



Č e s k ý t e l e k o m u n i k a č n í ú ř a d

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025



Váš dopis značky / ze dne

Naše značka

Vyřizuje / telefon

Praha

/20. ledna 2016

ČTÚ-8 216/2016-620

Mgr. Paráková/224 004
508

2. února 2016

Vážený pane [redacted],

v reakci na Vaši žádost [redacted], kterou Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) obdržel dne 20. ledna 2016 ve věci žádosti o poskytnutí informací a jejich zveřejnění podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Úřad je zřízen zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovení podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Jeho působnost je vymezena tímto zákonem a zákonem č. 29/2000 Sb. o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů. Působnost Úřadu je dále vymezena § 23 odst. 15 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), kdy je Úřad pověřen vykonáváním dozoru nad dodržováním povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele na úseku poštovních služeb.

K otázce č. 1.1 - „Zda byla ze strany ČTÚ , provedena kontrola-dohled , nad činností ČP, v letech 2014, v r.2015, v r.2016, zda jsou její úkony v souladu se zákony České republiky a EU. A uvedení s jakým výsledkem v kterém roce byla, provedena kontrola, dohled.“ – uvádíme:

V prvé řadě bychom Vás chtěli informovat o tom, že Úřad jako regulační orgán v oblasti poskytování poštovních služeb, na činnost České pošty s.p. soustavně dohlíží a v souladu s § 37 odst. 3 písm. b) zákona o poštovních službách vydává souhrnné zprávy o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence, které jsou zveřejňovány v Poštovním věstníku (za rok 2014 [zde](#)). V těchto zprávách o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence jsou podrobně uváděny veškeré významné kontrolní akce, jež Úřad v daném roce, pokud se jedná o činnost České pošty, s.p., provedl. Níže pak pro úplnost uvádíme jejich výčet.

V roce 2014 provedl Úřad u České pošty, s.p., se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1, IČO 47114983 (dále jen „Česká pošta“) celostátní kontrolu označování poštovních zásilek ve smyslu § 34 odst. 10 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách

a o změně některých zákonů (dále jen „zákon o poštovních službách“). Cílem kontroly bylo ověřit, zda Česká pošta označuje poštovní zásilky tak, aby z označení bylo jednoznačně zřejmé, u kterého provozovatele poštovních služeb byla poštovní zásilka podána. Úřad zjistil, že Česká pošta svou zákonnou povinnost nedodržuje a zahájil s Českou poštou správní řízení, v rámci kterého uložil České poště pokutu ve výši 50 000 Kč. Proti rozhodnutí o pokutě podala Česká pošta v zákonné lhůtě rozklad. Správní řízení není dosud pravomocně ukončeno. Dále Úřad v rámci své dohledové činnosti v roce 2014 pomocí místních šetření ověřoval, zda Česká pošta uveřejňuje v každé své provozovně ve lhůtě nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti změny poštovních podmínek informaci o této změně. V dalších 94 případech Úřad v rámci místních šetření ověřoval dodržování základních kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování (dále jen „vyhláška č. 464/2012 Sb.“). Jednalo se především o ověřování platnosti informací na informačních štítcích na poštovních schránkách a informací o otevírací době provozoven. Místními šetřeními nebyla zjištěna žádná závažná pochybení. Zjištěné drobné nedostatky byly řešeny domluvou Úřadu a okamžitou nápravou ze strany České pošty. Jak již bylo uvedeno výše, informace o kontrolní činnosti Úřadu ve vztahu k České poště za rok 2014 jsou uvedeny i ve zveřejněné Souhrnné zprávě o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2014 (dostupná [zde](#)). Kromě místních šetření z moci úřední uvedených výše Úřad v roce 2014 provedl dalších 14 místních šetření na základě podnětů či stížností obyvatel či pro ověření skutečností vyšších najevo v rámci správního řízení vedeného u Úřadu. Ověřovány byly dostupnost a označení domovní schránky stěžovatele, viditelné označení domu číslem popisným a označení domovního zvonku.

V závěru roku 2015 Úřad provedl celorepublikovou kontrolu doručování vybraných poštovních balíků u České pošty. Kontrola probíhala na vybraných poštovních depech, které zajišťují dodávání poštovních zásilek. V současnosti probíhá vyhodnocování kontrolních zjištění. O výsledcích této kontroly bude po jejím vyhodnocení Úřad informovat v Měsíční monitorovací zprávě Českého telekomunikačního úřadu, kterou zveřejňuje na svých [webových stránkách](#). Dále Úřad v rámci své dohledové činnosti v roce 2015 pomocí místních šetření ve 109 případech ověřoval, zda Česká pošta uveřejňuje v každé své provozovně ve lhůtě nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti změny poštovních podmínek informaci o této změně. U 128 provozoven České pošty Úřad v rámci místních šetření ověřoval dodržování základních kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012 Sb. Jednalo se o především o ověřování platnosti informací na informačních štítcích na poštovních schránkách, informací o otevírací době provozoven, ověřování informací o změnách v poštovní síti apod. Místními šetřeními nebyla zjištěna žádná závažná pochybení. Zjištěné drobné nedostatky byly řešeny domluvou Úřadu a okamžitou nápravou ze strany České pošty. Kromě místních šetření z moci úřední Úřad v roce 2015 provedl dalších 33 místních šetření na základě podnětů či stížností obyvatel či pro ověření skutečností vyšších najevo v rámci správního řízení. Úřad v těchto případech ověřoval dostupnost a označení domovní schránky stěžovatele, viditelné označení domu číslem popisným a označení domovního zvonku. Informace o své kontrolní a dohledové činnosti Úřad pravidelně zveřejňuje v Měsíčních monitorovacích zprávách (za rok 2015 dostupné [zde](#)).

V roce 2016 dosud neproběhla žádná kontrola. V současnosti jsou vyhodnocována zjištění z kontroly provedené v závěru roku 2015, o níž se zmiňujeme výše. Co se týče místních šetření, v roce 2016 prozatím proběhla dvě místní šetření k prověření podnětů od stěžovatelů, kteří se na Úřad obrátili se stížností na doručování poštovních zásilek. V rámci těchto místních šetření je ověřována dostupnost a označení domovní schránky stěžovatele, viditelné označení domu číslem popisným a označení domovního zvonku, případně další skutečnosti.

Zjištění z místních šetření provedených na základě podnětu či stížnosti obyvatel mohou sloužit jako podklad pro další postup Úřadu. V případě, že není zjištěno pochybení České pošty (nejčastěji v případech, kdy stěžovatel nemá řádně označený dům číslem popisným, chybí označení domovní schránky či domovního zvonku, popřípadě je domovní schránka či domovní zvoněk pro doručovatele nedostupná – např. se nachází za zamčenými vstupními dveřmi a doručovatel nedisponuje klíči apod.), je stěžovatel vyrozuměn o zjištěných Úřadu a o možnostech vedoucích k nápravě situace (provedení řádného označení domu, zvonku, domovní schránky apod.). V případech naznačujících, že mohlo dojít k pochybení České pošty se stěžovatel vyzve k doložení konkrétních podacích čísel poštovních zásilek, které mu byly vadně dodány, případně se vyzve k doložení vzájemné komunikace s odesílatelem nebo Českou poštou, ze kterých bude zřejmé, že problémy s doručováním poštovních zásilek pro jeho osobu/na jeho adresu nejsou ojedinělé. V případě, že stěžovatel takovými listinami či jinými podklady nedisponuje, poučí jej Úřad o právu reklamovat (nejčastěji se jedná o reklamaci dodání) a o možnosti podat námitku proti vyřízení reklamace v případě, že Česká pošta jeho reklamaci nevyhoví, nebo ji nevyřídí v zákonné lhůtě. Záznam z místního šetření a podklady zajištěné v průběhu místního šetření pak mohou sloužit jako důkaz ve správním řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

K otázce č. 1.2 - „Zda bylo ze strany ČTU, prováděna v. r. 2014, v r.2015, v r.2016, kontrola, zda přijímané –doporučené písemnosti , jsou řádně vyplněny i v částech, poučení, v části „označení a adresa správního orgánu, která písemnost odeslala“ a zda je i vyplněna část, označení písemnosti.“ – uvádíme:

Kontrolu řádného vyplnění poučení, označení a adresy správního orgánu – odesílatele a označení písemnosti u doporučených zásilek Úřad v letech 2014, 2015, 2016 neprováděl.

K otázce č. 1.3 - „Zda bylo ze strany ČTU, zaznamenáno-zjištěno, v. r. 2014, v r.2015, v r.2016, že přijímané písemnosti ČP, od státních orgánu, samostatných právních celků, soudních exekutorů, přijímané –doporučené písemnosti , nejsou řádně vyplněny i v částech poučení, v části „označení a adresa správního orgánu, která písemnost odeslala“ a zda je i vyplněna část, označení písemnosti, při doručování těchto „poučení“ občanům.“ – uvádíme:

Úřad v letech 2014 nezaznamenal stížnosti na to, že poštovní zásilky, kde odesílatelem jsou státní nebo správní orgány, orgány územních samosprávních celků, exekutoři či soudní vykonavatelé a které jsou dodávány Českou poštou, nejsou řádně vyplněny v části poučení, označení a adresa správního orgánu, který písemnost odeslal a označení písemnosti. Údaje o dohledové činnosti za rok 2015 nejsou zatím kompletní, po vyhodnocení budou zveřejněny v rámci souhrnné zprávy o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence za rok 2015. Údaji za rok 2016 zatím nedisponujeme.

K otázce č. 1.4 - „Zda bylo ze strany ČTU, zaznamenáno- zjištěno, že ze strany ČP, dochází k poškozování, práv občanů, kteří obdrží, výzvu k vyzvednutí zásilky/ potvrzení o převzetí zásilky, kde není část, listiny „odesílatel“- vyplněna o údaje odesílatele a doručované zásilky.“ – uvádíme:

Úřad nezaznamenal, že by ze strany České pošty docházelo k systematickému poškozování práv občanů u těch, kteří obdrží „Výzvu k vyzvednutí zásilky/potvrzení o převzetí zásilky“, která není v části „odesílatel“ vyplněna o údaje odesílatele a doručované zásilky. Úřad nezjistil žádné pochybení České pošty v souvislosti s vyplňováním výzev k vyzvednutí zásilky ani v této souvislosti nezaznamenal stížnosti ze strany adresátů. Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách) stanovuje provozovatelům poštovních služeb povinnost ve svých poštovních podmínkách upravit kromě jiného způsob a podmínky dodání. Poštovní podmínky se stávají součástí poštovní smlouvy, kterou mezi sebou

uzavírají odesílatel a Česká pošta. Odesílatel si také volí pro něj nejvhodnější poštovní službu zásadně za podmínek stanovených v Poštovních podmínkách. Pro případ neúspěšného pokusu o dodání poštovní zásilky, Česká pošta tuto poštovní zásilku uloží. Adresátovi předá písemnou výzvu, aby si poštovní zásilku vyzvedl v určené lhůtě u stanovené pošty. Náležitosti výzvy k vyzvednutí zásilky, kterou Česká pošta předává adresátům v případě jejich nezastižení v místě určeném v poštovní adrese, nejsou upraveny žádným právním předpisem. Některé z náležitostí vyplývají z Poštovních podmínek České pošty s.p. – Základní poštovní služby (dále jen „Poštovní podmínky“). Mezi náležitosti uváděné na výzvě k vyzvednutí uložené poštovní zásilky patří podle Poštovních podmínek označení adresáta, označení poštovní zásilky (podacím číslem u poštovních zásilek, kde Česká pošta stvrzuje podání), u které pošty byla poštovní zásilka uložena a jaká je lhůta pro vyzvednutí. S tím souvisí uvedení kontaktu na konkrétní poštu, kde je poštovní zásilka uložena (adresa, telefonní číslo) a uvedení otevírací doby této pošty, ve které je možné si uloženou poštovní zásilku vyzvednout, označení odesílatelem zvolené poštovní služby, upozornění, že se jedná o zásilku k dodání oprávněné osobě, nebo výhradně jen adresátovi, výše dobírkové částky. Na výzvě se mohou nacházet i další informace, které zde Česká pošta uvádí např. z provozních důvodů apod., ale jejich uvedení není pro adresáta příliš podstatné a žádný právní předpis jejich uvedení nepožaduje. Údaje uváděné na výzvě k vyzvednutí zásilky se tak zcela řídí uzavřenou poštovní smlouvou mezi Českou poštou a odesílatelem.

K otázce č. 1.5 - *„Zda bylo , povinností ČP, vyplňovat , v plném rozsahu , listovou výzvu , Výzva k vyzvednutí zásilky/Potvrzení o převzetí zásilky a to i o údaj ,odesílatele s uvedením adresy a čísla jednacého doručované písemnosti.“* – uvádíme:

Viz odpověď Úřadu na předchozí bod. Povinností České pošty je ve výzvě k vyzvednutí zásilky uvést údaje o adresátovi, označení poštovní zásilky (podacím číslem v případě, kdy Česká pošta stvrzuje podání), u které pošty byla poštovní zásilka uložena, jaká je lhůta pro vyzvednutí, případně další údaje zmíněné výše. Co se týče údajů o odesílateli, adrese odesílatele, uvedení čísla jednacého, případně dalších údajů ve smyslu § 50h zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, tyto náležitosti by měla splňovat výzva, která je součástí obálky (v Poštovních podmínkách označenou slovy „zvláštní obálka“) a kterou doručovatel po jejím oddělení odtržením od obálky vkládá v případě nezastižení adresáta do jeho domovní schránky společně s výzvou k vyzvednutí zásilky popsanou v odpovědi k bodu 1.4.

K otázce č. 1.6 - *„Zda bylo ze strany ČTU , zaznamenáno, že by někteří pracovníci porušovali při své činnosti zákony České republiky a EU, ke škodě základních práv občanů. Porušení lhůta k vyřízení správního řízení.“* – uvádíme:

Bohužel tento Váš dotaz není zcela srozumitelný. Pravděpodobně naznačujete, že víte o pracovnících, kteří při své činnosti porušují právní řád České republiky. Pokud tomu tak je, žádáme Vás o sdělení, kteří pracovníci, na které pobočce porušují právní řád České republiky, jakým jednáním a která práva podle Vás tím porušují. V obecné rovině lze říci, že Úřad neřeší stížnosti na chování konkrétního zaměstnance České pošty, nejedná-li se v konkrétním případě o přestupek podle zákona o poštovních službách. Odpovědnost za dodržování zákona o poštovních službách stíhá zásadně provozovatele poštovních služeb, popřípadě držitele poštovní licence. V případě České pošty za plnění zákonných povinností tedy odpovídá Česká pošta. Pokud Úřad zaznamená nedodržení zákonných povinností ze strany České pošty (byť v důsledku pochybení jednotlivého zaměstnance) a toto jednání naplňuje znaky skutkové podstaty správního deliktu, zahájí s Českou poštou správní řízení o správním deliktu. Z formulace Vaší otázky není zřejmé, jaké porušení zákonů České republiky a předpisů EU ke škodě základních práv občanů máte na mysli. Zmiňujete porušení lhůt k vyřízení správního řízení. Takové stížnosti na Českou poštu Úřad nezaznamenal.

K otázce č. 1.7 - „*Jaká opatření byla ze strany ČTU, k odstranění „porušování zákonů České republiky a EU, učiněna , při zjištění při výkonu dohledu, podle zákona o poštovních službách.*“ – uvádíme:

Zákon o poštovních službách umožňuje Úřadu vyzvat ke změně poštovních podmínek, jsou-li poštovní podmínky v rozporu se zákonem o poštovních službách, prováděcími předpisy k zákonu o poštovních službách nebo v rozporu se zákonem obsahujícím pravidla ochrany spotřebitele, a to z důvodu nekalých obchodních praktik nebo z důvodu diskriminace spotřebitele. V roce 2015 Úřad Českou poštu vyzval ke změně Poštovních podmínek ve věci dodávání poštovních zásilek nezletilým adresátům mladším 15 let. Důvodem pro vydání výzvy byla diskriminace nezletilých adresátů mladších 15 let při poskytování služeb ze strany České pošty, kteří si nemohli po předložení občanského průkazu či cestovního pasu vyzvednout poštovní zásilku uloženou na ukládací poště. Prošetřování této záležitosti bylo zahájeno z podnětu zástupce veřejného ochránce práv. Úřad vede s Českou poštou správní řízení o správních deliktech (pro porušení zákona o poštovních službách, případně zákona o ochraně spotřebitele), rozhoduje správní řízení o námitkách proti vyřízení reklamace. Úřad také vydává prováděcí právní předpisy v oblasti poštovních služeb v rozsahu zmocnění zákona o poštovních službách. Dále Úřad vyhodnocuje činnost České pošty, která je držitelem poštovní licence, v každoročně zveřejňované souhrnné zprávě o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence.

K otázce č. 1.8 - „*Zda byla ze strany ČTU, prováděna, kontrola –výkon dohledu nad Česká pošta, s.p. pobočka Semily, zda přebírá písemnosti,„doporučené zásilky od státních orgánů, samosprávních celků, soudních exekutorů, řádně vyplněné a to i v části určené k odtrhnutí pro adresáta.*“ – uvádíme:

Taková kontrola/dohled nebyla Úřadem prováděna.

K otázce č. 1.9 - „*Zda byla ze strany ČTU, prováděna, kontrola –výkon dohledu nad Česká pošta, s.p. pobočka Semily, zda je ze strany ČP Semily, řádně vyplněna, doručovaná ČP Semily, jako výzva k vyzvednutí zásilky/Potvrzení o převzetí zásilky , odesilatele s uvedením , odesilatele, adresy, čísla jednacního.*“ – uvádíme:

Taková kontrola/dohled nebyla Úřadem prováděna.

K otázce č. 1.10 - „*přebírá písemnosti,„doporučené zásilky od státních orgánů, samosprávních celků, soudních exekutorů, řádně vyplněné a to i v části určené k odtrhnutí pro adresáta.*“ – uvádíme:

Tato otázka je bohužel natolik nesrozumitelná, že znemožňuje Úřadu k ní podat jakékoli informace. Z jejího znění (ani v kontextu předchozích otázek) není naprosto zřejmé, kdo by podle Vás měl přebírat výše uvedené písemnosti.

K otázce č. 1.11 - „*Zda bylo ze strany ČTK, zaznamenáno, že listina „Výzva k vyzvednutí zásilky/Potvrzení o převzetí zásilky, v případě , nevyplnění údajů o odesílateli, nesplňuje náležitosti, předepsané zákonem o doručenkách (potvrzení o doručení), ve smyslu zákonů České republiky a EU.*“ – uvádíme:

Výzva k vyzvednutí zásilky/Potvrzení o převzetí zásilky nesplňuje a nemá plnit funkci doručení ve smyslu zvláštních předpisů (zejména občanského soudního řádu), kterou je potvrzení doručení poštovní zásilky adresátovi či jinému oprávněnému příjemci. Výzva k vyzvednutí zásilky je dokladem o tom, že adresát nebyl při dodávání zásilky zastížen, zásilka nebyla předána jiné osobě (v souladu s uzavřenou poštovní smlouvou)

a bude tak uložena na ukládací poště. Adresát je v této výzvě k vyzvednutí zásilky informován o tom, o jakou poštovní zásilku se jedná (uvedení podacího čísla u poštovních zásilek, u kterých Česká pošta stvrzuje podání), u jaké pošty bude zásilka uložena a o lhůtě pro vyzvednutí této zásilky, případně o dalších skutečnostech – uvedení názvu poštovní služby, částky k úhradě v případě dobírky, apod. Doručenka je-li řádně vyplněná, je naproti tomu veřejnou listinou a není-li prokázán opak, považují se údaje uvedené na doručence za pravdivé. Slouží jako doklad o tom, kdy a komu byla poštovní zásilka doručena. Náležitosti doručenky upravuje v podrobnostech občanský soudní řád v § 50g. Doručenka může být součástí obálky a v případě dodání adresátovi či jinému oprávněnému příjemci je od obálky oddělena odtržením a zaslána odesílateli s vyplněnými požadovanými údaji. Součástí této výzvy může být i poučení o právních důsledcích. Není-li doručenka součástí obálky (podle Poštovních podmínek „zvláštní obálky“), Česká pošta nabízí doplňkovou službu Dodejka, která je obdobou výše zmíněné doručenky. Jedná se o doplňkovou službu zpoplatněnou cenou dle ceníku. Službu může odesílatel (nemusí se jednat o státní orgán, správní orgán ani další subjekty doručující podle zvláštních procesních předpisů) zvolit pouze ke službám doporučená zásilka, doporučená slepecká zásilka, cenné psaní nebo cenný balík. Službu je možné využít v případě, že odesílatel při podání společně s poštovní zásilkou, u které chce tuto doplňkovou službu využít, předloží i vyplněný příslušný tiskopis České pošty („Dodejka“). V případě dodání poštovní zásilky je odesílateli vrácena dodejka s potvrzením data dodání poštovní zásilky a je zde také uveden příjemce poštovní zásilky.

S pozdravem

Ing. Miroslav Charbuský
ředitel odboru
kontroly a ochrany spotřebitele