) Odpovědi na otázku: Česká pošta nabízí své služby i prostřednictvím tzv. pošt Partner  
 6 (poštovní služby jsou poskytovány jinde než v provozovně České pošty, např.  
 7 v obchodě, na obecním úřadě apod.). Považujete poskytnuté služby za:

8

Populace



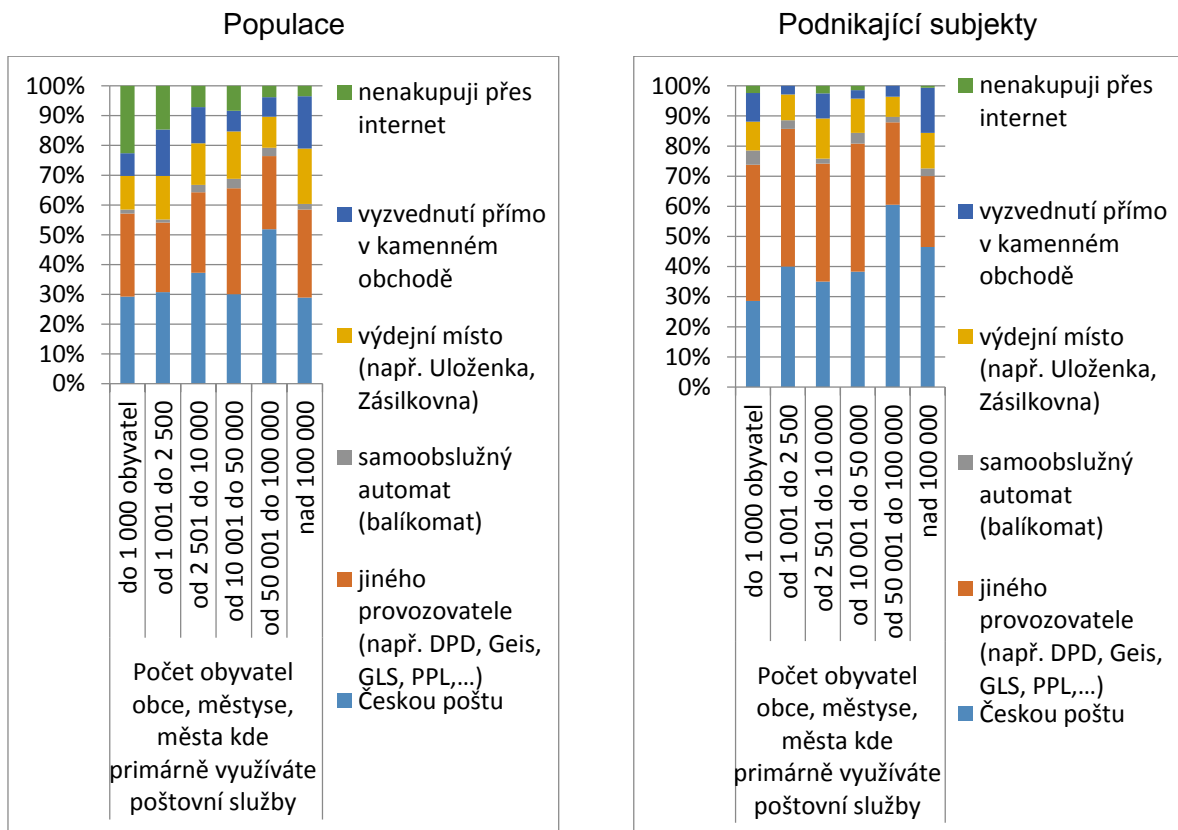
Podnikající subjekty





9 d) Odpovědi na otázku: Pokud máte možnost zvolit si způsob dodání (např. při nákupu  
10 přes internet), jaký způsob většinou zvolíte? (můžete uvést více možností)

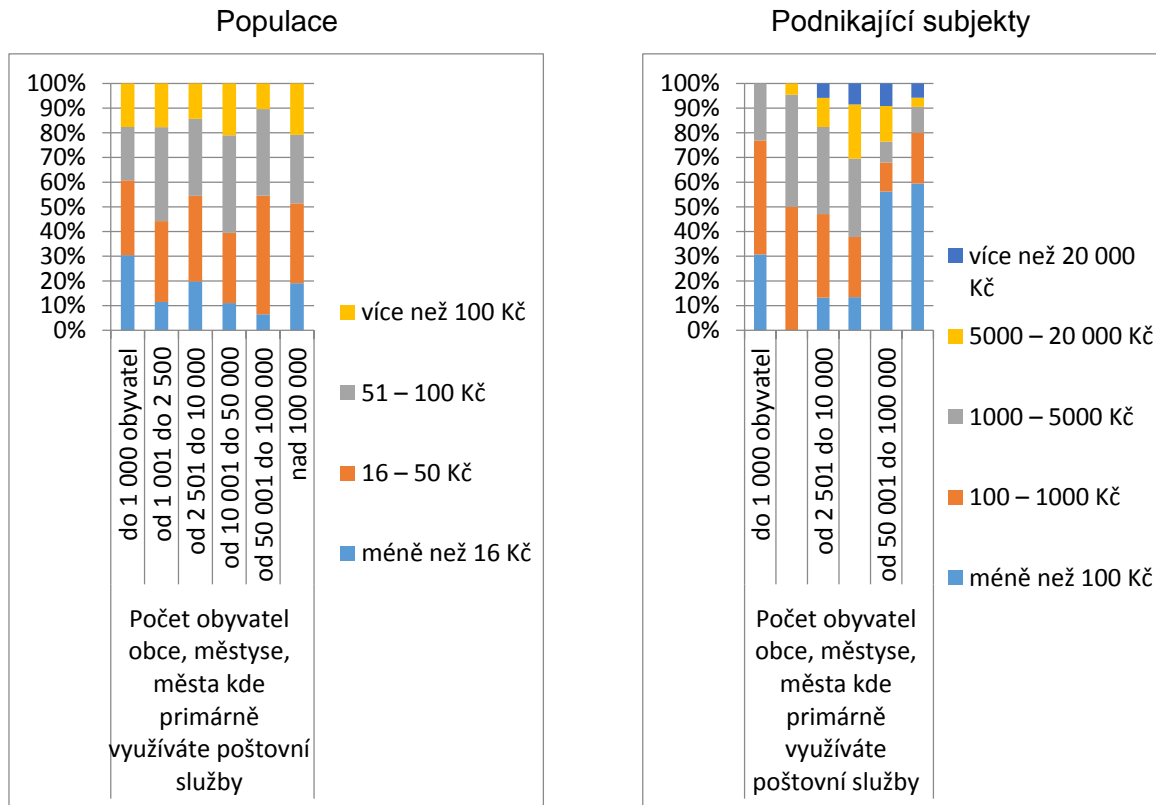
11



12 2. Využívání základních služeb

13 a) Odpovědi na otázku: Za poštovní služby vydáte průměrně měsíčně?

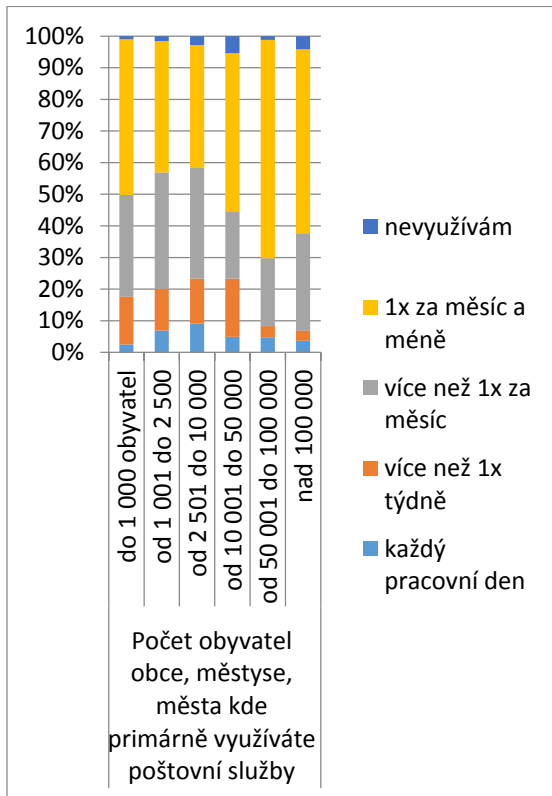
14



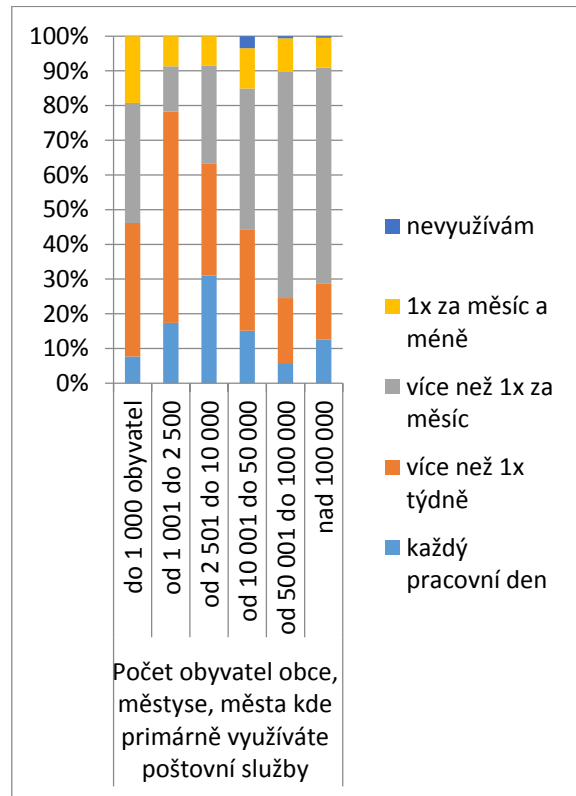
15 b) Odpovědi na otázku: Jak často v průměru využíváte služeb České pošty?

16

Populace



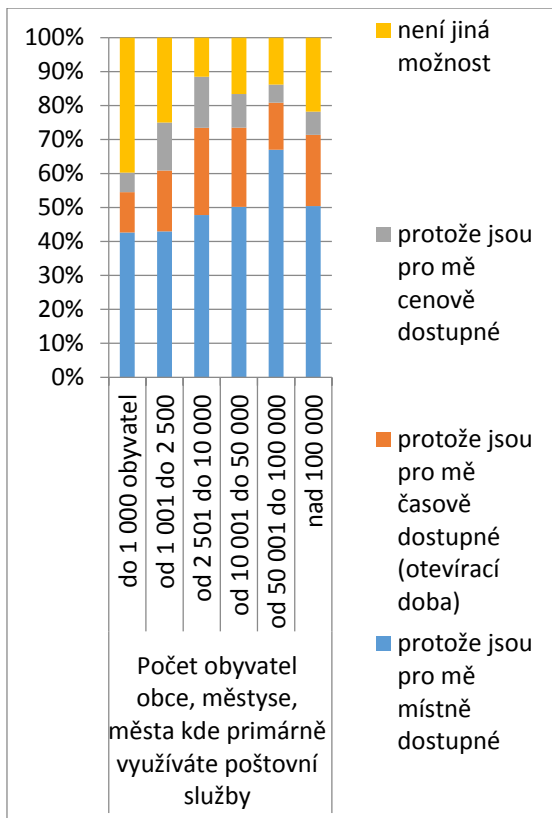
Podnikající subjekty



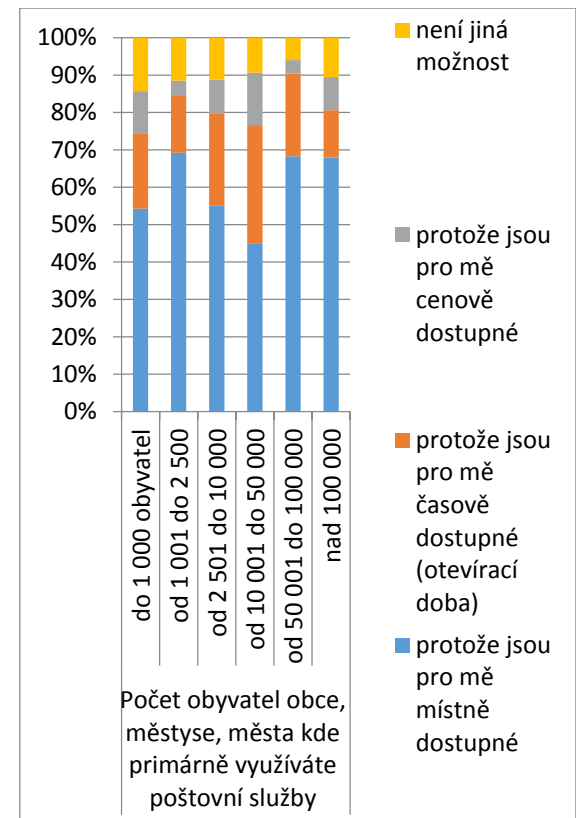
17 c) Odpovědi na otázku: Poštovní služby České pošty využíváte, protože jsou pro Vás  
18 dostupné (můžete uvést více možností).

19

Populace



Podnikající subjekty

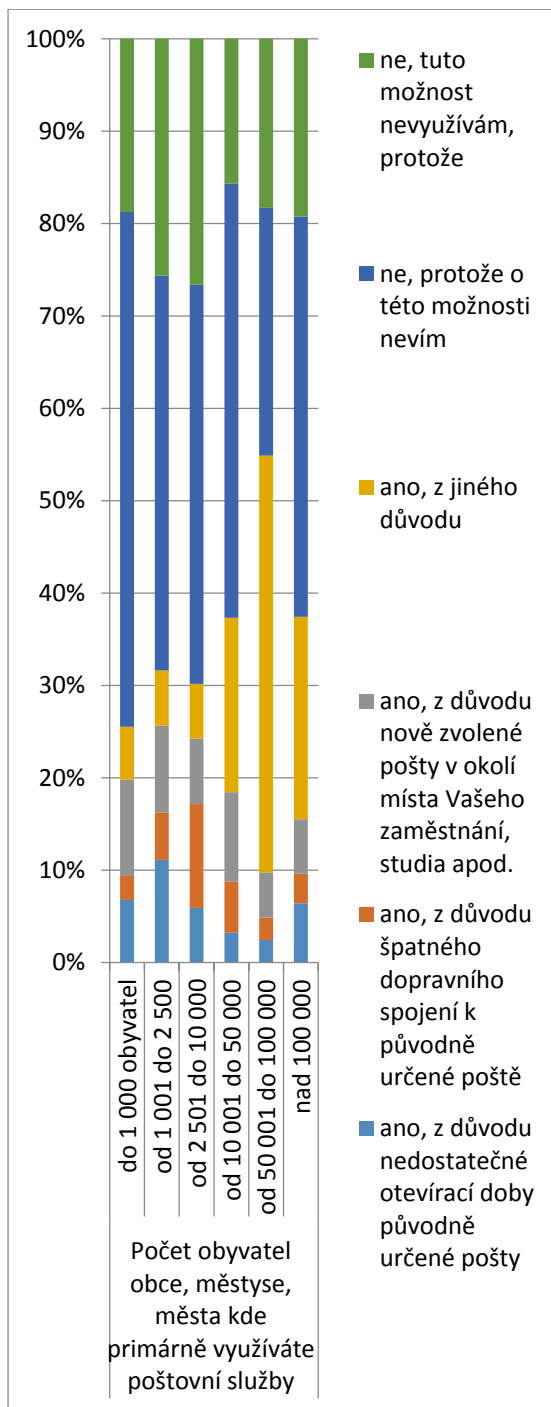


20  
21

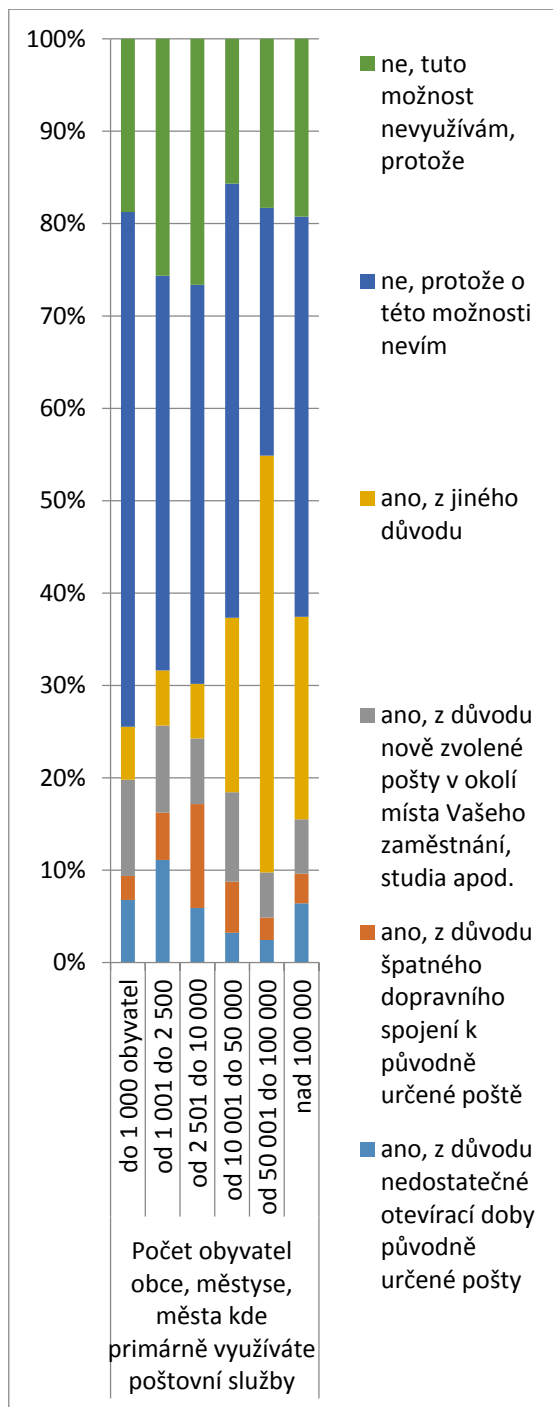
d) Odpovědi na otázku: Využíváte pro vyzvedávání uložených poštovních zásilek jednorázově či trvale jinou poštu než určenou poštu Českou poštou a z jakého důvodu?

22

Populace



Podnikající subjekty

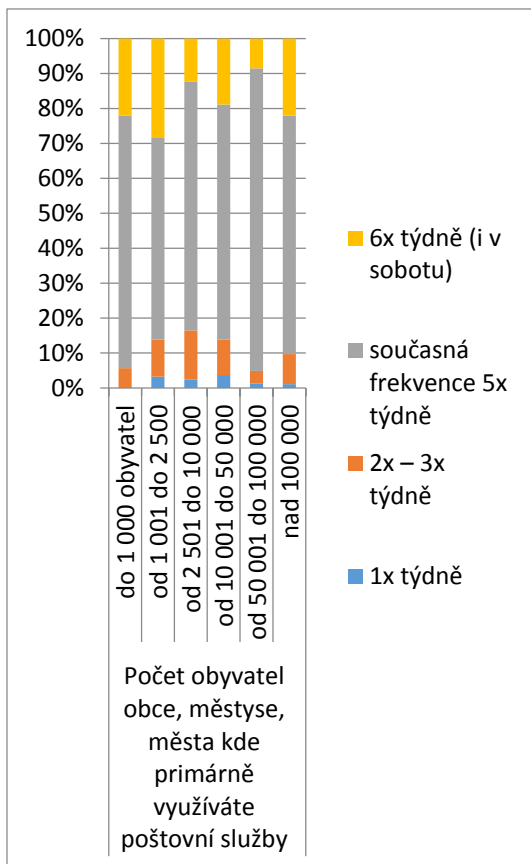


23

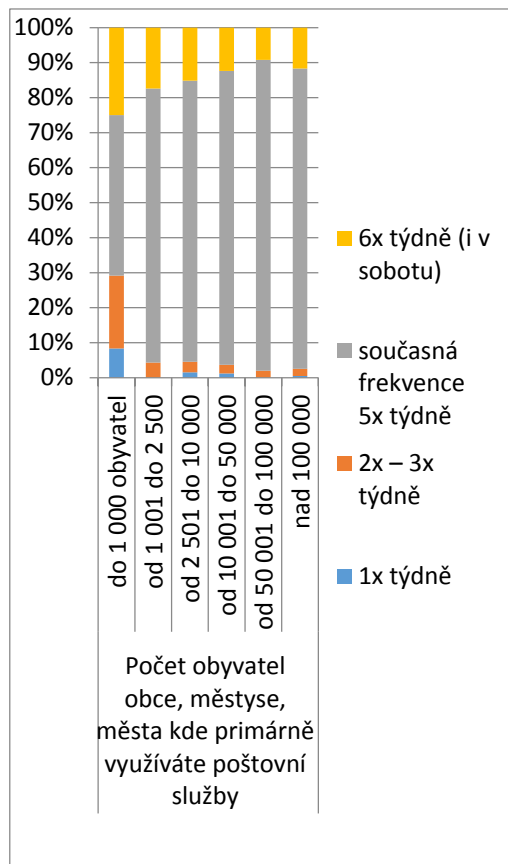
24 e) Odpovědi na otázku: Česká pošta má za povinnost dodávat poštovní zásilky každý  
 25 pracovní den v týdnu. Jaká frekvence dodávání by dle Vašeho názoru byla  
 26 dostatečná?

27

Populace



Podnikající subjekty

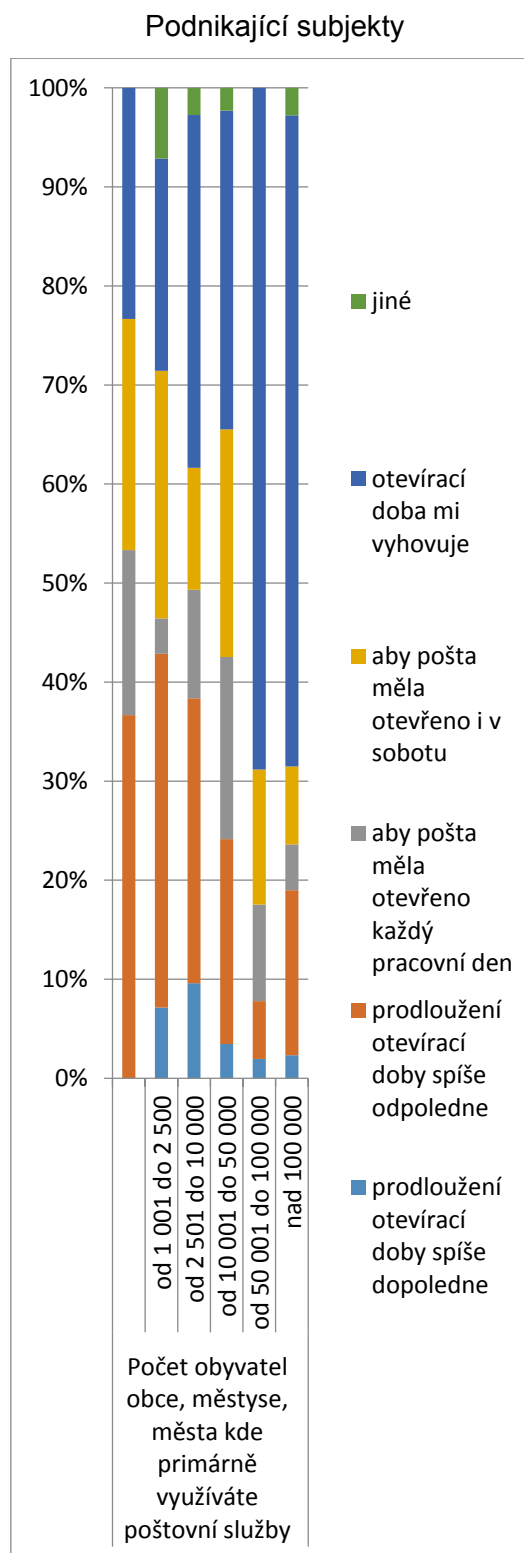
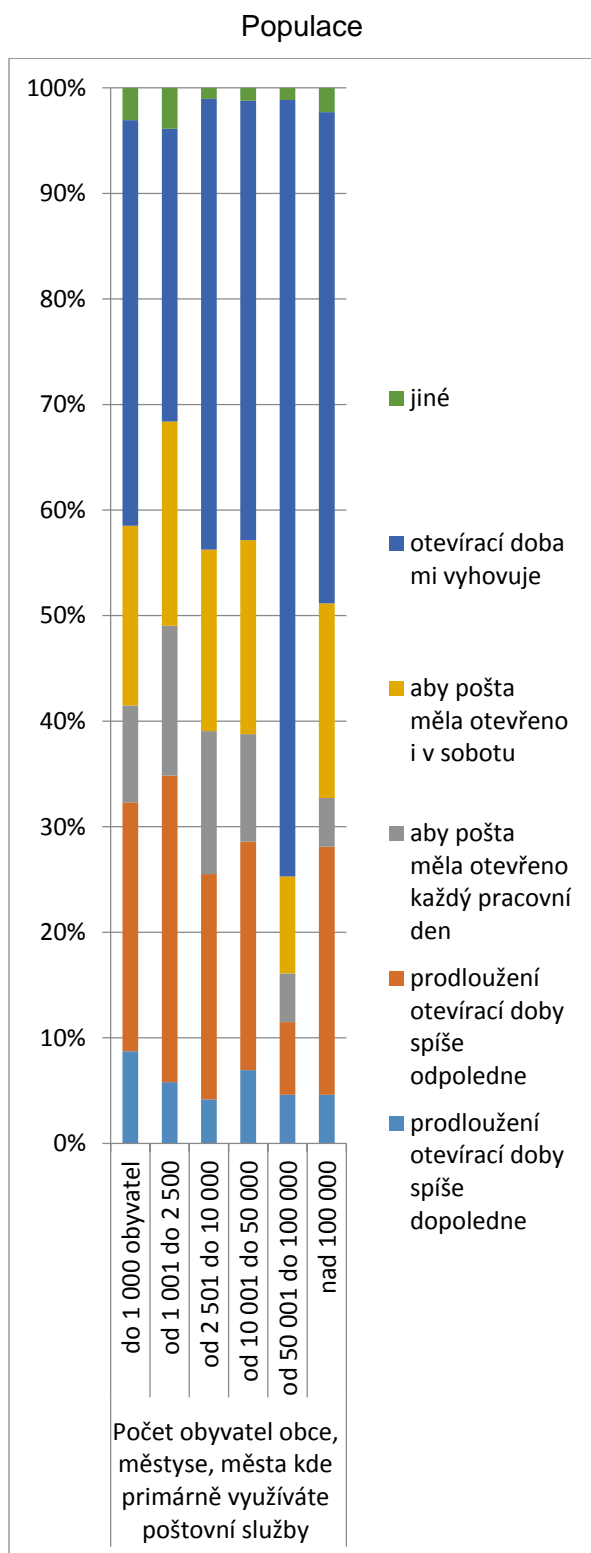


28

29  
30

f) Odpovědi na otázku: V případě otevírací doby Vámi využívané pošty byste preferovali (můžete uvést více možností)

31

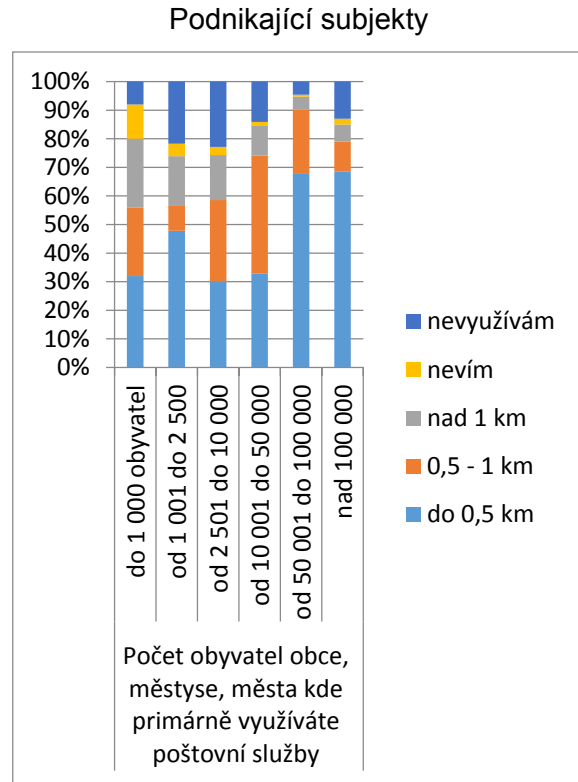
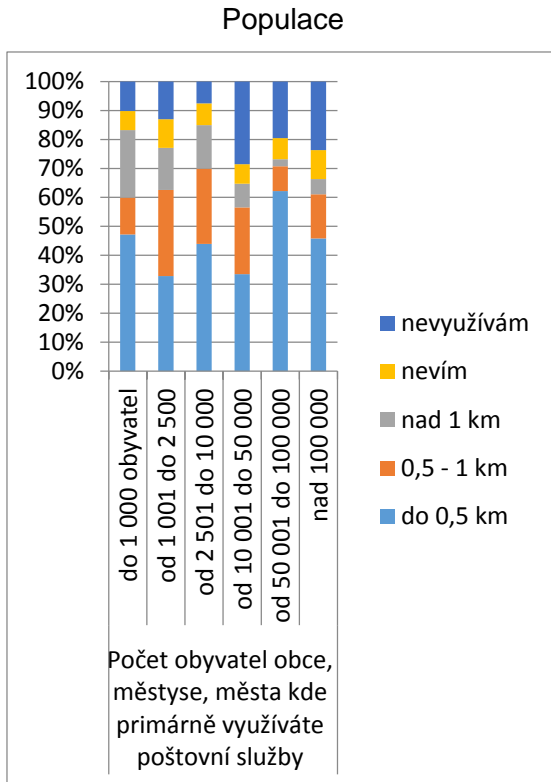


32

33 3. Okruh kvalita poskytovaných poštovních služeb

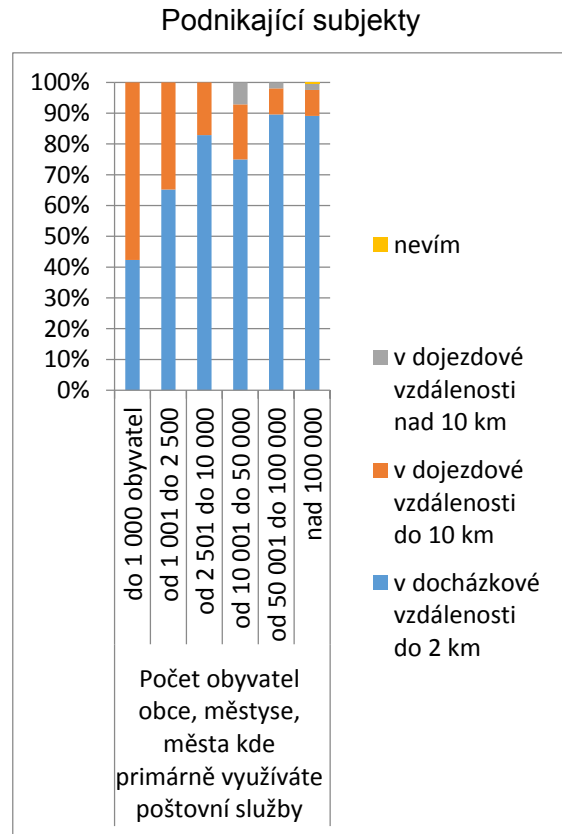
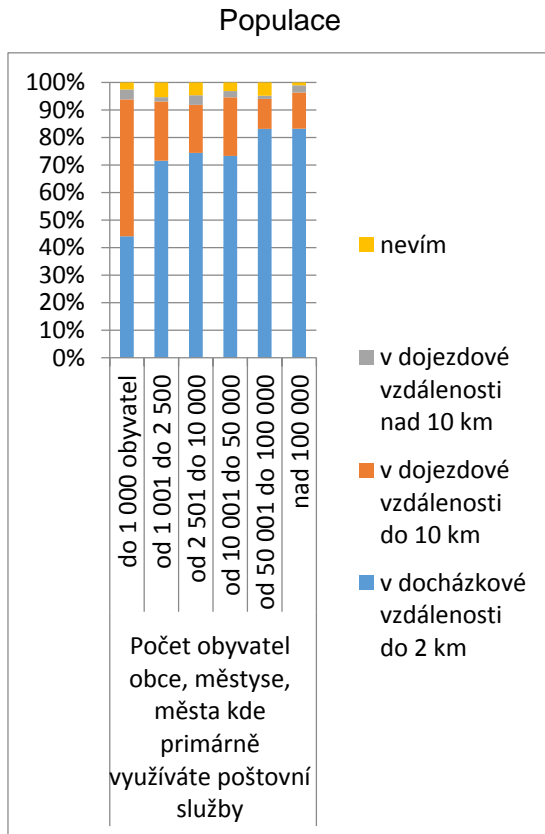
34 a) Odpovědi na otázku: Poštovní schránku, kterou primárně využíváte, máte ve  
35 vzdálenosti

36



37 b) Odpovědi na otázku: Poštu, kterou primárně využíváte, máte vzdálenou

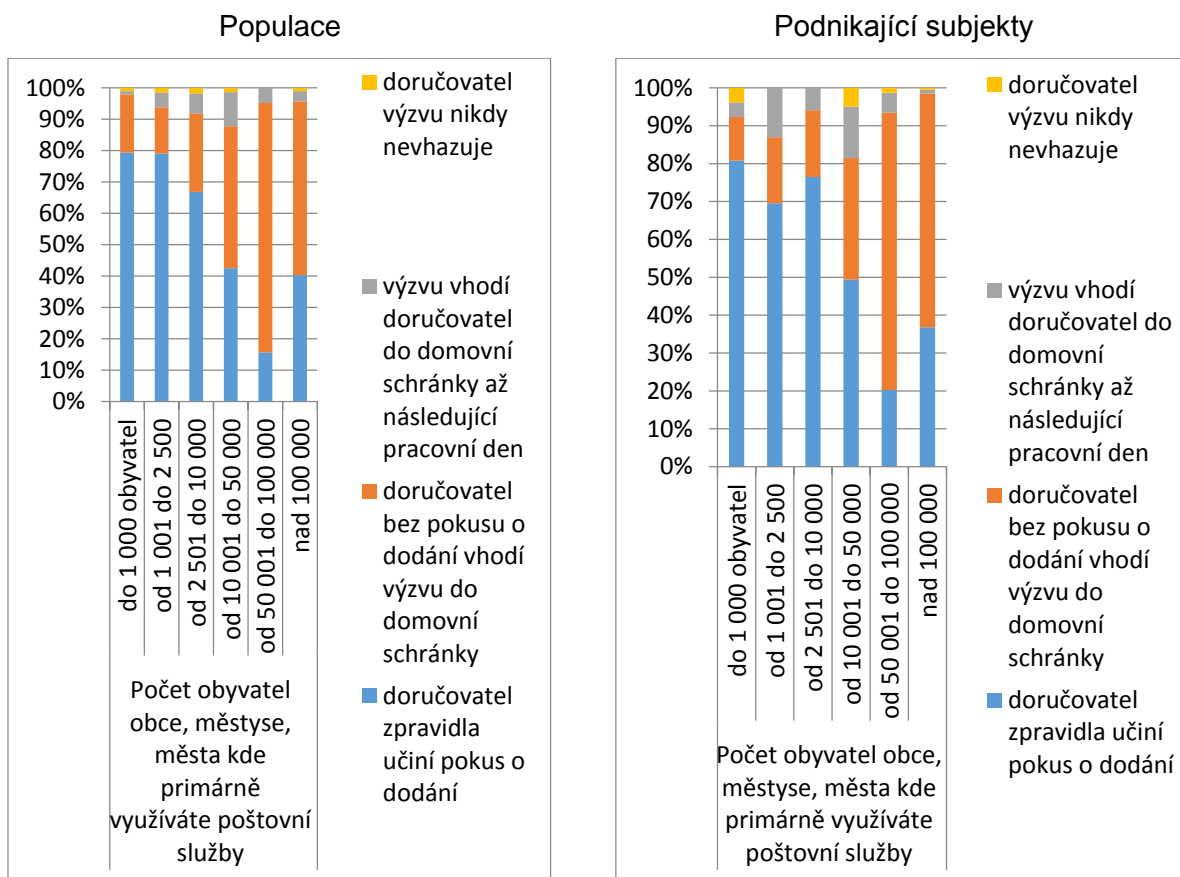
38



39  
40

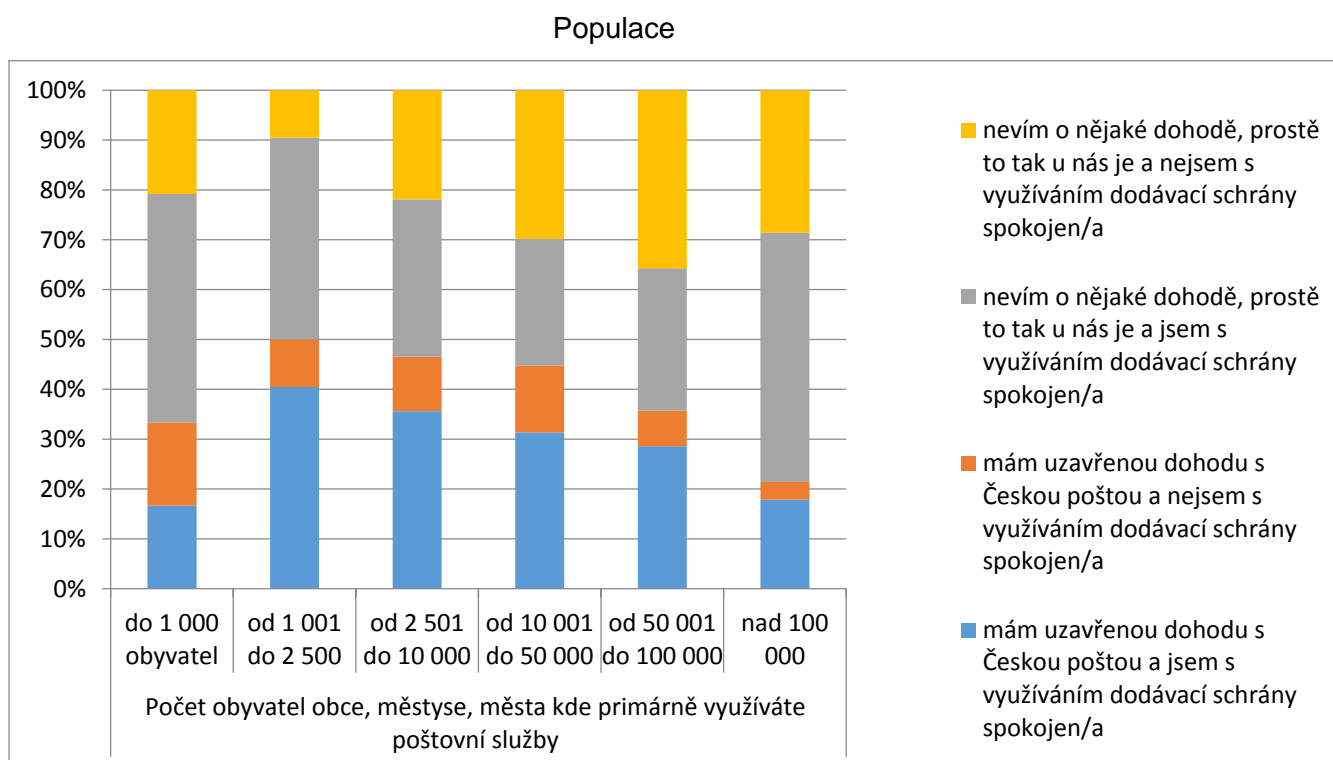
c) Odpovědi na otázku: Při dodávání zapsané poštovní zásilky Českou poštou (dodání oproti podpisu příjemce), v případě, že je Vám doručováno na adresu

41



42  
43  
44  
45

d) Odpovědi na otázku: V případě, že máte dodávací schránku (modré schránky, většinou u cesty ve větší vzdálenosti od bydliště), využíváte ji pro dodávání poštovních zásilek, protože

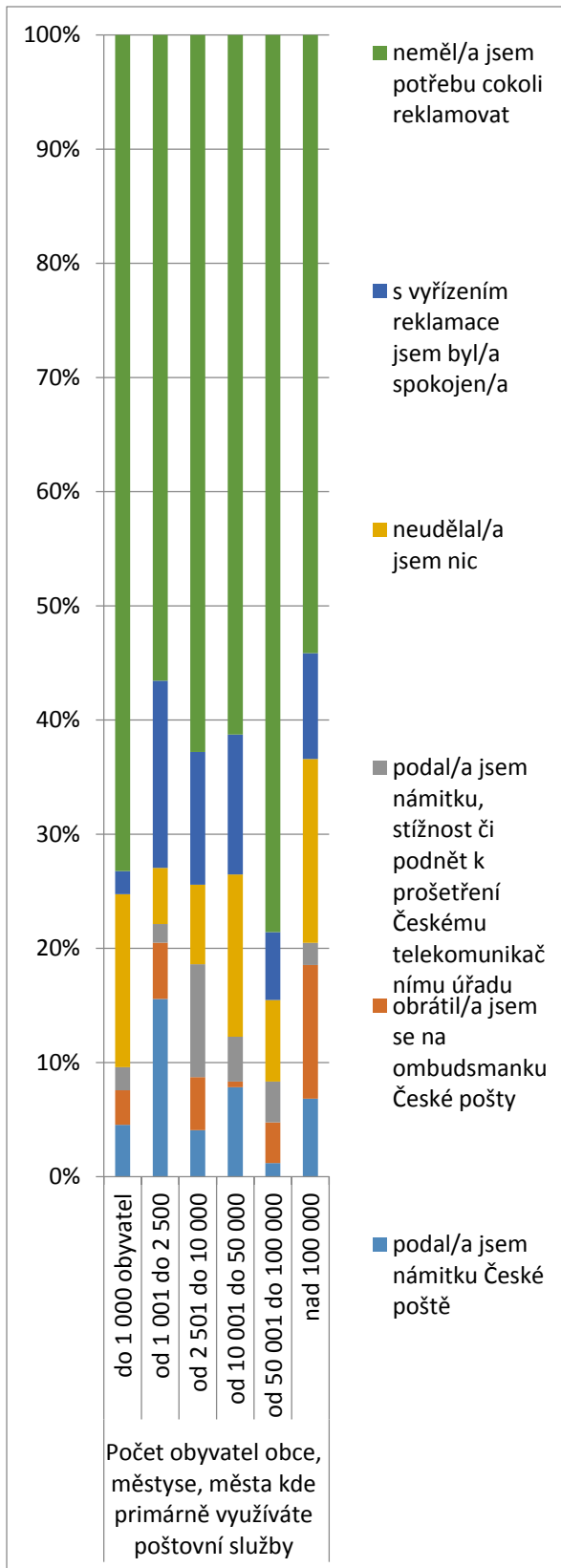


46  
47  
48

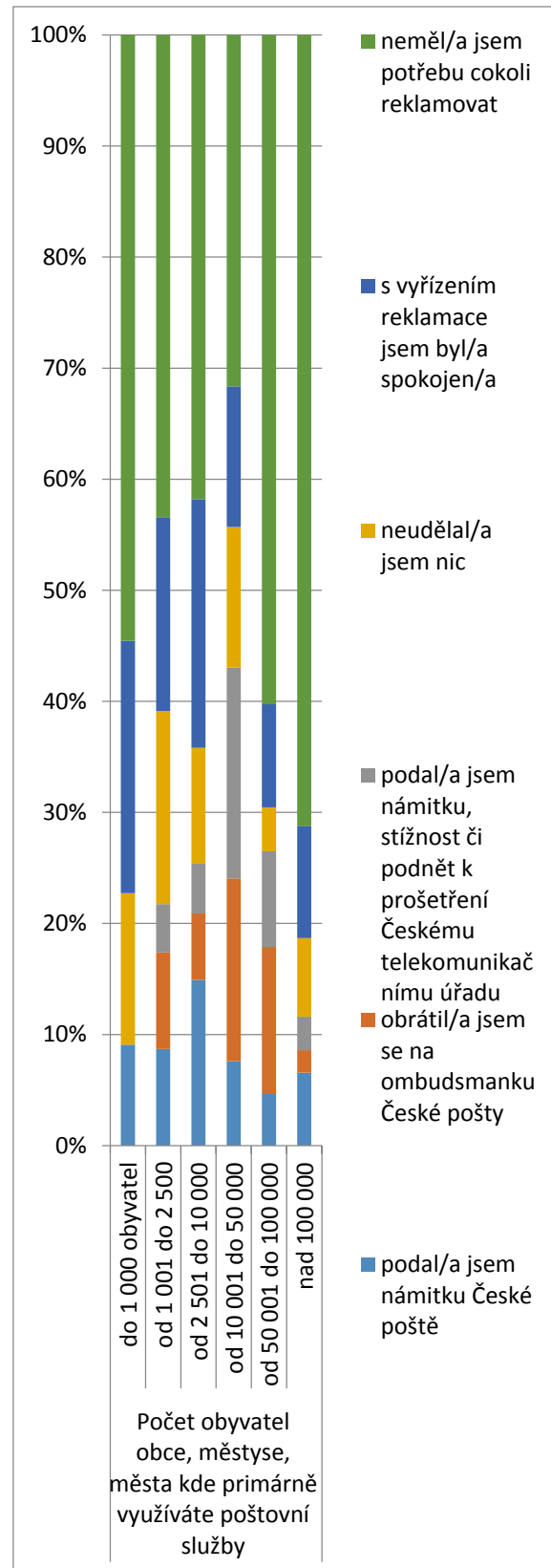
e) Odpovědi na otázku: Pokud jste v minulosti reklamovali postup na dodání poštovní zásilky, co jste udělali v případě, když jste nebyli s vyřízením reklamace České pošty spokojeni? (můžete uvést více možností)

49

Populace



Podnikající subjekty



50