



Čj. ČTÚ-8 845/2021-638/V. vyř.-ThA.

Protokol o kontrole č. 2102-1073-00/1K

Podle § 36a odst. 1 písm. h) zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o poštovních službách“), a podle § 1 odst. 1 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „kontrolní řád“).

Počet příloh: 4

A. Kontrolní orgán:

Český telekomunikační úřad

IČO: 701 06 975

Odbor pro severomoravskou oblast

Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

Vedoucí kontrolní skupiny: Mgr. Anna Thompson, průkaz k výkonu kontroly č. 594

Členové: Ing. Pavla Zichová, průkaz k výkonu kontroly č. 704

Mgr. Zuzana Babjak Majzelová, průkaz k výkonu kontroly č. 103855877

Mgr. Ondřej Bečka, průkaz k výkonu kontroly č. 141439113

B. Kontrolovaná osoba:

Česká pošta, s.p.

IČO: 471 14 983

Politických vězňů 909/4, 110 00 Praha

Kontrole přítomen:

Pošta Praha 515

vedoucí pošty Praha 618

zástupkyně vedoucího pošty Praha 515

Depo Praha 704

vedoucí depa

zástupce vedoucí IV

vedoucí oddělení balíkového dodání I

C. Kontrolní úkony:

Kontrolní úkon, kterým byla V souladu s § 5 odst. 2 písm. a) kontrolního

kontrola zahájena: řádu předložením pověření ke kontrole

den: 16. 2. 2021

kontrolované osobě, Praha

Kontrolní úkon předcházející Vyhodnocení zjištěných skutečností včetně

vyhotovení protokolu: obdrženého podání ze dne 30. 4. 2021

den: 30. 4. 2021

D. Předmět kontroly:

Předmětem kontroly je dodržování § 3 odst. 2 písm. d) a e) zákona o poštovních službách při doručování balíkových i listovních zásilek v lokalitě Praha-Řepy.

E. Kontrolní zjištění (zjištěný stav s uvedením nedostatků a označení právních předpisů, které byly porušeny):

Účelem kontroly bylo prošetření podnětu starostky Městské části Praha 17, [redacted] ze dne 8. 2. 2021, v němž se uvádí, že od uzavření pošty Praha 618 z důvodu plánované rekonstrukce (jedná se jak o přepážkovou provozovnu, tak i o listovní dodejnu) se výrazně zhoršila úroveň služeb

Kontrolní zjištění – pokračování:

v celé městské části. Jedná se zejména, byť ne výhradně, o problémy s doručováním listovních zásilek, přičemž ani doporučené úřední zásilky nejsou řádně doručovány. Tyto problémy doložila starostka [REDAKCE] souborem desítek stížností občanů své městské části, jejichž předmětem jsou nejčastěji neuciněné pokusy o doručení a neoznámení uložení zásilek (příloha č. 1).

Kontrola probíhala na dvou provozovnách: první část byla provedena na přepážkové provozovně Praha 515, na adrese Hábova 1516/3, 155 00 Praha-Stodůlky, která po dobu uzavření pošty Praha 618 převzala její funkci mj. jako ukládací pošta; druhá část pak proběhla na depu Praha 704, K Vypichu 1139, 177 04 Rudná, které zodpovídá za doručování balíkových zásilek v lokalitě Praha 17 - Řepy.

Kontrola byla zahájena dne 16. 2. 2021 na provozovně Praha 515 předložením pověření ke kontrole ve formě průkazu [REDAKCE], zástupkyni vedoucího pošty Praha 515. Na místě byl sepsán Úřední záznam z kontroly, který [REDAKCE] spolu s [REDAKCE], vedoucí pošty Praha 618, stvrdila svým podpisem (příloha č. 2).

Na místě bylo zjišťováno, jaké opatření byla zavedena poté, co pošta Praha 515 převzala funkci dočasně uzavřené pošty Praha 618. Kontrolnímu orgánu bylo sděleno, že z důvodu zvýšeného vytižení došlo k otevření dalšího patra s pěti přepážkami. Celkově tak nyní pošta Praha 515 obsluhuje jedenáct přepážek. Všichni zaměstnanci uzavřené pošty Praha 618 přešli na poštu Praha 515. Na základě dat z vyvolávacího systému bylo ověřeno, že průměrná čekací doba v prosinci 2020 činila 5:46 min., celkem bylo v prosinci obsluženo 25 981 klientů. V únoru (průměr za období 1. – 15. 2. 2021) byla čekací doba 1:56 min., celkem bylo v první půli února obsluženo 10 315 klientů. Na dotaz kontrolního orgánu bylo sděleno, že nejsou evidovány žádné stížnosti přímo na tuto provozovnu.

Kontrolní orgán si dále vyžádal seznam všech uložených balíkových zásilek a ověřil, že pošta Praha 515 disponuje dostatečnými skladovacími prostory pro uložení zvýšeného počtu zásilek. Kontrolní orgán dále provedl vizuální kontrolu všech uložených doporučených listovních zásilek, k vybraným zásilkám pořídil fotodokumentaci (příloha č. 3) a vyžádal si interní výpisy ze sledování těchto zásilek.

Kontrola pokračovala na provozovně Depo Praha 704. Její průběh byl zaznamenán do Úředního záznamu z kontroly, který vedoucí depa [REDAKCE] spolu se svým zástupcem [REDAKCE] a vedoucím oddělení balíkového dodání I [REDAKCE] stvrdili svými podpisy (příloha č. 4).

Zde bylo zjištěno, že městská část Praha-Řepy se člení na tři balíkové okrsky (č. 16 – ranní, č. 151 a 152 – odpolední), přičemž všechny tři jsou aktuálně obsazeny stálými zaměstnanci. V měsících listopadu a prosinci 2020 byly stálými zaměstnanci obsazeny pouze dvě z těchto pozic, třetí byla řešena brigádníky. K celkové personální situaci depa bylo sděleno, že všechny pozice jsou aktuálně obsazeny (106 pozic z toho 12 střídačů). Průměrně chybí denně cca 21 zaměstnanců. Tyto absence jsou řešeny střídači a brigádníky. K situacím, kdy by nebylo možno zabezpečit dodávání v určitých okresech a zásilky byly ukládány bez pokusu o doručení, dle vyjádření vedoucích pracovníků depa nedochází. V krajních situacích, jako je předvánoční období, mohou doručovat i dispečeré nebo výpomoc z jiných pracovišť. V tomto období se doručuje i v soboty. Uložení bez pokusu o doručení nastává jen jako individuální pochybení. Kontrolní skupině byl poskytnut přehled hlášených nepravdelností za den 16. 2. 2021.

Kontrolní skupina si dále vyžádala výstupy z interního systému sledování zásilek spolu se souřadnicemi z doručování k vybraným zásilkám ze seznamu uložených balíkových zásilek z pošty Praha 515 a dále též stejné dokumenty k balíkovým zásilkám, jež byly předmětem stížností doložených starostkou [REDAKCE]

Listovní zásilky

Na základě analýzy obdržených výpisů ze sledování listovních zásilek bylo zjištěno:

- u celkem 8 zásilek nebyl pokus o doručení uskutečněn z důvodu „uložena na žádost odesílatele“;
- u 15 zásilek trvala pochůzka, během níž se měl uskutečnit údajný pokus o doručení, pouze několik minut či několik desítek minut.

Kontrolní zjištění – pokračování:

Kontrolní orgán si v souladu s § 8 písm. c) kontrolního řádu vyžádal dne 22. 2. 2021 upřesňující informace.

Kontrolovaná osoba tyto skutečnosti objasnila prostřednictvím svých podání ze dne 4. a 10. 3. 2021. Uvedla, že všechny zásilky, u nichž bylo uvedeno „uloženo na žádost odesílatele“, byly adresovány osobám hlášeným k trvalému pobytu na adrese úřadu městské části, které nedisponují řádně označenými domovními schránkami. Z tohoto důvodu zde nelze zanechat výzvy České pošty.

K zásilkám, u nichž je v interním výpisu ze sledování evidován jen minimální časový odstup mezi záznamem Výprava na pochůzku a Uložena – adresát nezastižen, kontrolovaná osoba uvedla, že tyto zásilky byly doručovány standardním způsobem, nicméně příslušní doručovatelé je zadali do systému až po návratu z pochůzky.

Za účelem ověření tvrzení kontrolované osoby, že tyto zásilky byly řádně doručovány – pouze doručovatelé zaevidovali záznam „Výprava na pochůzku“ až po návratu z ní, si kontrolní orgán dne 18. 3. 2021 vyžádal dokumenty Převzetí zásilek na pochůzku, Převzetí zásilek do skladu a Rekapitulace zásilek vztahujícím se k doručování těchto zásilek.

Požadované doklady doložila kontrolovaná osoba prostřednictvím podání ze dnů 7. a 8. 4. 2021. Mezi vyhotovením dokladů Převzetí zásilek na pochůzku a Převzetí zásilek do skladu byl ve všech případech, kdy byly údaje čitelné, zjištěn několikahodinový odstup. Neučiněný pokus o doručení tak v těchto případech prokázán nebyl.

V části týkající se listovních zásilek bylo po vyhodnocení všech podkladů zjištěno následujících jedenáct pochybení (viz tabulka 1):

- v 8 případech nebyla u úřední zásilky odtržena vlastní výzva s poučením,
- ve 3 případech byla úřední zásilka se zeleným pruhem uložena bez pokusu o doručení z důvodu sjednané služby odnáška, ačkoli se v případě obálek se zeleným pruhem tato služba neuplatní.

Tabulka 1

Podací číslo	Odesílatel	Adresát	Zjištěné pochybení
RR770990663CZ			modrý pruh, neodtržená výzva a poučení
RR769042199CZ			modrý pruh, neodtržená výzva a poučení
RR769047956CZ			modrý pruh, neodtržená výzva a poučení
RR9964921564U			zelený pruh, neodtržená výzva a poučení
RR2570450343F			modrý pruh, neodtržená výzva a poučení
RR400108462CZ			bílá obálka, neodtržená výzva a poučení

Kontrolní zjištění – pokračování:

RR2570441046F		modrý pruh, neodtržená výzva a poučení
RR4360893441F		odnos u zásilky se zeleným pruhem
RR1801287986C		odnos u zásilky se zeleným pruhem
RR821087548CZ		červený pruh, neodtržená výzva a poučení
RR1095878356U		odnos u zásilky se zeleným pruhem

Balíkové zásilky

Kontrolní orgán provedl analýzu výstupů z interního systému sledování zásilek a souřadnic z doručování k 149 vybraným zásilkám ze seznamu uložených balíkových zásilek z pošty Praha 515. Bylo zjištěno, že

- u 81 zásilek byly údaje a zeměpisné souřadnice v pořádku, příp. vozidlo doručovatele nebylo vybaveno systémem GPS, a doručovací pokus tak nešlo ověřit;
- u 3 zásilek není v systému sledování zaevidován doručovací pokus, kontrolovaná osoba výpis opatřila poznámkou „nebyl“, příp. „nezastavil“;
- u 1 zásilky je v systému sledování čtyřikrát zaznamenáno „překážka na straně pošty“ a žádný další standardní doručovací pokus;
- u 26 zásilek neodpovídají souřadnice z doručovacího pokusu doručovací adrese;
- u 38 zásilek je ve výpisu ze sledování zaznamenáno „uloženo na žádost adresáta“, ačkoli zde není uvedeno telefonní číslo adresáta.

Kontrolní orgán v souladu s § 8 písm. c) kontrolního řádu vyžádal vysvětlení, jakým způsobem vyjádřili dotyční adresáti svou žádost o uložení zásilky (ad e).

Ve své odpovědi ze dne 9. 3. 2021 uvedla kontrolovaná osoba, že veškeré zásilky z ciziny jsou na zásilce opatřeny telefonním kontaktem na adresáta, který ovšem není uveden v elektronických datech k zásilce. Stejná situace může dle vyjádření kontrolované osoby nastat i u vnitrostátních zásilek.

Dále si kontrolní orgán vyžádal výpisy ze systému evidence a správy vozového parku (dále jen „ESVP“) k zásilkám, u nichž zeměpisné souřadnice nekorespondovaly s dodací adresou (ad d), a dále též k zásilkám s poznámkami „nebyl“, „nezastavil“ (ad b) a k zásilce s uvedenými „překážkami na straně pošty“ (ad c).

Kontrolnímu orgánu byly prostřednictvím několika podání poskytnuty výpisy ze systému ESVP k většině požadovaných zásilek, u nichž neodpovídají souřadnice z doručovacího pokusu doručovací adrese (poskytnuty výpisy k 21 z 26 zásilek). Kontrolní orgán ověřil poskytnuté údaje k zásilkám s následujícím výsledkem:

- u 11 z 26 zásilek bylo zjištěno, že podle výpisu ze systému ESVP (jedná se o mapu se zaznamenaným pohybem vozidla) doručovatel v místě adresy zastavil;
- u 10 z 26 bylo zjištěno, že výpisu ze systému ESVP doručovatel v místě adresy nezastavil;

Kontrolní zjištění – pokračování:

- k 5 z 26 zásilkám nebyly výpisy ze systému ESVP poskytnuty.

K zásilkám s poznámkami „nebyl“, „nezastavil“ (ad b) a k zásilce s uvedenými „překážkami na straně pošty“ (ad c) výpisy ze systému ESVP poskytnuty nebyly. Kontrolní orgán tak ve svém hodnocení vycházel z dostupných podkladů.

V části týkající se balíkových zásilek bylo po vyhodnocení všech podkladů zjištěno následujících čtrnáct pochybení (viz tabulka 2):

- v 10 případech neodpovídají doručovací adrese zeměpisné souřadnice z doručování a zároveň vůz doručovatele v místě adresy v předemtný den nezastavil;
- ve 3 případech v systému sledování není zaevidován doručovací pokus, kontrolovaná osoba výpis opatřila poznámkou „nebyl“, příp. „nezastavil“;
- v 1 případě je v systému sledování čtyřikrát zaznamenáno „překážka na straně pošty“ a žádný další standardní doručovací pokus.

Tabulka 2

Podací číslo	Adresát	Zjištění
BA981329329VV	Daniel Grobl, Španielova 1320/47, 163 00 Praha 17 - Řepy	GPS souřadnice neodpovídají, podle ESVP nezastavil
BA939726601VV	Krivjanska, Na Fialce 1500/1, 163 00 Praha 17 - Řepy	GPS souřadnice neodpovídají, podle ESVP nezastavil
BA0369603998X	Dimitrova S., K Zahrádkám 1003/23, 155 00 Praha 13 - Stodůlky	GPS souřadnice neodpovídají, podle ESVP nezastavil
BA989892385VV	Klára Kloudová, Flöglva 1505/5, 155 00 Praha 13 - Stodůlky	GPS souřadnice neodpovídají, podle ESVP nezastavil
BA989572885VV	Sebastian Dziecielski, náměstí Junkových 2870/4, 155 00 Praha 13 - Stodůlky	GPS souřadnice neodpovídají, podle ESVP nezastavil
BA997254875VV	Karásková, Vlachova 1512/6, 155 00 Praha 13 - Stodůlky	GPS souřadnice neodpovídají, podle ESVP nezastavil
BA989917983VV	Zahálková, Svitákova 2775/1, 155 00 Praha 13 - Stodůlky	GPS souřadnice neodpovídají, podle ESVP nezastavil
BA989982196VV	Vosatková, Ostřicová 2771/27, 155 00 Praha 13 - Stodůlky	GPS souřadnice neodpovídají, podle ESVP nezastavil
BA989535009VV	Lyubov, 163 00 Praha 17 - Řepy	v T&T schází doručovací pokus, pozn. "nezastavil"
BA0356844068X	Tomáš Prokop, Nevanova 1059/32, 163 00 Praha 17 - Řepy	v T&T 4x "překážka na straně pošty", GPS neodpovídají
BA0341540771X	Lucie Kolářová, Španielova 1254/67, 163 00 Praha 17 - Řepy	podle ESVP nezastavil, pozn. „nebyl“
BX0651261797X	Kamila Dolotina, K Zahrádkám 547/61, 155 00 Praha 13 - Stodůlky	GPS souřadnice neodpovídají, podle ESVP nezastavil
BA0311027648X	Miroslava Kadlecová, Vondroušova 1166/12, 163 00 Praha 17 - Řepy	v T&T schází doručovací pokus, pozn. "nebyl"
BA0294935915X	Veronika Polcarová, K Zahrádkám 1059/44, 155 00 Praha 13 - Stodůlky	GPS souřadnice neodpovídají, podle ESVP nezastavil

Balíkové zásilky, které byly předmětem stížností obyvatel Prahy 17

Kontrolní orgán se v neposlední řadě zabýval balíkovými zásilkami, které byly předmětem stížností obyvatel Prahy 17. Konkrétně se jednalo o 11 zásilek:

Podací číslo	Adresát
DR1226322501U	Petr Mareš, Bazovského 1119/3, 163 00 Praha 17 - Řepy
CB361882510DE	Barbora Hapová, Makovského 1205/31, 163 00 Praha 17 - Řepy

Kontrolní zjištění – pokračování:

DR7235129174F	
DR7235042708F	
DR7067368285C	
DR0910135903M	
CA008264290SK	
DR3179681166U	
DR0781265044M	
DR3539152294U	
BA0352768825X	

K těmto zásilkám byly zjištěny následující informace:

- ve 3 případech nebyl příslušný doručovatel vybaven systémem GPS, data z doručování tak nelze ověřit (DR7235129174F, DR7235042708F, DR1226322501U);
- ve 3 případech je ve výpisu ze sledování uvedeno „uloženo na žádost adresáta“ (DR0781265044M, DR3539152294U, BA0352768825X);
- ve 2 případech byla zásilka doručena na pochůzce, přičemž se jednalo o opakovaný pokus (DR7067368285C, DR3179681166U);
- ve 3 případech je ve výpisu ze sledování uvedeno „adresát nezastižen“, souřadnice z doručovacího pokusu však neodpovídají dodací adrese (CB361882510DE, DR0910135903M, CA008264290SK).

Kontrolní orgán si následně vyžádal výpisy ze systému ESVP k třem výše uvedeným zásilkám, u nichž souřadnice z doručovacího pokusu neodpovídaly doručovací adrese. Tyto podklady však nebyly poskytnuty, kontrolní orgán tak vyhodnotil dostupné informace (stížnosti adresátů na neúčinný pokus o doručení a souřadnice z doručovacích pokusů) a shledal následující pochybení (viz tabulka 3).

Tabulka 3

Podací číslo	Adresát	Zjištění
CB361882510DE		GPS neodpovídají
DR0910135903M		GPS neodpovídají
CA008264290SK		GPS neodpovídají

Kontrolní závěr

Výstupem kontroly provedené na provozovnách kontrolované osoby Praha 515 a Depo Praha 704 a následné analýzy poskytnutých podkladů jsou následující zjištěná pochybení:

- v 8 případech došlo k porušení § 3 odst. 2 písm. e) zákona o poštovních službách, a tím současně i § 33 odst. 1 písm. a) téhož zákona, když doporučená úřední psaní s podacími čísly RR770990663CZ, RR769042199CZ, RR769047956CZ, RR9964921564U, RR2570450343F, RR400108462CZ, RR2570441046F a RR821087548CZ nebyla doručována v souladu se zvláštními požadavky na dodávání úředních písemností spočívajícími v zanechání úřední výzvy a poučení dle § 13 vyhlášky č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování (dále jen „vyhláška“);
- ve 3 případech došlo k porušení § 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách, když byla doporučená úřední psaní s podacími čísly RR4360893441F, RR1801287986C a RR1095878356U v rozporu § 21 odst. 1 vyhlášky uložena bez pokusu o doručení na ukládací poště, ačkoli v předmětných případech bylo poskytnutí služby odnáška vyloučeno prostřednictvím sjednané poštovní smlouvy, když odesílatel zvolil zvláštní obálku se zeleným pruhem;
- ve 14 případech došlo k porušení § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách, a tím současně i § 33 odst. 1 písm. a) téhož zákona, když byly doporučené balíkové zásilky

Kontrolní zjištění – pokračování:

s podacími čísly BA981329329VV, BA939726601VV, BA0369603998X, BA989892385VV, BA989572885VV, BA997254875VV, BA989917983VV, BA989982196VV, BA989535009VV, BA0356844068X, BA0341540771X, BX0651261797X, BA0311027648X a BA0294935915X uloženy bez pokusu o doručení;

- ve 2 případech došlo k porušení § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách, a tím současně i § 33 odst. 1 písm. a) téhož zákona, když byly balíkové zásilky ze zahraničí s podacími čísly CB361882510DE a CA008264290SK uloženy bez pokusu o doručení;
- v 1 případě došlo k porušení sjednané poštovní smlouvy, když byla zásilka Balík Do ruky s podacím číslem DR0910135903M uložena bez pokusu o doručení.

F. Seznam podkladů, z kterých kontrolní zjištění vycházejí:

1. Stížnost starostky městské části Praha 17 – Řepy spolu se stížnostmi občanů (příloha č. 1)

Listovní zásilky

2. Úřední záznam z pošty Praha 515 (příloha č. 2)
3. Fotodokumentace vybraných uložených listovních zásilek (příloha č. 3)
4. Výpisy ze systému sledování k vybraným zdokumentovaným listovním zásilkám
5. Obdržené podání ze dne 4. 3. 2021
6. Obdržené podání ze dne 10. 3. 2021
7. Obdržené podání ze dne 7. 4. 2021
8. Obdržené podání ze dne 8. 4. 2021
9. Obdržené podání ze dne 8. 4. 2021

Balíkové zásilky

10. Úřední záznam z provozovny Depo Praha 704 (příloha č. 4)
11. Seznam uložených balíkových zásilek z ukládací pošty Praha 515
12. Přehled hlášených nepravidelností za den 16. 2. 2021
13. Obdržené podání ze dne 16. 2. 2021 - výpisy ze systému sledování k vybraným balíkovým zásilkám spolu se zeměpisnými souřadnicemi z pokusu o doručování
14. Obdržené podání ze dne 9. 3. 2021 – výpisy ze systému ESVP a výpisy ze systému sledování zásilek
15. Obdržené podání ze dne 12. 3. 2021 – výpisy ze systému sledování zásilek
16. Obdržené podání ze dne 12. 3. 2021 – výpisy ze systému ESVP
17. Obdržené podání ze dne 12. 4. 2021 – výpisy ze systému ESVP
18. Obdržené podání ze dne 30. 4. 2021 – výpisy ze systému ESVP

Datum vyhotovení protokolu: 18. 5. 2021

Kontrolující: Mgr. Anna Thompson v. r.
vedoucí kontrolní skupiny

Ing. Pavla Zichová v. r.
člen kontrolní skupiny

Mgr. Zuzana Babjak Majzelová v. r.
člen kontrolní skupiny

Mgr. Ondřej Bečka v. r.
člen kontrolní skupiny

G. Kontrolovaná osoba může podat ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení protokolu o kontrole námítky proti kontrolnímu zjištění, a to písemně na adresu kontrolního orgánu, uvedenou v záhlaví protokolu nebo do datové schránky Úřadu: a9qaats anebo na adresu: podatelna@ctu.cz v případě, že disponuje zaručeným elektronickým podpisem.

Z podaných námitek musí být zřejmé, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují, a musí obsahovat odůvodnění nesouhlasu s tímto kontrolním zjištěním

Za správnost: Mgr. Anna Thompson, 18. 5. 2021

Vypraveno dne: 18. 5. 2021

IČO: 70106975