



Čj. ČTÚ-9 046/2021-638/III. vyř. - ČeB

Protokol o kontrole č. 2102-1090-00/1K

plnění ustanovení § 3 odst. 2 písm. d) zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (dále jen „zákon o poštovních službách“), ve věci dodržování alespoň jednoho pokusu o dodání každý pracovní den na adresu každé fyzické osoby u poštovních zásilek zařazených ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 písm. b) zákona o poštovních službách mezi základní poštovní služby, jejichž definice a podmínky dodávání jsou uvedeny v dokumentu společnosti Česká pošta „Poštovní podmínky“ - „Základní poštovní služby České pošty, s.p. (v aktuálním znění) a vyhláškou Českého telekomunikačního úřadu č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování (dále jen „Vyhláška“).

Kontrolu provedl Český telekomunikační úřad (dále též „Úřad“ nebo „kontrolní orgán“) podle ustanovení § 36a odst. 1 písm. h) ZoPS, a ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „kontrolní řád“).

A. Kontrolní orgán:

Český telekomunikační úřad

(dále jen „kontrolní orgán“)

IČO: 701 06 975

Sokolovská 219

190 00 Praha 9

Kontrolu vyhodnotili a ukončili tito zaměstnanci úřadu (kontrolující):

1. Mgr. Bc. Barbora Čechová – vedoucí kontrolní skupiny, průkaz k výkonu kontroly č.: 768
2. Mgr. Michaela Hesounová – člen kontrolní skupiny, průkaz k výkonu kontroly č.: 147881664
3. Ing. Helena Panýrková – člen kontrolní skupiny, na základě Pověření ke kontrole ze dne 15. 2. 2021

B. Kontrolovaná osoba:

Česká pošta, s.p.

(dále jen „kontrolovaná osoba“ nebo „ČP“)

IČO: 471 14 983

Politických vězňů 909/

225 99 Praha 1

C. Průběh kontroly:

1. Místo kontroly

Adresa kontrolovaného poštovního depa	Jméno a příjmení zaměstnanců kontrolované osoby (dále jen „povinné osoby“)
Dodejna Hábova 1516/3, 155 00 Praha 13 - Stodůlky	██████████

2. Kontrolní úkon, kterým byla kontrola zahájena a den kdy byl tento kontrolní úkon proveden:

V souladu s ustanovením § 5 odst. 2 písm. a) kontrolního řádu předložením průkazů zaměstnanců pověřených výkonem kontroly poštovních služeb povinným osobám u dvou členů kontrolní skupiny a předložením pověření ke kontrole u jednoho člena kontrolní skupiny, jež byly přítomny na místě kontroly dne 16. 2. 2021.

Kontrolní zjištění – pokračování:

D. Předmět kontroly:

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

Účelem kontroly bylo prošetření podnětu starostky Městské části Praha 17, [REDAKCE] ze dne 8. 2. 2021, v němž se uvádí, že od uzavření pošty Praha 618 z důvodu plánované rekonstrukce (jedná se jak o provozovnu přístupnou veřejnosti - poštu, tak i o listovní dodejnu) se výrazně zhoršila úroveň služeb v celé městské části. Jedná se zejména o problémy s dodáváním listovních zásilek, přičemž ani doporučené zásilky (včetně úředních psaní) nejsou řádně dodávány. Tyto problémy doložila starostka [REDAKCE] souborem desítek stížností občanů městské části Praha-Řepy, jejichž obsahem jsou zejména neučiněné pokusy a o dodání poštovních zásilek.

Provedené úkony:

16. 2. 2021 - provedena kontrola v místě kontroly, kdy byl na závěr sepsán Úřední záznam z kontroly, jehož přílohu tvořily následující předané podklady (12 ks listů seznamů okrsků s uvedením ulic, 2 ks listů přehledu důležitých nepravidelností, 23 ks interních výpisů o zásilkách, 19 ks listů - převzetí zásilek na pochůzku ze dne 11. 9. 2020 – okresek číslo L 143 a 10 ks listů – převzetí zásilek do skladu ze dne 11. 9. 2020 – okresek číslo L 143).

22. 2. 2021 - byla kontrolovaná osoba vyzvána dle § 8 písm. c) kontrolního řádu, k doplnění podkladů ke konkrétním zásilkám, a to v rámci prošetřování podnětů občanů městské části Praha-Řepy, týkajících se nedodávání obyčejných listovních zásilek, doporučených zásilek a jiných zásilek. Celkem se jednalo o 23 ks poštovních zásilek. Kontrolní orgán vyzval kontrolovanou osobu k doložení přehledu důležitých nepravidelností vzniklých v poštovním provozu dne 8. 2. 2021, přehledu důležitých nepravidelností vzniklých v poštovním provozu za měsíc červen 2020, prosinec 2020 a leden 2021 dále k doložení odpovědí či reakcí na podané stížnosti / reklamace, které byly zaslány stěžovatelům u konkrétních podání uplatněných prostřednictvím speciálního e-mailu podpora.p618@cpost.cz a u všech zásilek o doložení dokladů – převzetí zásilek na pochůzku, doklady o převzetí zásilek do skladu a rekapitulaci listovních zásilek po doručení.

24. 2. 2021 – provedeno místní šetření na adrese Makovského 1177/1, Praha-Řepy, kdy předmětem bylo zjištění aktuálního stavu domovních schránek s ohledem na dodávání poštovních zásilek.

9. 3. 2021 – ze strany kontrolované osoby byla zaslána žádost o prodloužení lhůty pro poskytnutí údajů.

11. 3. 2021 – za strany kontrolované osoby došlo k doložení podkladů, nicméně ne v úplném rozsahu požadovaných dokumentů uvedených viz výše.

18. 3. 2021 - byla kontrolovaná osoba vyzvána dle § 8 písm. c) kontrolního řádu, k doplnění vyjádření, z jakého důvodu nebyla podání uplatněná podateli na speciálně zřízenou adresu podpora.p618@cpost.cz řešena jako reklamace se všemi zákonnými náležitostmi, zejména ta podání, kde je výslovně uvedeno, že se o reklamaci jedná, dále bylo vyžádáno vyjádření, z jakého důvodu nebyly doloženy všechny požadované přehledy důležitých nepravidelností a podrobné vyjádření ke způsobu do dávání na adrese Makovského 1177/1, Praha-Řepy s ohledem na skutečnost, že na základě místního šetření bylo zjištěno, že se v objektu nachází volně odložené poštovní zásilky.

7. 4. 2021 – obdržel kontrolní orgán vyjádření kontrolované osoby, ve kterém se vyjádřila kontrolovaná osoba následovně:

„Všechna podání klientů jsou řešena v souladu s interními předpisy jako stížnosti. Pokud klient v textu uvede, že se jedná o reklamaci, uvádí se následující: „Úvodem bychom Vás chtěli informovat, že právo reklamovat Vámi uvedenou vadu služby má odesílatel zásilky, jenž uzavřel s Českou poštou, s.p., poštovní smlouvu. Váš podnět evidujeme jako stížnost.“ Je pravděpodobné, že v některých případech mohlo dojít k přehlédnutí skutečnosti, že v předmětu podání bylo uvedeno slovo reklamace, nicméně

Kontrolní zjištění – pokračování:

v případě reklamace dodání podle čl. 40 Základních poštovních podmínek a jiné reklamace podle čl. 43 téhož musí odesílatel nebo adresát doložit všechny doklady a související údaje, aby Česká pošta reklamaci přijala – samotné označení podání za reklamaci tedy nestačí.“

K dodávání na adrese Makovského 1177/1, Praha 6 ČP uvedla, že se „jedná o adresu ubytovny, kde se nachází velké množství domovních schránek bez řádného označení. Většina schránek je označena pouze čísly, jmenný seznam majitelů bytů v místě adresy chybí. Dodejna má k dispozici seznam adresátů, který však zjevně není aktuální. V případě, že domovní schránky nejsou řádně označeny a tedy nelze nalézt schránku, u které lze předpokládat, že ji zřídil adresáta, vrací se zásilky zpět odesílateli. Jestliže byly místním šetřením nalezeny odložené zásilky, jednalo se o exces doručovatele, kterým se Česká pošta okamžitě zabývala.“

Kontrolní zjištění jsou popsána v bodě E tohoto protokolu.

4. Poslední kontrolní úkon předcházející vyhotovení Protokolu o kontrole a den, kdy byl tento kontrolní úkon proveden: posledním kontrolním úkonem předcházející vyhotovení protokolu bylo vyhodnocení kontrolních zjištění a získaných podkladů.

E. Kontrolní zjištění:

Kontrolní orgán uvede níže kontrolní zjištění ke konkrétním skutečnostem v kontextu a provázanosti všech zjištěných skutečností v rámci celé kontroly.

ČÁST A

Konkrétní zásilky podatelů stížností - cílem kontroly u níže uvedených poštovních zásilek bylo ověření skutečností uvedených v podáních stěžovatelů k těmto zásilkám, ověření, zda byl učiněn pokus o dodání, zda a jakým způsobem byla poštovní zásilka doručena a zda nedošlo k porušení zákonných předpisů. U všech níže uvedených zásilek byla zpracována data z následujících dokladů doložených kontrolovanou osobou – interní výpisy o zásilkách, přehledů o vzetí zásilky na pochůzku a dokladu převzetí zásilky na sklad.

Pořadí	RR	Podáno	Pořízeno na pochůzku	Vypraveno na pochůzku	Čas	Uloženo - adresát nezastižen	Čas	Rozdíl času na pochůzku a uložení zásilky
1	RR1061335639U	30.11.2020	07.12.2020	07.12.2020	14:56:45	07.12.2020	15:06:57	0:10:12
2	RR590091227CZ	13.11.2020	19.11.2020	19.11.2020	14:16:35	19.11.2020	14:26:47	0:10:12
3	RR663346910CZ	18.11.2020	26.11.2020	26.11.2020	13:56:49	26.11.2020	14:07:14	0:10:25
4	RR6092188180C	01.12.2020	05.12.2020	05.12.2020	13:21:06	05.12.2020	14:31:47	1:10:41
5	RR8501132225F	22.11.2020	02.12.2020	02.12.2020	14:12:36	02.12.2020	14:22:53	0:10:17
6	RR4100280392U	22.10.2020	30.10.2020	30.10.2020	13:46:46	30.10.2020	16:19:20	2:32:34
7	RR663134053CZ	03.11.2020	18.11.2020	18.11.2020	9:54:33	18.11.2020	17:11:00	7:16:27
8	RR4411904843U	02.11.2020	06.11.2020	06.11.2020	12:48:11	06.11.2020	12:48:14	0:00:03
9	RR981811669VV	16.11.2020	20.11.2020	20.11.2020	11:06:58	20.11.2020	11:27:04	0:20:06
10	RR761028085CZ	16.10.2020	21.10.2020	21.10.2020	13:38:18	21.10.2020	15:23:00	1:44:42
11	RR013024561CZ	05.11.2020	10.11.2020	10.11.2020	12:37:11	10.11.2020	12:47:15	0:10:04
12	RR688876811CZ	03.11.2020	09.11.2020	09.11.2020	12:39:31	09.11.2020	12:49:44	0:10:13
13	RR726377399CZ	02.12.2020	04.12.2020	04.12.2020	14:07:45	04.12.2020	14:28:28	0:20:43
14	RR1134329058U	27.10.2020	24.11.2020					0:00:00
15	RR1134263691U	19.10.2020	09.11.2020					0:00:00
16	RR734353765CZ	10.12.2020	28.12.2020	28.12.2020	11:44:14	28.12.2020	18:00:00	6:15:46
17	RR664508962CZ	18.12.2020	30.12.2020	30.12.2020	11:34:26	30.12.2020	18:11:12	6:36:46

Kontrolní zjištění – pokračování:

18	RR792726780CZ	28.12.2020	06.01.2021	06.01.2021	13:27:34	06.01.2021	13:37:41	0:10:07
19	RR768879618CZ	27.01.2021	29.01.2021	29.01.2021	14:00:28	29.01.2021	14:10:35	0:10:07
20	RR768879635CZ	27.01.2021	29.01.2021	29.01.2021	14:00:28	29.01.2021	14:10:34	0:10:06
21	RR513877890CZ	30.11.2020	02.12.2020	02.12.2020	14:12:37	02.12.2020	14:22:54	0:10:17
22	RR252405103CZ	14.12.2020	18.12.2020	18.12.2020	15:25:39	18.12.2020	15:46:00	0:20:21
23	LT170261425NL	02.09.2020	11.09.2020	11.09.2020	14:00:00	11.09.2020	17:41:00	3:41:00

Ad 1. u poštovní zásilky **RR1061335639U** dodávané adresátovi [redacted] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Dne 8. 12. 2020 si adresát stěžoval prostřednictvím e-mailu podpora.p618@cpost.cz, že byl dne 7. 12. 2020 až do 15:30 hod. doma a nikdo nezazvonil z důvodu doručení zásilky. V odpovědi na stížnost ze dne 17. 12. 2020 mu bylo sděleno následující: „...byl pokus o doručení v místě adresy proveden...Vzhledem k opakovanému nezastižení adresáta se domnívá, že nedostatečně zmáčkla domovní zvonek.“

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že uvedená zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 30. 11. 2020. Až za 7 kalendářních dnů (5 pracovních dnů) byla pořízena na pochůzku. Na seznamu zásilek převzatých na pochůzku byla dne 7. 12. 2020 v čase 09:43 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v tentýž den v čase 15:05 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena na sklad s poznámkou „*Nezastižen-oznámeno*“. Zásilku si adresát převzal dne 8. 12. 2020 na přepážce ČP.

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ dne 7. 12. 2020 v čase nahrání do PD 14:56:45 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ dne 7. 12. 2020 v čase nahrání do PD 15:06:57. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl **00:10:12**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěží představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za 10 minut.

Ad 2. u poštovní zásilky **RR560091227CZ** dodávané adresátovi [redacted] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Dne 27. 11. 2020 v 16:05 hod. si adresát stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení, kdy mimo jiné sdělil, že: „*Jsmo s manželkou celý den doma a dnes odpoledne když jsem vyšel z bytu a podíval se do schránky, tak tam opět bylo oznámení o nezastižení...*“ V odpovědi na stížnost ze dne 17. 12. 2020 ČP uvedla, že: „*Doručovatelka uvedla, že v případě zásilky RR590091227CZ pokus o dodání z kapacitních důvodů neprovedla...*“

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 13. 11. 2020. Až za 6 kalendářních (4 pracovních) dnů byla pořízena na pochůzku. Na seznamu zásilek pořízených na pochůzku byla dne 19. 11. 2020 v čase 08:55 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 14:24 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „*Nezastižen-oznámeno*“. Zásilku si převzal adresát dne 20. 11. 2020 na přepážce ČP.

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ dne 19. 11. 2020 v čase nahrání do PD 14:16:35 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ dne 19. 11. 2020 v čase nahrání do PD 14:26:47. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl **00:10:12**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěží představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za 10 minut. Výše uvedenou skutečnost, že u této zásilky **nebyl učiněn pokus o doručení**

Kontrolní zjištění – pokračování:

přiznává sama doručovatelka viz Odpověď na podání ze dne 17. 12. 2020 pod značkou ČP/DI/170504/2020/PDÚSPH.

Ad 3. u poštovní zásilky RR663346910CZ dodávané adresátovi [redacted] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Dne 27. 11. 2020 v 16:05 hod. si adresát stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení, kdy mimo jiné sdělil, že: „*Jsmo s manželkou celý den doma a dnes odpoledne když jsem vyšel z bytu a podíval se do schránky, tak tam opět bylo oznámení o nezastižení...*“ V odpovědi na stížnost ze dne 17. 12. 2020 mu bylo sděleno následující: „*...byl pokus o doručení v místě adresy proveden...Vzhledem k opakovanému nezastižení adresáta se domnívá, že nedostatečně zmáčkla domovní zvonek.*“

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 18. 11. 2020. Až za 8 kalendářních (6 pracovních) dnů byla pořízena na pochůzku. Na seznamu zásilek pořízených na pochůzku byla dne 26. 11. 2020 v čase 08:16 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 14:00 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „*Nezastižen-oznámeno*“. Zásilku si převzal adresát dne 30. 11. 2020 na přepážce ČP.

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ dne 26. 11. 2020 v čase nahrání do PD 13:56:49 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ dne 26. 11. 2020 v čase nahrání do PD 14:07:14. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl **0:10:25**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěží představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za 10 minut.

Ad 4. u poštovní zásilky RR6092188180C dodávané adresátovi [redacted] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Dne 7. 12. v 18:46 hod. si adresát stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení a na skutečnost, že zásilka v případě, kdy si ji byl adresát vyzvednout na pobočku, na této nebyla k dispozici. Adresát mimo jiné sdělil, že: „*v sobotu mi byla údajně doručována zásilka...Dneska jsme se celá rodina museli teda vydat autem na poštu...Když jsem vystála frontu, tak mi bylo sděleno, že tam zásilka ještě není...nechápu, jak je možné, že tam zásilka od soboty nebyla...*“ V dalším vyjádření adresát uvádí, že musel opětovně absolvovat cestu autem na poštu pro zásilku. ČP sdělila, že písemná odpověď ke stížnosti VK nebyla bohužel nalezena, uvádí, že mohla být vyřízena telefonicky.

Kontrolní orgán žádal od kontrolující osoby interní dokumenty, a to seznam zásilek převzatých na pochůzku a seznam zásilek převzatých do skladu. Ze dne 5. 12. 2020 však žádné takové doklady kontrolovaná osoba nepředložila. Předložila interní dokumenty ze dne 9. 12. 2020 kdy byla zásilka pořízena na pochůzku – v interním záznamu uvedeno „*8F(00) – předáno jiné poště k opakovanému doručení*“. Na seznamu zásilek pořízených na pochůzku byla dne 9. 12. 2020 v čase 09:19 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 16:28 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „*Nezastižen-oznámeno*“. Zásilka byla vypravena na pochůzku po třetí dne 11. 12. 2020 v 08:16:14 a byla dodána, což bylo zaznamenáno 11. 12. 2020 v 14:27:32.

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ dne 5. 12. 2020 v čase nahrání do PD 13:21:06 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ dne 5. 12. 2020 v čase nahrání do PD 14:31:47. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl **01:10:41**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěží představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za **1 hodinu a 10 minut**. Dne 9. 12. 2020 již časové údaje v systému odpovídají reálnému času doručování, když jsou události zaznamenány následovně - 53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ v čase nahrání do PD 09:40:03 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ v čase nahrání do PD 16:57:58. Poštovní zásilka byla dodána až na základě opakované žádosti adresáta o dodání.

Ad 5. u poštovní zásilky RRRR850113225F dodávané adresátovi [REDAKCE] byly dle předložených dokladů zjištěny následující skutečnosti. Dne 2. 12. 2020 v 19:25 hod. si stěžoval adresát prostřednictvím již zmíněného speciálního e-mailu na neuskutečněný pokus o doručení, kdy uvedl „*Manželka byla celý den doma, zvonek funguje a najednou mi v aplikaci pípne zpráva adresát nezastižen, jdeme se podívat do schránky a tam leží upomínka na vyzvednutí...takže se nikdo neobtěžoval zazvonit a rovnou psal, že tam nejsme.*“ V odpovědi na stížnost ze dne 3. 12. 2020 ČP k uvedené zásilce pouze uvedla, že je uložena na poště. Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že uvedená poštovní zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 22. 11. 2020. Až za 10 kalendářních (8 pracovních) dnů byla pořízena na pochůzku. Na seznamu zásilek převzatých na pochůzku byla dne 2. 12. 2020 v čase 09:02 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v tentýž den v čase 14:18 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena na sklad s poznámkou „*Nezastižen-oznámeno*“. Zásilku si adresát převzal dne 4. 12. 2020 na přepážce ČP.

Kontrolní orgán konstatuje nesoulad v evidovaných časech událostí: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ dne 2. 12. 2020 v čase nahrání do PD 14:12:36 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ dne 2. 12. 2020 v čase nahrání do PD 14:22:53. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl **0:10:17**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěžít představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za 10 minut.

Ad 6. u poštovní zásilky RR4100280392U dodávané adresátovi [REDAKCE] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Dne 25. 11. 2020 si adresát stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení. Adresát mimo jiné sdělil, že: „*dnes je 25. 11. 2020 a já večer ze schránky беру první, oficiálně však opakovanou, výzvu na vyzvednutí zásilky RR4100280392U, která je na poště Hábova 1516 UŽ od 31.10.2020. K vyzvednutí do 30.11.! Syn je celé dny z důvodu Home office, nikdo se ani nenamáhal zazvonit.*“ Ve vyjádření ze dne 22. 12. 2020 ČP uvedla, že: „*Šetřením bylo zjištěno, že zásilka Doporučené psaní ekonomické podací číslo RR4100280392U, byla uložena z kapacitních důvodů na poště Praha 515.*“

Z interních dokladů vyplývají následující skutečnosti. Dne 30. 10. 2020 je zásilka evidována v seznamu pořízených zásilek na pochůzku s časem 11:08 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 16:03 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „*Nezastižen-oznámeno*“. Z interních dokladů ČP vyplývá, že poštovní zásilka byla neoprávněně vrácena zpět odesílateli již 1. 12. 2020, přestože měla být uložena do 4. 1. 2021.

Ad 7. u poštovní zásilky RR663134053CZ dodávané adresátovi [REDAKCE] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Dne 23. 11. 2020 v 19:35 hod. si adresát stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení, kdy mimo jiné sdělil, že: „*Dne 20.11. jsem našla v pošt.schr. VÝZVU k vyzvednutí zásilky. Jsem důchodce.Celý den jsem doma s vnoučaty a nikam nechodím.Nikdo nezvonil. Doručovatel: Škopek Ladislav 21.11. jsem žádala o opětovné doručení na web.stránkách....23.11. jsem doma a čekám...MARNĚ! Opět žádám o doručení,*“ V odpovědi na stížnost ze dne 17. 12. 2020 bylo adresátovi sděleno následující: „*...doručoval zásilky nový doručovatel, který neměl ještě zcela zažity technologické postupy. Vzhledem k nedostatečné znalosti místních pomínek a množství zásilek na doručení, nestačil provést pokus o dodání Vám adresované zásilky, která byla následně uložena na poště Praha 515. Na základě online požadavku o opakované doručení v nejbližším možném termínu, byla předmětná zásilka ukládací poštou Praha 515 předána dodejně na doručení, bohužel s časovou prodlevou. Opakované doručení bylo zajištěno dne 24.11.2020...*“

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 3. 11. 2020. Až za 15 kalendářních (11 pracovních) dnů byla pořízena na pochůzku. Seznam zásilek

Kontrolní zjištění – pokračování:

pořízených na pochůzku nebyl ČP předložen. Ze seznamu zásilek převzatých na sklad dne 18. 11. 2020 v čase 16:40 hod. nevyplývá žádná další informace o zásilce. Opětovně byla zásilka pořízena na pochůzku až dne 24. 11. 2020, kde byla dodána po urgenci neprovedeného opakovaného dodání.

Ad 8. u poštovní zásilky RR4411904843U dodávané adresátovi [REDAKCE] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Dne 22. 11. 2020 si adresát stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení, kdy mimo jiné sdělil, že: „*Pracuji v oblasti IT, jsem poslední týdny celý den doma u počítače v rámci Home Office, přesto přes opakované žádosti o doručení neproběhne jediný pokus o doručení (a zvonky stále fungují, pravidelně to zkouším) a pravidelně dostávám zprávy o tom, že jsem nebyl zastížen*“. V odpovědi na stížnost ze dne 17. 12. 2020 mu bylo sděleno následující: „...*V případě zásilky RR4411904843U nemůžeme pokus o doručení dne 11.11.2020 detailněji prověřit, protože příslušná pracovnice již není zaměstnancem České pošty.*“

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 2. 11. 2020. Dne 6. 11. 2020 byla pořízena na pochůzku. Na seznamu zásilek pořízených na pochůzku byla dne 6. 11. 2020 v čase 06:30 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 12:46 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „Ozn.“. Současně je v dokumentech zaznamenána událost: „č.13e: Neúspěšný pokus o doručení – nestandardní provoz odesláno. Zásilka byla pořízena na pochůzku opětovně až 11. 11. 2020, ale opět nebyla doručena.

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí a to jak 6. 11. 2020, kdy byly časy následovné: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ v čase nahrání do PD 12:48:11 a „82(00) – Uložena – adresát nezastížen“ v čase nahrání do PD 12:48:14. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl pouhé **00:00:03**. Dne 11. 11. 2020 jsou časy uvedených událostí evidovány s rozdílem **00:10:18**. Další pokus o doručení je evidován dne 13. 11. 2020 nicméně s časy událostí ve stejném rozmezí, a to **00:10:06**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěží představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzáté k doručení za 10 minut. ČP nerespektovala žádost adresáta o opakované dodání, poštovní zásilka byla nakonec vydána adresátovi na přepážce dne 4. 12. 2020.

Ad 9. u poštovní zásilky RR981811669VV dodávané adresátovi [REDAKCE] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené skutečnosti. Dne 22. 11. 2020 si adresát stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení zásilky, kdy mimo jiné sdělil, že: „*Pracuji v oblasti IT, jsem poslední týdny celý den doma u počítače v rámci Home Office, přesto přes opakované žádosti o doručení neproběhne jediný pokus o doručení (a zvonky stále fungují, pravidelně to zkouším) a pravidelně dostávám zprávy o tom, že jsem nebyl zastížen*“. V odpovědi na stížnost ze dne 17. 12. 2020 mu bylo sděleno následující: „...*Kontrolou bylo zjištěno, zahraniční doporučená zásilka RU721079005NL (RR981811669VV) byla z kapacitních důvodů uložena dne 20. 11. 2020 na poště Praha 515.*“

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 16. 11. 2020. Dne 18. 11. 2020 byla zásilka pořízena na pochůzku. Na seznamu zásilek pořízených na pochůzku byla dne 3. 11. 2020 v čase 11:04 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 11:17 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „U.“. Z tohoto dokladu je evidentní, že zásilka skutečně nebyla vzata na pochůzku, nicméně doklady ke všem zásilkám v ten den byly pořízeny, jako by byly standardně vzaty na pochůzku a poté uloženy na sklad.

Kontrolní orgán konstatuje i zde rozpor v evidovaných časech událostí dne 3. 11. 2020, kdy byly časy následovné: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ v čase nahrání do PD 11:06:58 a „82(00) – Uložena – adresát nezastížen“ v čase nahrání do PD 11:27:04. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl pouhé **00:00:03**. Ve výpise událostí je zde uveden údaj „č.13e: Neúspěšný pokus o doručení – nestandardní provoz – odesláno“. Zásilka byla nakonec vydána adresátovi na přepážce dne 4. 12. 2020.

Kontrolní zjištění – pokračování:

Ad 10. u poštovní zásilky RR761028085CZ dodávané adresátovi [REDAKCE] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Dne 12. 11. 2020 v 23:23 hod. si adresát stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na skutečnost, že reklamoval nedoručení výše uvedené zásilky na oficiálním e-mailu info@cpost.cz již dne 24. 10. 2020, ale nebylo mu odpovězeno. V původní reklamaci si adresát stěžoval na neuskutečněný pokus o doručení, neboť z důvodu karantény byla celá rodina ve dnech od 21. 10. 2020 do 23. 10. 2020 doma, schránku kontrolovali každý den a až dne 23. 10. 2020 se objevila ve schránce výzva k vyzvednutí zásilky. V odpovědi na podanou stížnost ČP dne 20. 11. 2020 uvedla následující: *„Šetřením bylo zjištěno porušení stanovené technologie tím, že předmětná zásilka byla dne 21.10.2020 bez pokusu o doručení uložena na ukládací poště Praha 515, a následně byla na základě dispozice odesílatele dne 23.10.2020 vrácena zpět.“*

Kontrolní orgán žádal od kontrolující osoby interní dokumenty, a to seznam zásilek převzatých na pochůzku a seznam zásilek převzatých do skladu. Předložila interní dokumenty ze dne 21. 10. 2020 kdy byla zásilka pořízena na pochůzku. Na seznamu zásilek pořízených na pochůzku byla dne 21. 10. 2020 v čase 13:25 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 15:09 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „*Nezastižen-oznámeno*“. Zásilka nebyla doručena, byla dne 26. 10. 2020 vrácena zpět odesílateli.

Ad 11. u poštovní zásilky RR013024561CZ dodávané adresátovi [REDAKCE] 163 00 Praha 6 byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Dne 10. 11. 2020 v 13:43 hod. si adresát stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na opakované neuskutečnění pokusu o doručení následně: *„...dobře, dám si tu práci a budu opět reklamovat nedoručenou zásilku s žádným pokusem o doručení. Pracuji od rána z domova, dokonce jsem dnes dopoledne převzala předešlou reklamovanou zásilku, kterou jste se také nepokusili doručovat...“* ČP doložila vyjádření ke stížnosti adresátky JL ze dne 30. 11. 2020, nicméně toto se netýkalo doručování předmětné zásilky, ale předplacené tiskoviny. Ale i v této odpovědi ČP uvedla, že *„na příslušném doručovacím okrsku zajišťovala dodání zásilek stálá doručovatelka, která však již není zaměstnancem České pošty, s.p., proto nelze detailněji prověřit způsob dodání...Nicméně v tomto případě nelze zcela vyloučit porušení stanovených postupů.“*

Kontrolní orgán žádal od kontrolující osoby interní dokumenty, a to seznam zásilek převzatých na pochůzku a seznam zásilek převzatých do skladu. Předložila interní dokumenty ze dne 10. 11. 2020 kdy byla zásilka pořízena na pochůzku. Na seznamu zásilek pořízených na pochůzku byla dne 10. 11. 2020 v čase 06:24 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 12:45 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „*Ozn*“.

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ dne 10. 11. 2020 v čase nahrání do PD 12:37:11 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ dne 10. 11. 2020 v čase nahrání do PD 12:47:15. Současně je v událostech uvedeno „43(00) – E-mail avizo č.13e: Neúspěšný pokus o doručení – nestandardní provoz odesláno“. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl **00:10:04**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěží představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za **10 minut**.

Ad 12. u poštovní zásilky RR688876811CZ dodávané adresátovi [REDAKCE] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Dne 9. 11. 2020 v 12:49 hod. si adresát stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na opakované neuskutečnění pokusu o doručení následně: *„...celé tři týdny již pracuji jen z domova, takže jsem URČITĚ k zastížení byla. Bohužel vaši zaměstnanci se ani nenamáhají zazvonit s doporučeným dopisem...“* ČP doložila vyjádření ke stížnosti adresátky JL ze dne 30. 11. 2020, nicméně toto se netýkalo doručování předmětné zásilky, ale předplacené tiskoviny. Ale i v této odpovědi ČP uvedla, že *„na příslušném doručovacím okrsku zajišťovala dodání zásilek stálá doručovatelka, která však již není zaměstnancem České pošty, s.p., proto nelze detailněji prověřit způsob dodání...Nicméně v tomto případě nelze zcela vyloučit porušení stanovených postupů.“*

Kontrolní zjištění – pokračování:

Kontrolní orgán žádal od kontrolující osoby interní dokumenty, a to seznam zásilek převzatých na pochůzku a seznam zásilek převzatých do skladu. Předložila interní dokumenty ze dne 9. 11. 2020 kdy byla zásilka pořízena na pochůzku. Na seznamu zásilek pořízených na pochůzku byla dne 9. 11. 2020 v čase 06:27 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 12:42 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „Ozn“.

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ dne 9. 11. 2020 v čase nahrání do PD 12:39:31 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ dne 9. 11. 2020 v čase nahrání do PD 12:49:44. Současně je v událostech uvedeno „43(00) – E-mail avizo č.13e: Neúspěšný pokus o doručení – nestandardní provoz odesláno“. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl **00:10:13**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěžít představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za **10 minut**.

Ad 13. u poštovní zásilky RR726377399CZ dodávané adresátovi [redacted] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené [redacted] 9. 12. 2020 si adresát stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení následně: „...dne 7.12.2020 jsem obdržel do schránky Výzvu k vyzvednutí zásilky...přes skutečnost, že jsem v pátek 4.12. byl doma a nikdo mě o doručení neinformoval...“. ČP vyjádření k vyřízení této stížnosti nedohledala.

Kontrolní orgán žádal od kontrolující osoby interní dokumenty, a to seznam zásilek převzatých na pochůzku a seznam zásilek převzatých do skladu. Předložila interní dokumenty ze dne 4. 12. 2020 kdy byla zásilka pořízena na pochůzku. Na seznamu zásilek pořízených na pochůzku byla dne 4. 12. 2020 v čase 08:41 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 14:17 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „Nezastižen-oznámeno“.

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ dne 4. 12. 2020 v čase nahrání do PD 14:07:00 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ dne 4. 12. 2020 v čase nahrání do PD 14:18:00. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl **00:11:00**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěžít představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za **11 minut**.

Ad 14. u poštovní zásilky RR1134329058U adresované adresátovi [redacted] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Manžel adresáta si stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení a uložení zásilky k odnosu, i když služba odnosu není sjednána: „...Na poště 515 mám ([redacted] zřízení „odnášku“, pravidelně si tedy chodím vyzvedávat zásilky přímo na poštu. Manželka ([redacted] „odnášku“ zajištěnou nemá..manželka nebyla o uložení zásilky nijak informována!!!!“). ČP ve vyjádření k této stížnosti ze dne 2. 12. 2020 neuvěděla žádné skutečnosti, z jakého důvodu byla zásilka zařazena do odnosu, když adresátka DN odnos nemá.

Kontrolní orgán žádal od kontrolující osoby interní dokumenty, a to seznam zásilek převzatých na pochůzku a seznam zásilek převzatých do skladu. ČP nepředložila tyto dokumenty, neboť zásilka nikdy nebyla vzata a pořízena na pochůzku. Zásilka byla podána a zaevidována na Depo Ústí nad Labem 71 dne 27. 10. 2020 a až dne 24. 11. 2020 (za 22 kalendářních dnů) byla uložena na poště Praha 515 s výhradou odnášky. Z těchto dokladů je evidentní, že z důvodu uložení zásilky na poště Praha 515 nebyl učiněn pokus o doručení a ani nebyla předána výzva k vyzvednutí uložené poštovní zásilky.

Ad 15. u poštovní zásilky RR1134263691U adresované adresátovi [redacted] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Adresát si stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na uložení zásilky na jiné než sjednané pobočce pro odnos zásilek, kdy mimo jiné uvedl: „...Ovšem moji zásilku ...některá pracovnice z nejasných

Kontrolní zjištění – pokračování:

důvodů odeslala na poštu do Letňan. Zmíněný problém jsem měl řešit s vedoucí doručovatelů listovních zásilek, tu se mi pak tentýž den (30.11.2020) po dlouhém čekání a urgencích podařilo zastihnout. Dotyčná pracovnice si ode mne vzala všechny potřebné údaje a telefonní kontakt s tím, že zajistí návrat zásilky na poštu 515...Žel do 10.12.20 se vůbec nic nezměnilo a zásilka se vrátila k odesílateli, kterého jsem kontaktoval, bylo mi přislíbeno, že zásilku odešlou znovu“. ČP ve vyjádření k této stížnosti ze dne 2. 12. 2020 neuvedla žádné skutečnosti, z jakého důvodu bylo takto se zásilkou nakládáno. Pouze uvedla, že: „Vedoucí dodejny uvedl, že na příslušném okrsku doručuje zásilky nová pracovnice, která nemá ještě zcela zažity stanovené postupy. Vzhledem k této skutečnosti nelze pochybení příslušné doručovatelky zcela vyloučit.“

Kontrolní orgán žádal od kontrolující osoby interní dokumenty, a to seznam zásilek převzatých na pochůzku a seznam zásilek převzatých do skladu. ČP nepředložila tyto dokumenty, neboť zásilka nikdy nebyla vzata a pořízena na pochůzku, což koresponduje se sjednanou službou „odnos zásilek“. Zásilka byla podána a zaevidována na Depo Ústí nad Labem 71 dne 19. 10. 2020 a až dne 6. 11. 2020 (za 18 kalendářních dnů) byla bezdůvodně uložena na poště Praha 99, nicméně měla být uložena na poště Praha 515. Zásilka byla dne bezdůvodně 16. 12. 2020 vrácena zpět odesílateli.

Ad 16. u poštovní zásilky RR734353765CZ adresované adresátovi [REDAKCE] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Adresát si stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení zásilky a následné uložení zásilky na jiné než sjednané pobočce, kdy mimo jiné uvedl: „...požádala o ukládání zásilek na poště Praha 51...Včera, tj. 28.12., jsem ve schránce nalezla výzvu k vyzvednutí zásilky... s tím, že je připravena k vyzvednutí u pošty Praha 51...v této době jsem byla doma...jsem se dnes, tj. 29.12., dostavila na poštu Praha 51...a zde zásilka není...“. ČP ve vyjádření k této stížnosti ze dne 2. 12. 2020 neuvedla žádné skutečnosti, z jakého důvodu bylo takto se zásilkou nakládáno. Pouze uvedla, že: „Vedoucí dodejny uvedl, že na příslušném okrsku se z důvodu nepříznivé personální situace střídalo několik doručovatel, a v současné době zajišťuje dodání zásilek brigádník...od 26.8.2020 Vám bylo doručováno pět doporučených zásilek, u kterých nebyla požadovaná služba zajištěna v požadované kvalitě“.

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 10. 12. 2020. Až dne 28. 12. 2020 byla pořízena na pochůzku (za 17 kalendářních dnů). Na seznamu zásilek pořízených na pochůzku byla dne 28. 12. 2020 v čase 11:25 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 17:27 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena u pošty Praha 515, přestože má adresátka od 26. 8. 2020 do 26. 8. 2021 sjednanou změnu ukládací pošty k poště Praha 51, s poznámkou „Nezastížen-oznámeno“. Z dalších informací interního dokumentu k zásilce vyplývá, že dne 29. 12. 2020 byla odeslána ke správné ukládací poště Praha 51.

Ad 17. u poštovní zásilky RR664508962CZ adresované adresátovi [REDAKCE] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Adresát si dne 6. 1. 2021 stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení zásilky, kdy mimo jiné uvedl: „...Dne 4.1. mi byla do schránky doručena výzva k vyzvednutí zásilky. Schránku vybírám každý den, výzva tedy zcela jistě nebyla ve schránce ani o den dříve. Jedná se o výzvu, která deklaruje, že adresát nebyl zastížen dne 30.12. Důrazně se proti tomuto tvrzení ohrazuji – jsem v devátém měsíci těhotenství na mateřské dovolené a zcela jistě jsem tento den byla doma celý, zvonky fungují normálně a jsou označeny.“ ČP ve vyjádření k této stížnosti ze dne 1. 2. 2021 uvedla, že: „Na základě Vašeho sdělení musíme konstatovat porušení stanovených postupů...zásilka byla pořízena na doručení dne 30.12.2020 a následně uložena na ukládací poště Praha 515.“

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 18. 12. 2020. Až dne 30. 12. 2020 byla pořízena na pochůzku (za 11 kalendářních dnů). Na seznamu zásilek pořízených na pochůzku byla dne 30. 12. 2020 v čase 11:03 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 17:37 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „Nezastížen-oznámeno“.

Ad 18. u poštovní zásilky RR792726780CZ adresované adresátovi [REDAKCE] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Adresát

Kontrolní zjištění – pokračování:

si dne 27. 1. 2021 stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení zásilky, kdy mimo jiné uvedl: „...právě jsem našel ve schránce Výzvu k vyzvednutí zásilky ...takže Výzvu jsem dostal buď po 20 nebo 21 dnech...Navíc jsem si zásilku vyzvedl už před více jak týdnem...Z České pošty mě nikdo nekontaktoval“. ČP ve vyjádření k této stížnosti ze dne 22. 2. 2021 uvedla, že: „byla po neúspěšném pokusu o doručení uložena dne 6.1.2021 na ukládací poště Praha 515. .. Nicméně s ohledem k Vašemu sdělení nelze pochybení doručujících pracovníků jednoznačně vyloučit.“

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 28. 12. 2020. Na seznamu zásilek pořízených na pochůzku byla dne 6. 1. 2021 v čase 08:34 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 13:33 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „Nezastižen-oznámeno“.

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí a to dne 6. 1. 2021, kdy byly čas následovné: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ v čase nahrání do PD 13:27:34 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ v čase nahrání do PD 13:37:41. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl pouze **00:10:07**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěží představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za 10 minut.

RR768879618CZ adresované adresátovi [redacted] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Manželka adresáta si dne 30. 1. 2021 stěžovala prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení zásilky, kdy mimo jiné uvedla: „...Jako seniorka jsem neustále doma, vyhýbám se kontaktům s jinými lidmi kvůli koronaviru a přesto je mi vhozena do schránky výzva k převzatí zásilky, pro kterou musím jet MHD...nikdo ani nezvoní.“ ČP ve vyjádření k této stížnosti ze dne 24. 2. 2021 uvedla, že: „Odpovědná pracovnice sdělila, že při doručování zásilek postupuje v souladu s technologickými postupy a není si vědoma pochybení.“

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 27. 1. 2021. Seznam zásilek pořízených na pochůzku a zásilek převzatých na sklad nebyl k této zásilce doložen.

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí a to dne 29. 1. 2021, kdy byly čas následovné: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ v čase nahrání do PD 14:00:28 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ v čase nahrání do PD 14:10:35. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl pouze **00:10:07**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěží představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za 10 minut.

Ad 20. u poštovní zásilky RR768879635CZ adresované adresátovi [redacted] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Adresát si dne 30. 1. 2021 stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení zásilky, kdy mimo jiné uvedla: „...Jako seniorka jsem neustále doma, vyhýbám se kontaktům s jinými lidmi kvůli koronaviru a přesto je mi vhozena do schránky výzva k převzatí zásilky, pro kterou musím jet MHD...nikdo ani nezvoní.“ ČP ve vyjádření k této stížnosti ze dne 24. 2. 2021 uvedla, že: „Odpovědná pracovnice sdělila, že při doručování zásilek postupuje v souladu s technologickými postupy a není si vědoma pochybení.“

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 29. 1. 2021. Dne 29. 1. 2021 je zásilka evidována v seznamu pořízených zásilek na pochůzku s časem 09:23 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 14:02 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „Nezastižen-oznámeno“.

Kontrolní zjištění – pokračování:

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí a to dne 29. 1. 2021, kdy byly čas následovné: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ v čase nahrání do PD 14:00:28 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ v čase nahrání do PD 14:10:34. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl pouhé **00:10:07**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěží představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za 10 minut.

Ad 21. u poštovní zásilky RR513877890CZ adresované adresátovi [REDAKCE] [REDAKCE] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Adresát si dne 28. 12. 2020 stěžoval prostřednictvím výše uvedeného e-mailu na neuskutečnění pokusu o doručení zásilky, kdy mimo jiné uvedl: „...*Již dvakrát mi měla být během minulého týdne doručena, pokaždé ve dny, kdy jsem byla doma o své dovolené...Oba dny mi přišla informace, že zásilka bude doručena a oba dny doručena nebyla*“. ČP ve vyjádření k této stížnosti ze dne 25. 1. 2021 uvedla, že: „*Odovědná pracovnice sdělila, že při doručování zásilek postupuje v souladu s technologickými postupy a není si vědoma pochybení*“.

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 30. 11. 2020. Dne 2. 12. 2020 je zásilka evidována v seznamu pořízených zásilek na pochůzku s časem 09:02 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 14:18 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „*Nezastižen-oznámeno*“.

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí a to dne 2. 12. 2020, kdy byly čas následovné: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ v čase nahrání do PD 14:12:37 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ v čase nahrání do PD 14:22:54. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl pouhé **00:10:17**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěží představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za 10 minut.

Ad 22. u poštovní zásilky RR252405103CZ adresované adresátovi [REDAKCE] [REDAKCE] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Adresát si dne 18. 12. 2020 stěžoval prostřednictvím e-mailu ombudsman@cpost.cz na neuskutečnění pokusu o doručení zásilky, kdy mimo jiné uvedl: „...*je velice pěkné, že Česká pošta napíše email viz níže, dále vloží výzvu do schránky, kde napíše čas 13:10 – pozitivní-bohužel se nenamáhá zazvonit, protože celý den doma byl rodinný příslušník, který mohl zásilku převzít*“. ČP ve vyjádření k této stížnosti ze dne 15. 2. 2021 uvedla, že: „*V datovém systému bylo prověřeno, že zásilka Doporučené psaní podací číslo RR252405103CZ byla dne 18.12.2020 po neúspěšném pokusu o doručení uložena na ukládací poště Praha 515. Bohužel vzhledem k množství doručovaných zásilek není možné vykonání pokusu o dodání předmětné zásilky zpětně žádným šetřením prokazatelně potvrdit ani vyvrátit*“.

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 14. 12. 2020. Dne 18. 12. 2020 je zásilka evidována v seznamu pořízených zásilek na pochůzku s časem 09:25 hod. Současně ze seznamu zásilek převzatých na sklad v čase 16:46 hod. vyplývá, že zásilka byla uložena s poznámkou „*Ulož*“.

Kontrolní orgán konstatuje rozpor v evidovaných časech událostí a to dne 18. 12. 2020, kdy byly čas následovné: „53(00) – výprava zásilek na pochůzku“ v čase nahrání do PD 15:25:39 a „82(00) – Uložena – adresát nezastižen“ v čase nahrání do PD 15:46:00. Rozdíl mezi časovými údaji událostí je nesouladný se skutečností, že by měl být učiněn pokus o doručení, neboť je rozdíl pouhé **00:21:39**. Není reálné, aby doručovatel měl mezi těmito událostmi tak malý časový prostor, neboť se jedná o čas, který by měl odpovídat skutečně strávenému času doručovatele na pochůzce. Lze si jen stěží představit, že doručovatel učinil pokusy o doručení, případně doručil veškeré zásilky, které měl v ten den převzaté k doručení za 21 minut.

Kontrolní zjištění – pokračování:

Ad 23. u poštovní zásilky LT170261425NL adresované adresátovi [redacted] byly dle předložených dokladů zjištěny výše uvedené a následující skutečnosti. Adresát si dne 6. 11. 2020 stěžoval na skutečnost, že obdržel oznámení o uložení zásilky až den poté, kdy se zásilka vrátila zpět odesílateli. ČP ve vyjádření k této stížnosti ze dne 7. 12. 2020 uvedla, že: „V elektronické evidenci zásilek bylo prověřeno, že Vámi uvedená obyčejná zásilka ...byla dne 11.9.2020 po neúspěšném pokusu o doručení uložena na poště Praha 515.“

Dle předložených interních dokumentů vyplývá, že zásilka byla vypravena na pochůzku dne 11. 9. 2020 v 14:06:00 a byla uložena z důvodu nezastižení adresáta v 17:41:10 hod. Dne 30. 9. 2020 byla vrácena z důvodu uplynutí úložní doby. Vrácena byla zpět odesílateli do zahraničí neoprávněně, jelikož ČP předala adresátovi výzvu k vyzvednutí uložené poštovní zásilky až po jejím vrácení.

Stížnosti / reklamace k výše uvedeným 23 zásilkám byly vyřizovány dle vedoucího dodejny [redacted] dále jen „vedoucí dodejny“) přímo jím, kdy uvedl, že stížnosti zaslané na speciálně vytvořený e-mail podpora.p618@cpost.cz jsou v jeho kompetenci v oblasti doručování listovních zásilek. Uvedl, že stížnosti jsou evidované v interním systému EZOP a na každou je písemná odpověď nebo pokud je telefonický kontakt, tak je vyřízena telefonicky. O výsledcích řešení v rámci konkrétních stížností je uvedena zmínka přímo v popsané situaci ke každé zásilce viz výše.

Telefonní číslo 608 810 235 bylo zřízeno kontrolovanou osobou z důvodu nárůstu stížností v oblasti Praha-Řepy a k její funkčnosti bylo kontrolovanou osobou sděleno, že linku má na starosti paní Kyselá – vedoucí pošty Praha 618 – je v provozu Po – Pá od 8:00 hod. – 19:00 hod. a v sobotu od 9:00 hod. do 13:00 hod.

Kontrolní orgán vyžádal od kontrolované osoby vyjádření, z jakého důvodu nebyla podání uplatněná podatelí na speciálně zřízenou adresu podpora.p618@cpost.cz řešena jako reklamace se všemi zákonnými náležitostmi, zejména ta podání, kde je výslovně uvedeno, že se o reklamaci jedná. Kontrolovaná osoba ve vyjádření ze dne 6. 4. 2021 uvedla, že všechna podání klientů jsou řešena v souladu s interními předpisy jako stížnosti. Pokud klient v textu uvede, že se jedná o reklamaci, uvádí se následující: „Úvodem bychom Vás chtěli informovat, že právo reklamovat Vámi uvedenou vadu služby má odesílatel zásilky, jenž uzavřel s Českou poštou, s.p. poštovní smlouvu. Váš podnět evidujeme jako stížnost.“ Kontrolovaná osoba dále uvedla, že je pravděpodobné, že v některých případech mohlo dojít k přehlédnutí skutečnosti, že v předmětu podání bylo uvedeno slovo reklamace, nicméně v případě reklamace dodání podle čl. 40 Základních poštovních podmínek a jiné reklamace podle čl. 43 téhož musí odesílatel nebo adresát doložit všechny doklady a související údaje, aby Česká pošta reklamaci přijala – samotné označení podání za reklamaci tedy nestačí.

ČÁST B

Kontrolní zjištění na místě – 16. 2. 2021 – Dodejna Hábova 1516/3, 155 00 Praha 13 – Stodůlky. Cílem kontroly bylo zmapování aktuálního stavu doručování zásilek na uvedené dodejně v den konání kontroly. Kontrola byla zaměřena na zjištění způsobu distribuce zásilek mezi jednotlivé doručovatele, organizaci práce v případě náhlých nepřítomností, na způsobu/způsobech řešení v případě zjištění nepravidelností a na stav zásilek nacházejících se na doručovacích sálech v den kontroly.

Kontrolní zjištění vyplývají buď ze získaných odpovědí kontrolované osoby na místě, které byly zaznamenány do „Úředního záznamu“ (1 vyhotovení obdržela kontrolovaná osoba na místě v den kontroly) nebo ze zjištěných důkazů.

V „Úředním záznamu“ byly uvedeny mimo jiné následující skutečnosti a fakta:

Na dodejně Makovského 1349/2A, Praha 17 – Řepy (dále jen „Řepy“) bylo 9 listovních doručovatelů (do 08/2020 než se tato přestěhovala na adresu Hábova 1516/3, Praha 13 – Stodůlky (dále jen „Stodůlky“)). Po přestěhování dodejny se stav snížil pouze o 1 listovního doručovatele, a to z toho důvodu, že v Řepích si zásilky třídí doručovatelé sami, nicméně ve Stodůlkách funguje noční třídění, čímž odpadl důvod mít 9 listovních doručovatelů. Praha 17-Řepy obsluhuje 12 okrsků D+n a 4 okrsky D+1. Vedoucí dodejny, uvedl, že: „Má plný stav a doručovatelé jsou stálí a snaží se zajistit plnou funkčnost.“

Kontrolní zjištění – pokračování:

Při zjišťování aktuální personální situace v den kontroly, tj. 16. 2. 2021 vedoucí dodejny uvedl: „V Řepích je obsazeno 8 míst z 8 + 2 pracovníci DPČ. 1 místo obsazeno od 1.2.2021 – v listopadu a prosinci byla vysoká nemocnost, nasmlouvali jsme agenturu – 3 neobsazené okrsky, doručovali doručovatelé z jiných čet a dohodáři. Pracovníci z agentury doručovali zejména obyčejné listovní zásilky.“

Kontrolní orgán se snažil v rámci kontroly analyzovat problém vysokého nárůstu stížností v období po přestěhování dodejny z Řep do Stodůlek. Na otázku, jakým způsobem dochází ke svozu doručovatelů / doručovatelek, pokud k němu dochází na jednotlivé okrsky, které jsou nyní více vzdáleny místu doručování uvedl vedoucí dodejny následující: „Mají od ČP lítačky pouze k pracovní činnosti (přebírají je na základě podpisu) a využívají plně MHD. Je to cca 5 zastávek autobusem, tudíž jim to zabere navíc cca 10 minut. Berou si s sebou nejnnutnější poštu, zbytek je uložen v odkládacích schránkách nebo je vezou motorizovaní doručovatelé.“

V rámci prováděné kontroly si vyžádal kontrolní orgán výpis nepravidelností ze dne 16. 2. 2021, ale také pro ilustraci stavu organizace práce na dodejně ve vztahu k personální situaci také výpisy nepravidelností ze dnů od 1. 2. 2021 do 10. 2. 2021. Tyto výpisy byly předloženy s následujícím kontrolním zjištěním:

Den	Datum	OLZ (D+n)	RR (D+n)	D+1
Pondělí	01.02.2021	3000	400	
Úterý	02.02.2021	3000	400	
Středa	03.02.2021	3000	300	
Čtvrtek	04.02.2021	3500	500	
Pátek	05.02.2021	4000	500	
Pondělí	08.02.2021	0	0	
Úterý	09.02.2021	3000	300	nesjízdnost cest
Středa	10.02.2021	1500	200	nesjízdnost cest
Úterý	16.02.2021	3500	400	
Celkem		24500	3000	

Dne 9. 2. 2021 a 10. 2. 2021 bylo k výpisu nepravidelností u nedoručených zásilek v režimu D+1 uvedeno, že se jednalo o nedoručení z důvodu nesjízdnosti cest do konkrétních obcí. Dne 9. 2. 2021 bylo uvedeno: „Dne 08.02.2021 se nedostali z důvodu nesjízdnosti silnic do obcí: část Dobříčce, část Tachlovic, část Zbuzan, část Řeporyj, část Malé Ohrady, jedna ulice Tachlovic a Chrášťany bytovky“. Dne 10. 2. 2021 bylo ve výpisu nepravidelností uvedeno: „Dne 9.2.2021 se nedostali z důvodu nesjízdnosti silnic do části obcí: část Nučic, část Zbuzan.“

V rámci vyžadování dokladů byly vyžádány výpisy nepravidelností za měsíc 06, 07/2020 a dále 12/2020 a 01/2020 s následujícím zjištěním:

Měsíc		OLZ (D+n)	RR (D+n)	
VI.20	nebyly evidovány z důvodu Covid 19			
VII.20	pouze dne 10.7. a 15.7. bez uvedení počtů			
XII.20		48950	11900	
I.21		52500	7200	

Organizace třídění a doručování zásilek je na kontrolované dodejně soustředěna do místnosti nazývané „třídárna“, kde dochází k třídění zásilek a následně jsou přemístěny do 10 doručovacích sálů, kde se zásilky dále opětovně třídí na jednotlivé okrsky. Byla provedena kontrola sálu, který je speciálně určen pro oblast Řepy a dále byla provedena namátková kontrola 2 sálů, které doručují v oblasti Stodůlek. Byly zjištěny následující skutečnosti:

- v sálech se nachází velké množství (desítky až stovky) doporučených zásilek s datem podání 12. 2. 2021, které měly být vzaty na pochůzku nejpozději v den kontroly, tj. 16. 2. 2021,

Kontrolní zjištění – pokračování:

- v sálech se dále nachází velké množství (pořízena fotodokumentace vzorku obálek) doporučených zásilek s datem podání starším než 12. 2. 2021, zejména se jedná o úřední zásilky
- v sálech se nachází velké množství (pořízena fotodokumentace vzorku obálek) obyčejných zásilek s datem podání starších než 12. 2. 2021,
- v sálech se nachází „výzvy k vyzvednutí zásilek“ a „opakované výzvy k vyzvednutí zásilek“ staršího data (pořízena fotodokumentace vzorku),
- v sálech se nachází velké množství nedoručených zásilek z ciziny.“

Kontrolní zjištění ze vzorku zásilek. Na kontrolované dodejné bylo fotografiemi zdokumentováno následující:

- v doručovacím sále pro oblast Stodůlky – 32 doporučených a 7 obyčejných listovních zásilek s daty podání od 27. 1. 2021 do 15. 2. 2021. 37 z těchto zásilek bylo podáno v ekonomickém režimu, označovaném D+n nebo D+2. 2 zásilky byly v režimu D+1, jedna OLZ a jedna RR (datum podání 9. 2. 2021),
- v doručovacím sále pro oblast Řepy – 117 doporučených a 18 obyčejných listovních zásilek s daty podání od 29. 1. 2020 do 15. 2. 2021. 113 z těchto zásilek bylo podáno v ekonomickém režimu označovaném D+n nebo D+2. 4 zásilky byly v režimu D+1, dvě OLZ a dvě RR,
- 21 ks výzev k vyzvednutí zásilky s daty vyhotovení výzvy od 9. 2. 2021 do 16. 2. 2021.

Kontrolní orgán konstatuje následující:

Podle ustanovení § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách *základní služby musí být poskytovány každý pracovní den a musí umožnit v těchto dnech nejméně jedno poštovní podání a dále alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby, nebo ve výjimečných případech, zejména je-li místo dodání nebezpečné nebo neúměrně obtížně dostupné, které jsou stanoveny prováděcím právním předpisem podle odstavce 3, jedno dodání do vhodného zařízení nebo dodávací schránky.*

Dle § 3 odst. 3 zákona o poštovních službách platí, že *prováděcí právní předpis stanoví podrobnou technickou specifikaci jednotlivých základních služeb včetně rozměrů poštovních balíků a jiných poštovních zásilek a dále stanoví podle odstavce 2 způsob poskytování a zajišťování základních služeb tak, aby byl realizován v kvalitě, jež je ve veřejném zájmu nezbytná (dále jen „základní kvalitativní požadavky“). Základní kvalitativní požadavky zabezpečí zejména rychlost, spolehlivost a pravidelnost základních služeb, dostatečnou hustotu obslužných míst zajišťujících poštovní podání, jakož i nezbytnou úroveň informovanosti uživatelů o způsobu zajištění základních služeb.*

Tímto prováděcím předpisem je vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“), přičemž ustanovení Poštovních podmínek České pošty, s. p. – základní poštovní služby musí její dikci odpovídat. Základní kvalitativní požadavky jsou definovány v třetí části Vyhlášky a § 16 Vyhlášky upravuje výjimečné případy, kdy nemusí být zajištěno dodání na adresu každé fyzické a právnické osoby.

Dle § 16 odst. 1 Vyhlášky platí, že *dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby nemusí být zajištěno, jestliže a) cesta do místa určeného v poštovní adrese nebo dodání v tomto místě jsou spojené s důvodnými obavami z ohrožení života, zdraví nebo majetku nebo věci v držení provozovatele, b) místo dodání se nachází mimo sídelní celek a není dostupné po veřejně přístupné pozemní komunikaci nebo je dostupné pouze po veřejně přístupné účelové komunikaci, jejíž technický stav znemožňuje provozovateli dodání i při vynaložení veškerého úsilí, nebo c) poštovní zásilka má udanou hodnotu vyšší než 150 000 Kč, nebo poukázaná peněžní částka přesahuje 150 000 Kč.*

Dle § 33 odst. 2 zákona o poštovních službách *držitel poštovní licence nemusí dočasně plnit povinnosti podle odstavce 1 písm. a), jestliže tomu brání překážky, jež sám nevyvolal a jejichž vzniku nemohl ani při řádné péči zabránit, zejména nezaviněné technické problémy, důsledky přírodních událostí, nedostatek potřebné součinnosti jiných osob nebo důsledky krizové situace. Držitel poštovní licence je však povinen počínat si tak, aby plnění povinností bylo omezeno co nejméně a aby překážky byly co nejdříve odstraněny.*

Kontrolní zjištění – pokračování:

Na základě výše uvedeného kontrolního zjištění, že se na doručovacích sálech nacházely poštovní zásilky, které v den kontroly, tj. dne 16. 2. 2021 ještě nebyly vzaty na pochůzku, je zřejmé, že nedochází k redistribuci neobsazených okrsků vždy a není zajištěno poskytování služeb každý den na každé adrese. Nicméně tuto povinnost je nutné současně posoudit s ohledem na zvolené poskytované služby v režimech prioritního či ekonomického dodávání zásilek, kdy ani u jedné ze služeb není garantovaná doba dodání.

V rámci kontroly byly kontrolnímu orgánu předloženy interní záznamy o doručování okrsku L 143 dne 11. 9. 2020, které budou podrobeny samostatné kontrole.

Kontrolní závěr

Kontrolní orgán uzavírá jednotlivé výše uvedené zjištění následně:

Stížnosti / reklamace:

Kontrolní orgán k výše uvedenému v ČÁSTI A konstatuje, že ze strany kontrolované osoby se může jevit zřízení speciální e-mailové adresy jako vstřícné gesto vůči široké veřejnosti, které může působit na stěžovatele jako tzv. rychlejší komunikační prostředek k vyřešení jejich nastalé situace, kdy očekávají např. důležitou zásilku. Nicméně posouzením obsahu jednotlivých podání se v některých případech může jednat o reklamaci jako takovou, kde se spotřebitel díky nasměrování na speciální e-mail nedozví informace o svých právech v rámci reklamačního řízení a o případném správním řízení ve věci námitky proti vyřízení reklamace. V případě, že by využil např. podání reklamace přes webové rozhraní kontrolované osoby či osobně na kterékoliv pobočce, byly by mu v obou případech poskytnuty informace o povinných náležitostech a dokladech, které je nutno při reklamaci doložit. Kontrolní orgán výše uvedeným zdůrazňuje tenkou rovinu v oblasti ochrany práv spotřebitelů, kdy je nutné jasným a zřejmým způsobem sdělit, k čemu slouží takto speciálně vytvořený e-mail a že se tedy nejedná o e-mail, kde se dá uplatnit reklamace.

Z výše uvedených vyřízení stížností kontrolní orgán bude v další samostatné kontrole prověřovat způsob vyřízení reklamace u zásilky č.10, která byla zaslána jako reklamace komunikačním kanálem k tomuto určeným.

Výpisy nepravidelností:

Z výše uvedených výpisů nepravidelností je evidentní, že k nepravidelnostem dochází téměř denně (doloženy denní výpisy nepravidelností), což indikuje, že i nadále může docházet k velkému počtu stížností a reklamací v rámci poskytování poštovních služeb. Kontrolní orgán nemůže žádným způsobem zasahovat do organizace práce v rámci interních nastavených mechanismů či technologických procesů, nicméně má za to, že je vhodné na tuto skutečnost minimálně upozornit v rámci výše uvedených kontrolních zjištění.

Dodávání poštovních zásilek na adrese Makovského 1177/1, Praha:

Dodávání poštovních zásilek na této adrese je velmi komplikované, a proto bude řešeno v samostatné kontrole.

Kontrolní orgán má za prokázané, že:

- nebyl učiněn pokus o dodání u 13 ks doporučených zásilek s pořadím č. 1., č. 3., č. 4., č. 5., č. 8., č. 11, č. 12, č. 13, č. 18, č. 19, č. 20, č. 21 a č. 22. Vzhledem ke skutečnosti, že v předmětných případech nebyla naplněna zákonná výjimka dle § 16 odst. 1 Vyhlášky, kontrolovaná osoba tímto svým jednáním porušila ustanovení § 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách ve spojitosti s § 3 odst. 2 písm. d) téhož zákona. Kontrolní orgán spatřuje rozpor v časových údajích zaznamenaných v interních dokumentech, které indikují doručování poštovních zásilek na samotných pochůzkách v rozmezí cca 10 minut, 20 minut a u jednoho případu v čase 1 hodiny 10 minut, což není reálné,
- nebyl učiněn pokus o dodání u 6 ks doporučených zásilek s pořadím č. 2., č. 6., č. 7., č. 9., č. 10., č. 17. Vzhledem ke skutečnosti, že v předmětných případech nebyla naplněna zákonná výjimka dle § 16 odst. 1 Vyhlášky, kontrolovaná osoba tímto svým jednáním porušila ustanovení § 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách ve spojitosti s § 3 odst. 2 písm. d) téhož zákona.

Kontrolní zjištění – pokračování:

- Kontrolní orgán spatřuje rozpory v interních dokumentech spolu s vyjádřením kontrolované osoby o pochybeních v rámci doručování,
- nebyl učiněn pokus o dodání u 1 ks doporučené zásilky s pořadím č. 14, kdy byla zásilka uložena na ukládací poště, aniž by o to adresát požádal. Současně u této zásilky nebyla předána výzva k vyzvednutí uložené poštovní zásilky. Vzhledem ke skutečnosti, že v předmětném případě nebyla naplněna zákonná výjimka dle § 16 odst. 1 Vyhlášky, kontrolovaná osoba tímto svým jednáním porušila ustanovení § 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách ve spojitosti s § 3 odst. 2 písm. d) téhož zákona a porušila § 7 odst. 1 zákona o poštovních službách, kdy nakládal s poštovní zásilkou neoprávněně,
 - u 1 ks doporučené zásilky s pořadím č. 15 spatřuje kontrolní orgán porušení § 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách ve spojitosti s § 18 Vyhlášky tím, že byla uložena na jiné ukládací poště, než měla být uložena a současně ve spojitosti s § 21 Vyhlášky tím, že ČP nerespektovala službu odnášky,
 - u 1 ks doporučené zásilky s pořadím č. 16 spatřuje kontrolní orgán porušení § 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách ve spojitosti s § 18 Vyhlášky tím, že byla uložena na jiné ukládací poště, než měla být uložena.

F. Seznam podkladů, z kterých kontrolní zjištění vycházejí:

1. Úřední záznam z kontroly poštovního depa ze dne 25. 9. 2019 (6 listů)
2. Rekapitulace listovních zásilek po doručení ze dne 11. 9. 2020 pro okrsek L 143 (1list)
3. Dokument „Převzetí zásilek do skladu – 02“ ze dne 11. 9. 2020 (9 listů)
4. Dokument „Převzetí zásilek na pochůzku“ ze dne 11. 9. 2020 (18 listů)
5. Přehled důležitých nepravidel nastalých v poštovním provozu ze dne 1. 2. 2021 (2listy)
6. Dokument stížnosti občanů včetně podání paní starostky (127 listů)
7. Detailní informace k zásilkám z webu www.ceskaposta.cz (23 listů)
8. Interní záznamy kontrolované osoby k zásilkám (25 listů)
9. Fotografie pořízených zásilek na doručovacím sále Řepy (143 listů)
10. Fotografie pořízených zásilek na doručovacím sále Stodůlky (37 listů)
11. Vyjádření kontrolované osoby ze dne 11. 3. 2021
12. Vyjádření kontrolované osoby ze dne 7. 4. 2021

Datum vyhotovení protokolu: 18. 5. 2021

Kontrolující: Mgr. Bc. Barbora Čechová, v.r.
vedoucí kontrolní skupiny

Ing. Helena Panýrková, v.r.
člen kontrolní skupiny

Mgr. Michaela Hesounová, v.r.
člen kontrolní skupiny

Kontrolní zjištění – pokračování:

G. Kontrolovaná osoba může podat ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení protokolu o kontrole námitky 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.

Vypraveno dne: 19. 5. 2021

Za správnost vyhotovení: Mgr. Bc. Barbora Čechová, 19. 5. 2021