

Český telekomunikační úřad

**Souhrnná zpráva o plnění povinností
uložených držiteli poštovní licence
České poště, s.p. za rok 2023**

červen 2024

OBSAH

1	Úvod	3
2	Právní úprava	4
3	Poskytování základních služeb	5
	3.1 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek.....	6
	3.2 Dostupnost pošt.....	11
	3.3 Dostupnost poštovních schránek.....	14
	3.4 Dodávání	15
	3.5 Reklamáce a jiná podání přijatá Českou poštou	16
	3.6 Rychlost základní služby	20
4	Dohled Úřadu.....	21
	4.1 Vyřizování došlých podání.....	22
	4.2 Námitky proti vyřízení reklamáce	23
	4.3 Kontrolní činnost.....	26
	4.4 Přestupky	27
	4.5 Spory související s umožněním přístupu k prvkům poštovní infrastruktury...28	
5	Ceny základních služeb	29
	5.1 Vnitrostátní základní služby	30
	5.2 Základní služby do zahraničí	32
	5.3 Kontrola plnění povinnosti nákladové orientace cen za přístup k poštovní infrastruktuře	35
6	Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů	35
7	Závěr	35

1 Úvod

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) v souladu s § 37 odst. 3 písm. b) [zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů \(zákon o poštovních službách\)](#), ve znění [pozdějších předpisů](#), a v souladu s požadavkem [směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby, ve znění směrnice 2002/39/ES a směrnice 2008/6/ES](#) (dále jen „Směrnice“), zveřejňuje každoročně zprávu o výsledcích dohledu na držitele poštovní licence.

Od 1. ledna 2023 poskytovala Česká pošta, s.p. (dále jen „Česká pošta“) základní služby na základě nové poštovní licence, kterou jí udělila Rada Úřadu na dva roky [rozhodnutím čj. ČTÚ-11268/2022-610/XIV. vyř. ze dne 27. července 2022](#).

Tímto rozhodnutím nebyla držiteli poštovní licence poprvé uložena povinnost poskytovat některé základní služby, konkrétně službu dodání poštovních zásilek do 2 kg vnitrostátně pro poštovní zásilky, jejichž rozměry přesahují 35,3 x 25 x 2 cm nebo hmotnost 1 kg a službu dodání poštovního balíku do 10 kg vnitrostátně. Nabídka těchto služeb je dostatečně zajištěna komerčně poskytovanými poštovními službami, což vyplynulo z [přezkumu](#) provedeného v roce 2021, který předcházel tomuto rozhodnutí.

Od 1. července 2023 v návaznosti na zásadní změnu právní úpravy týkající se minimálního počtu provozoven určeném nařízením vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb, ve znění nařízení vlády č. 108/2023 Sb., Rada Úřadu změnila udělenou poštovní licenci, když stanovila v příloze nový seznam obcí, resp. části obcí, v nichž je Česká pošta povinna zachovávat provozovnu zajišťující dostupnost základních služeb, a to [rozhodnutím čj. ČTÚ-25681/2023-610/IV. vyř. ze dne 27. června 2023](#) o změně poštovní licence.

Tato zpráva se věnuje v souladu se zákonným zmocněním pouze problematice plnění povinností, které vyplývají z udělené poštovní licence, a to výhradně v oblasti základních poštovních služeb. Nezahrnuje problematiku poštovních služeb komerčně nabízených Českou poštou, ani jiných služeb poskytovaných veřejnosti, jako jsou např. datové schránky, výplata důchodů, Czech POINT nebo finanční služby.

Úřad při zpracování této zprávy vycházel z výsledků dohledu, z kontrolní činnosti, z poznatků při vyřizování podání zákazníků České pošty a dalších informací, které v průběhu roku 2023 získal.

Držitel poštovní licence a jeho povinnosti

Držitelem poštovní licence je provozovatel poštovních služeb, kterému byla uložena povinnost poskytovat a zajišťovat základní služby. Tato povinnost je ukládána rozhodnutím o udělení poštovní licence. Na období od 1. ledna 2023 do 31. prosince 2024 byla poštovní licence udělena [rozhodnutím Rady Úřadu čj. ČTÚ-11268/2022-610/XIV. vyř. ze dne 27. července 2022](#) České poště.

Základní povinností držitele poštovní licence je zajistit na celém území České republiky všeobecnou dostupnost základních služeb v rozsahu uložené povinnosti prostřednictvím sítě provozoven a poskytovat je v souladu s § 3 odst. 2 tohoto zákona.

[Rozhodnutím čj. ČTÚ-25681/2023-610/IV. vyř. ze dne 27. června 2023](#) o změně poštovní licence Rada Úřadu stanovila s účinností od 1. července 2023 v návaznosti na změnu právní úpravy nový seznam lokalit, v nichž mají být provozovny držitele poštovní licence umístěny.

Zákon o poštovních službách ukládá držitelům poštovní licence nad rámec povinností, které musí plnit každý provozovatel poštovních služeb, i další specifické povinnosti, které souvisí právě s poskytováním základních služeb. Tyto povinnosti stanoví zejména § 33 zákona o poštovních službách.

2 Právní úprava

Právní rámec v oblasti zajištění základních služeb na úrovni České republiky v roce 2023 doznal významných změn.

Nařízením vlády č. 108/2023 Sb. se změnilo nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb.

Nařízení vlády stanoví minimální počet provozoven držitele poštovní licence pro poskytování a zajišťování základních služeb na 2 900 s účinností od 1. července 2023. Do 30. června 2023 činil minimální počet 3 200.

Vyhláškou č. 147/2023 Sb. se změnila vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb.

Vyhláška stanoví, aby vzdálenost z kteréhokoliv místa s výjimkou území, která slouží výlučně jinému účelu než bydlení, v obci, která má více než 2 500 obyvatel, k poště nepřesahovala 3 km vzdušnou čarou s účinností od 1. července 2023. Do 30. června 2023 činila tato vzdálenost 2 km.

Nejúvažnější právní změnou tak byla redukce minimálního počtu provozoven o 300 z 3 200 na 2 900 a snížení požadavku na docházkovou vzdálenost k poště ze dvou na tři kilometry v obcích, které mají 2 500 a více obyvatel. Tato změna reflektovala vývoj na trhu či změny potřeb a očekávání uživatelů. Vývoj na straně nabídky služeb i poptávky po nich byl a nadále je charakterizován zejména rozvojem konkurečního prostředí v segmentu balíkových služeb, v jehož důsledku dochází ke zvyšování počtu výdejních míst a tzv. balíkomatů (samoobslužných zařízení pro dodávání, případně podávání balíků) provozovatelů poštovních služeb v mnoha lokalitách, zejména ve větších obcích, a jejich upřednostňování ze strany uživatelů. V důsledku tohoto vývoje v obcích nad 2 500 obyvatel mohlo dojít ke zmírnění požadavků na dostupnost pošt z důvodu větší dostupnosti nabídky komerčně poskytovaných služeb.

Právní rámec upravující zajišťování základních služeb pro rok 2023 byl následující:

Právní rámec

Poskytování poštovních služeb je upraveno zákonem o poštovních službách a těmito jeho prováděcími předpisy:

- nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb, ve znění nařízení vlády č. 108/2023 Sb.,*
- vyhláška č. 433/2012 Sb., o stanovení obsahu, formy a způsobu uveřejnění informací o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb a vyhodnocení plnění parametrů kvality,*
- vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb. a vyhlášky č. 147/2023 Sb.,*
- vyhláška č. 465/2012 Sb., o způsobu vedení oddělené evidence nákladů a výnosů držitele poštovní licence, ve znění vyhlášky č. 404/2017 Sb. a vyhlášky č. 259/2022 Sb.,*
- vyhláška č. 466/2012 Sb., o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby, ve znění vyhlášky č. 187/2019 Sb.*

3 Poskytování základních služeb

Rozsah povinnosti České pošty poskytovat a zajišťovat základní služby na celém území České republiky stanovený rozhodnutím o udělení poštovní licence platné od 1. ledna 2023 do 31. prosince 2024 zahrnuje

- a) službu dodání poštovních zásilek do 2 kg vnitrostátně pro poštovní zásilky, jejichž rozměry nepřesahují 35,3 x 25 x 2 cm a hmotnost 1 kg, a do zahraničí,**
- b) službu dodání poštovního balíku do 10 kg do zahraničí,**
- c) službu dodání peněžní částky poštovním poukazem,**
- d) službu dodání doporučených zásilek,**
- e) službu dodání cenných zásilek,**
- f) službu bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby,**

g) služby, které musí být zajištěny na základě závazků vyplývajících z členství České republiky ve Světové poštovní unii.

Podle výsledků přezkumu provedeného v roce 2021 nejsou tyto základní služby na trhu nabízeny a poskytovány způsobem a za podmínek srovnatelných s požadavky na poskytování základních služeb vymezenými právní úpravou a ve smyslu § 37 odst. 5 písm. b) bod 2 zákona o poštovních službách, proto bylo jejich poskytování uloženo jako povinnost.

Obchodní názvy konkrétních poštovních služeb, kterými byly základní služby v roce 2023 v rámci poštovní povinnosti zajišťovány, byly shodné s předešlým obdobím. Přehled základních služeb zveřejňuje Úřad na svých [internetových stránkách](#).

Nově Úřad pro období platnosti stávající poštovní licence již neuložil povinnost poskytování

- a) služby dodání poštovních zásilek do 2 kg vnitrostátně pro poštovní zásilky, jejichž rozměry přesahují 35,3 x 25 x 2 cm nebo hmotnost 1 kg,**
- b) služby dodání poštovního balíku do 10 kg vnitrostátně.**

V rámci přezkumu v období roku 2021 Úřad došel k závěru, že poskytování těchto služeb je na trhu zajištěno za podmínek srovnatelných s požadavky podle zákona o poštovních službách, aniž by bylo nutné tuto povinnost uložit.

3.1 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek

V České republice, stejně jako v celé Evropské unii je možné sledovat dlouhodobý trend poklesu počtu poštovních zásilek, které jsou přepravovány v rámci základních služeb.

Poštovní zásilky obsahující zejména písemnosti (zpravidla obyčejné a doporučené zásilky označované jako tzv. listovní zásilky) jsou nahrazovány elektronickými formami komunikace, jako jsou e-maily, SMS zprávy, komunikační a chatovací aplikace, datové schránky. Trend poklesu počtu přepravených doporučených zásilek není tolik výrazný jako u obyčejných zásilek. To je způsobeno zejména tím, že elektronické formy komunikace nabízejí možnost potvrzení a prokázání doručení pouze v omezených případech, jako např. u datových schránek. Povinnost zřídit datovou schránku ale není stanovena fyzickým osobám, a z toho důvodu jsou pro doručování písemných sdělení, např. úředních písemností, i nadále využívány doporučené zásilky.

I v období roku 2023 Česká pošta nabízela dvě kategorie dodávání obyčejných a doporučených zásilek podle rychlosti dodání, a to kategorii prioritních zásilek (označována jako D+1) a ekonomických zásilek. Úřad sleduje vývoj počtu podaných obyčejných a doporučených zásilek v obou těchto kategoriích od roku 2021, kdy k tomuto rozdělení Česká pošta přistoupila. I v takto krátké vývojové řadě je možno zaznamenat stoupající podíl prioritních zásilek (obyčejných i doporučených) k celkovému počtu. Podíl prioritních obyčejných zásilek v roce 2023 činil 8,27 % a podíl prioritních doporučených zásilek vzrostl na 18,86 %. V součtu kategorií dosáhl podílu 15,72 %.

Podíl podaných vnitrostátních prioritních poštovních zásilek (v tisících ks)

Ukazatel		2021	2022	2023
obyčejné zásilky	Celkem	138 729	123 967	97 460
	- z toho prioritní	5 121	7 411	8 061
	Podíl	3,69 %	5,98 %	8,27 %
doporučené zásilky	Celkem	50 104	43 492	38 025
	- z toho prioritní	6 845	6 479	7 170
	Podíl	13,66 %	14,90 %	18,86 %
celkem	Celkem	188 833	167 459	135 485
	- z toho prioritní	11 966	13 891	21 302
	Podíl	6,34 %	8,30 %	15,72 %

Podle dosavadních zkušeností pouze malé procento zákazníků preferuje dodání listovní zásilky následující den po podání. Většina využívá ekonomický, byť pomalejší způsob dodání. Vzhledem k trvalému poklesu zájmu o listovní zásilky a s ohledem na zákon č. 261/2021 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s další elektronizací postupů orgánů veřejné moci, kdy nově přibližně dva miliony osob mají povinně zřízenou datovou schránku a orgány veřejné moci s nimi nekomunikují prostřednictvím doporučených dopisů, ale přes datové schránky, Česká pošta na svých [internetových stránkách](#) informovala veřejnost, že mění od 1. června 2023 dobu dodání ekonomických zásilek s tím, že tyto zásilky budou dodány zpravidla nejpozději třetí pracovní den po dni podání namísto dosavadních dvou dnů. Toto prodloužení dodávání souviselo s optimalizací listovní doručovací sítě, ke které Česká pošta v roce 2023 přistoupila. Prioritní způsob dodávání následující pracovní den (D+1) zůstal zachován.

Základní služby, jejichž primárním účelem je přeprava zboží nebo jiných předmětů, vykázaly také pokles počtu přepravených poštovních zásilek. Ten byl způsoben postupným přechodem uživatelů poštovních služeb ke službám nabízeným komerčně mimo základní služby, ke kterým se zákazníci stále více uchylují. Z toho důvodu Českou poštou přestala být nabízena služba pod obchodním jménem „obyčejný balík“, jako služba dodání poštovního balíku do 10 kg vnitrostátně, jejíž poskytování nebylo v nové poštovní licenci od roku 2023 uloženo jako povinnost.

Dlouhodobý trend růstu počtu přepravených balíků souvisí především s využíváním komerčních poštovních služeb pro dodání zboží objednaného prostřednictvím online obchodů, které generují zásadní počty přepravených zásilek. Tyto služby lépe odpovídají potřebám uživatelů a jejich provozovatelé často využívají nové obchodní modely při poskytování svých služeb.

Dlouhodobě lze sledovat také pokles počtu přepravených poštovních poukázek, které jsou nahrazovány zejména bankovními službami, jež se vyznačují větší rychlostí předání peněžní částky příjemci.

S výjimkou krátkodobého mírného nárůstu u cenných zásilek v roce 2020, jenž byl velmi pravděpodobně způsoben zvýšeným zájmem zákazníků o poštovní služby v době pandemie covid-19, a nepatrného nárůstu poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby v roce 2021, je z následující tabulky a grafu patrný dlouhodobý trend poklesu počtu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb.

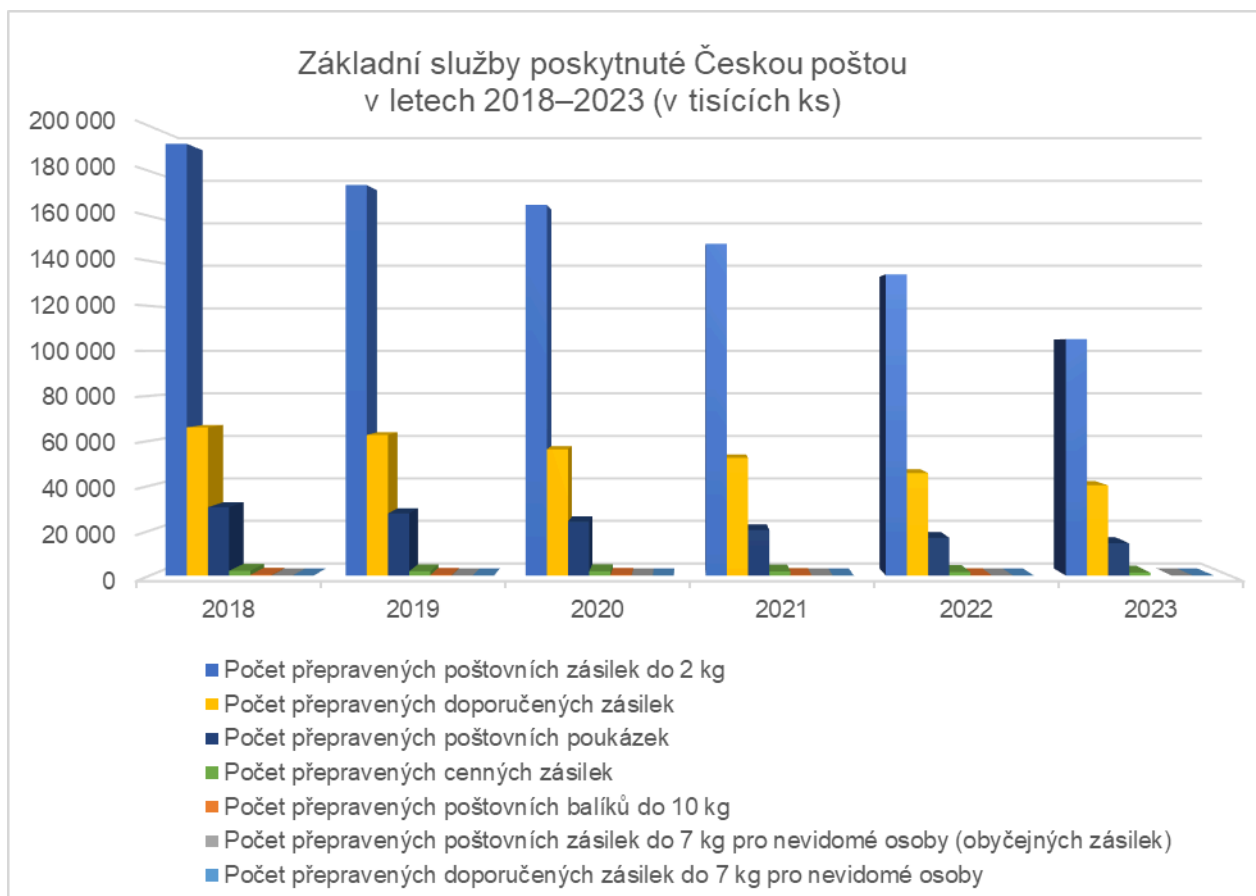
Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2018–2023 (v tisících ks)

Ukazatel	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	192 180	173 842	164 991	147 675	134 065	105 219 ¹
Počet přepravených poštovních balíčků do 10 kg	325	287	257	195	153	- ²
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	45	38	37	47	42	32
Počet přepravených doporučených zásilek	65 923	62 597	56 196	52 373	45 618	40 201
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	12	12	11	11	9	9
Počet přepravených cenných zásilek	2 142	1 912	1 936	1 827	1 569	1 320
Počet přepravených poštovních poukázek	30 448	27 624	23 970	20 295	16 792	14 375

Zdroj: Česká pošta

¹ K poklesu v roce 2023 došlo také vlivem udělení povinnosti v poštovní licenci poskytovat tuto základní službu v menším rozsahu.

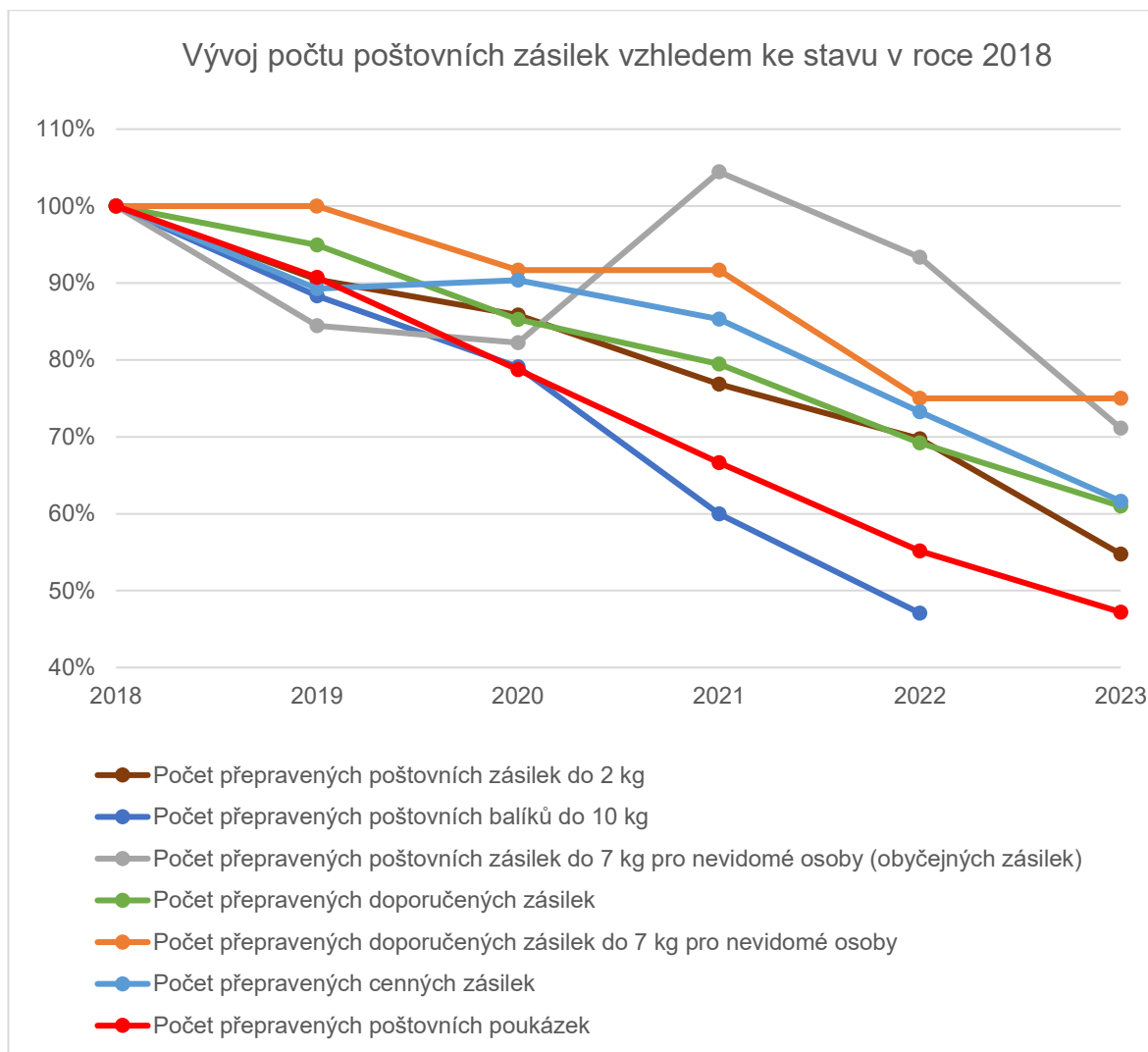
² Tato základní služba již není součástí uložené povinnosti.



V následující tabulce a grafu je zobrazen vývoj počtu přepravených poštovních zásilek v procentním vyjádření vzhledem ke stavu v roce 2018.

Vývoj počtu poštovních zásilek vzhledem ke stavu v roce 2018

Ukazatel	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	100,00 %	90,46 %	85,85 %	76,84 %	69,76 %	54,75 %
Počet přepravených poštovních balíčků do 10 kg	100,00 %	88,31 %	79,08 %	60,00 %	47,08 %	-
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	100,00 %	84,44 %	82,22 %	104,44 %	93,33 %	71,11 %
Počet přepravených doporučených zásilek	100,00 %	94,95 %	85,24 %	79,45 %	69,20 %	60,98 %
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	100,00 %	100,00 %	91,67 %	91,67 %	75,00 %	75,00 %
Počet přepravených cenných zásilek	100,00 %	89,26 %	90,38 %	85,29 %	73,25 %	61,62 %
Počet přepravených poštovních poukázek	100,00 %	90,73 %	78,72 %	66,65 %	55,15 %	47,21 %



Vzhledem k výše popsanému dlouhodobému vývoji předpokládá Úřad, že objem všech poskytnutých základních služeb bude i nadále klesat, a to nejen z důvodu neuložení povinnosti v případě části základních služeb. Dlouhodobě lze sledovat čím dál vyšší růst objemu přepravených balíků na celém trhu poštovních služeb (a to zejména komerčně poskytovaných). Ale ani tento nárůst nevyrovnal v roce 2023 dlouhodobý pokles objemu přepravených listovních zásilek, které stále generují nejvyšší počet přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb. Důvodem přechodu ke komerčním službám je skutečnost, že poskytovatelé těchto služeb mohou přizpůsobovat své služby změně chování zákazníků a jejich potřebám operativněji než držitel poštovní licence, který je u základních služeb vázán povinnostmi naplňovat parametry nezbytné pro zajištění požadavků právní úpravy.

3.2 Dostupnost pošt

Požadavky na dostupnost pošt

Podání a v některých případech i dodání poštovních zásilek je možné mimo jiné prostřednictvím pošt, jejichž rozmístění stanovuje vyhláška č. 464/2012 Sb. Celkový počet pošt musí odpovídat nařízení vlády č. 178/2015 Sb., kterým je stanoven minimální počet pošt ve výši 2 900. Povinnost umožnit podání každý pracovní den je zakotvena jak v zákoně o poštovních službách, tak i ve vyhlášce č. 464/2012 Sb.

V rozhodnutí o udělení poštovní licence stanovil Úřad seznam obcí a částí obcí, v nichž má být podle kritérií výše uvedené vyhlášky pošta umístěna a návazně nový seznam v rozhodnutí o změně poštovní licence, a to po předchozím projednání s držitelem poštovní licence. Česká pošta je oprávněna každý rok přemístit omezený počet pošt do jiné obce nebo části obce, ale pouze za zachování kritérií dostupnosti pošt daných vyhláškou č. 464/2012 Sb. Veškeré takové změny je Česká pošta povinna oznámit Úřadu, který je zveřejňuje na svých internetových stránkách prostřednictvím souboru „[Přehled oznámených změn](#)“.

Příslušná vyhláška také stanovuje, že každá pošta musí být dostupná veřejnosti každý pracovní den, a to v součtu otevíracích hodin alespoň 10 hodin týdně, respektive 15 hodin týdně, pokud se jedná o poštu, která je nezbytná k zajištění jejich dostatečné hustoty na celém území České republiky.

Poštou se rozumí provozovna, ve které držitel poštovní licence sám nebo prostřednictvím třetí osoby poskytuje a zajišťuje všechny základní služby obsažené v jeho poštovní licenci a která je nezbytná k naplnění podmínek dostupnosti a hustoty podle § 14 vyhlášky č. 464/2012 Sb.

Provozovnou se rozumí nejen pošty, ale i další provozovny držitele poštovní licence nebo jeho smluvního partnera zajišťované nad rámec výše uvedeného požadavku. Kromě pošt jimi jsou i další provozovny s plným rozsahem poskytovaných základních služeb včetně mobilních pošt, ale např. i výdejní místa nebo poštovny, jež mají zúžený rozsah základních služeb.

Česká pošta je podle vyhlášky č. 464/2012 Sb. povinna zveřejnit v provozovných zajišťujících poskytování alespoň jedné ze základních služeb a na internetových stránkách informace o poštách a dalších provozovných, nebo je sdělit na požádání. Dálkovým přístupem tuto svou povinnost plní Česká pošta prostřednictvím [vyhledávače pošt](#) na svých internetových stránkách, kde jsou v detailu každé pošty uvedeny povinně zveřejňované informace. Souhrnně tyto informace Česká pošta zveřejňuje na svých internetových stránkách v souboru „[Informace o poštách, včetně jejich PSC, adres, otevíracích dob, telefonních čísel, způsobu zajištění obsluhy osob na vozíku pro invalidy a osob, které mají s sebou kočárek s dítětem](#)“.

Nad rámec povinnosti stanovující dostatečnou dostupnost a hustotu pošt Česká pošta nabízí základní služby i v dalších provozovných. Některé z provozoven nad rámec dané povinnosti mohou mít omezený rozsah nabídky základních služeb. Těmito provozovnami jsou především výdejní místa a poštovny. Mimo rámec základních služeb rozvíjela Česká pošta i tzv. Balíkovny, v nichž je nabízena možnost vyzvednutí poštovních zásilek přepravovaných v rámci komerčně poskytovaných služeb.

Česká pošta využívá stále ve větší míře k poskytování základních služeb i smluvní partnery, kteří nabízejí plný rozsah základních služeb prostřednictvím pošt Partner nebo omezený rozsah prostřednictvím výdejních míst a poštoven. Důsledkem toho dochází kontinuálně k poklesu počtu vlastních provozoven České pošty a naopak k nárůstu počtu provozoven smluvních partnerů. Přehled provozoven s uvedením počtu jejich typů vždy k 31. prosinci příslušného roku obsahuje následující tabulka. Daný přehled neobsahuje 7 mobilních pošt, které Česká pošta v roce 2023 provozovala podle potřeby rovněž v lokalitách po přechodnou dobu k zajištění základních služeb z důvodu výpovědi stávajícího smluvního partnera a po dobu hledání nového.

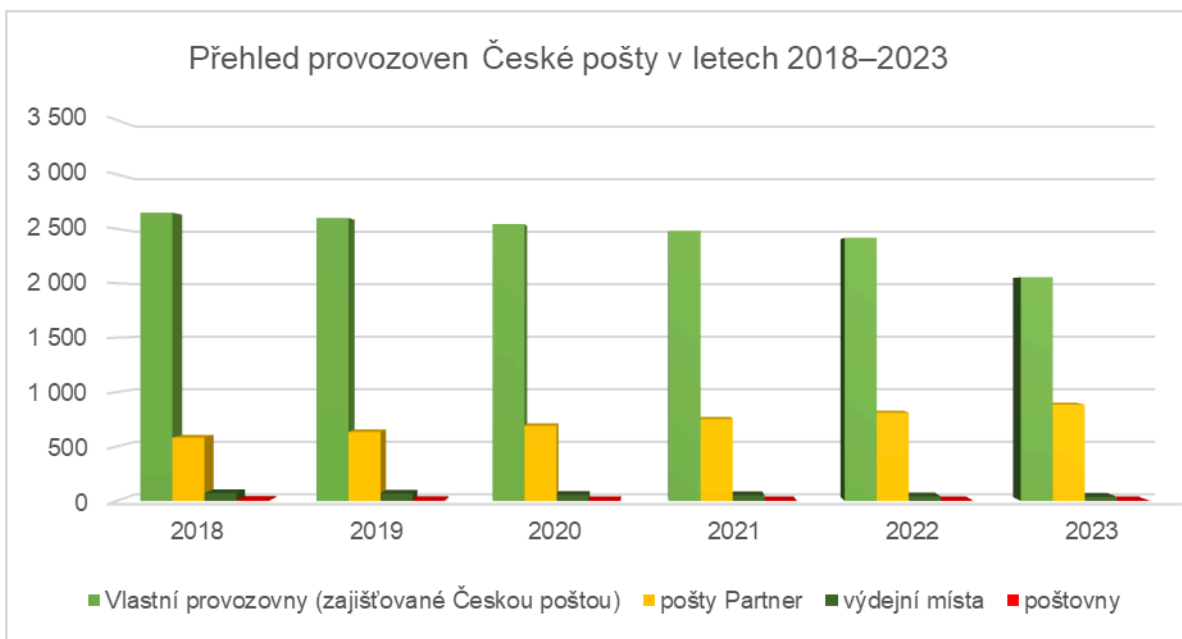
[Mobilní pošta](#) je pojízdná provozovna, ve které veřejnost může využít všechny základní služby České pošty jako na standardní poště. Do příslušných obcí zajíždí podle jízdního řádu, který je k dispozici v dotčených obcích nebo na internetových stránkách České pošty. Mobilní pošty jsou zpravidla využívány ke zlepšení dostupnosti či doplnění poštovní sítě. Úřad o použití mobilních provozoven a jejich rozmístění nerozhoduje. Pokud mají tyto mobilní provozovny zajišťovat dostupnost základních služeb v daném místě, musí splňovat požadavky podle příslušné právní úpravy. V případě potřeby Česká pošta deklaruje připravenost mobilní pošty bezodkladně přesunout na další potřebná místa po celé České republice.

Přehled provozoven České pošty v letech 2018–2023 využívaných pro poskytování základních služeb³

Typ provozovny	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Vlastní provozovny (zajišťované Českou poštou)	2648	2600	2543	2481	2418	2055
Provozovny zajišťované třetí osobou (celkem)	666	710	754	811	863	932
- pošty Partner	583	634	692	752	814	886
- výdejní místa	73	68	56	53	43	40
- poštovny	10	8	6	6	6	6
Celkem	3314	3310	3297	3292	3281	2987

Zdroj: Česká pošta

³ Počty provozoven odpovídají stavu k 31. prosinci daného roku. Těmito provozovny se rozumí jak povinně provozované pošty, tak i další provozovny České pošty a provozovny jejich smluvních partnerů, v nichž mohou být nabízeny základní služby jménem České pošty. V přehledu nejsou zahrnuty technické provozovny České pošty, v nichž je v některých případech umožněno i podání poštovních zásilek pro smluvní podavatele, nebo vyzvednutí uložených poštovních zásilek.



V roce 2023 Česká pošta oznámila Úřadu zrušení 3 svých vlastních provozoven a 2 výdejních míst, přičemž tyto provozovny byly v poštovní síti České pošty umístěny nad rámec kritérií dostupnosti základních služeb. V 69 případech převedla Česká pošta své vlastní provozovny na poštu Partner.

Zrušení nebo dočasné uzavření pošty

Vyhláška č. 464/2012 Sb. umožňuje České poště při dodržení hustotních kritérií a počtu provozoven podle nařízení vlády ve výjimečných případech dočasně uzavřít svou poštu nebo jinou provozovnu. Pokud jsou dodržena kritéria dostupnosti pošt, může Česká pošta poštu nebo jinou provozovnu i zrušit. Podle ustanovení § 27 vyhlášky č. 464/2012 Sb. je Česká pošta povinna o těchto změnách ve své poštovní síti informovat zákazníky, obce dotčené danou změnou a také Úřad.

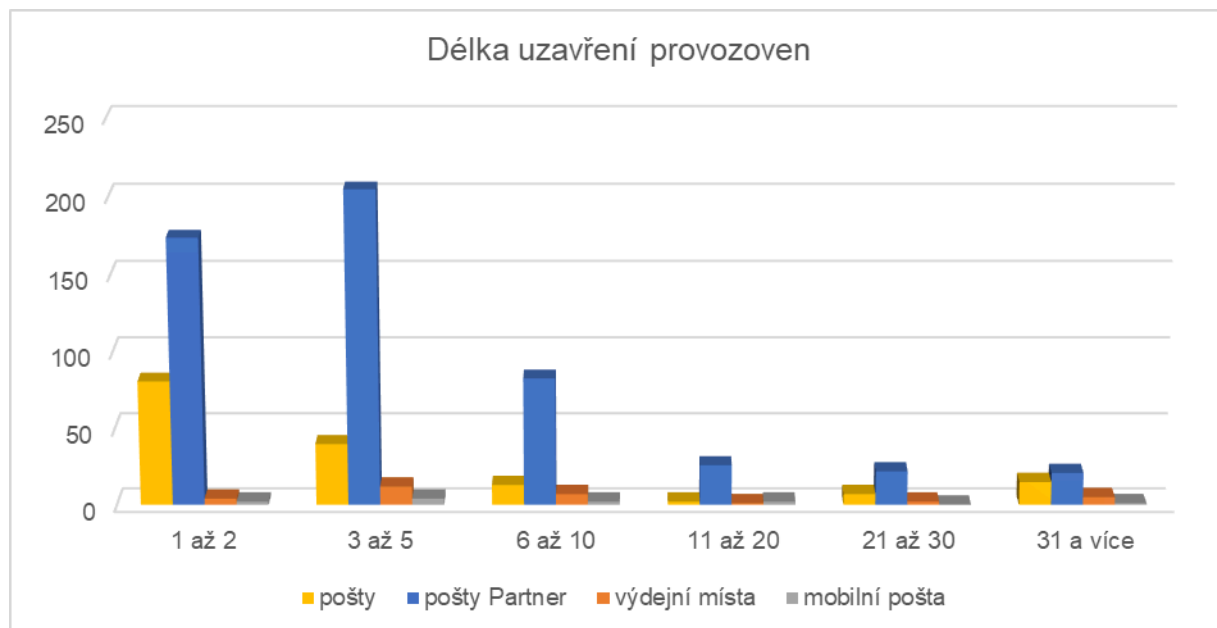
Úřad kromě trvalých a dočasných změn v poštovní síti dlouhodobě sleduje i všechny důvody uzavření pošt a jiných provozoven, a prověřuje, zda jsou v případě uzavření splněny předpoklady pro dočasné neplnění povinností České pošty, a zda je dostatečně zajištěna dostupnost základních služeb.

Nad rámec takto uzavřených provozoven Česká pošta rozhodla o uzavření 300 svých provozoven k 1. červenci 2023 na základě změny nařízení vlády č. 178/2015 Sb. a změny vyhlášky č. 464/2012 Sb. Rada Úřadu stanovila nový seznam obcí, resp. části obcí, v nichž je Česká pošta povinna zachovávat provozovnu zajišťující dostupnost základních služeb, a to rozhodnutím o změně poštovní licence čj. ČTÚ-25681/2023-610/IV. vyř. ze dne 27. června 2023.

Toto rozhodnutí vyvolalo mnoho negativních reakcí ze strany veřejnosti v dotčených obcích. V reakci na to byly v některých obcích otevřeny provozovny pošty Partner plus. Jejich provoz však plně hradí obce a tyto provozovny fungují nad rámec vládou stanoveného počtu 2 900 provozoven. Takové provozovny byly zřízeny např. v Jihlavě, Znojmě a dalších městech.

Před zrušením provozoven na základě celkem 15 obdržených podnětů od starostů měst a obcí a stížností občanů Úřad prověřil, zda Česká pošta plní kritéria dostupnosti a hustoty pošt a došel k závěru, že tato kritéria jsou splněna.

Úřad dohlíží, zda Česká pošta minimalizuje dopady dočasného uzavření pošt a jiných provozoven sledováním doby uzavření. Ze 739 případů uzavření jich 522 trvalo pět a méně pracovních dnů, uzavření na dobu šest až deset pracovních dnů pak bylo evidováno u 105 uzavírek provozoven převážně z provozních nebo stavebních důvodů. U provozoven, které byly uzavřeny více jak 10 dnů, převažovaly zejména provozní důvody na straně smluvního provozovatele. Jde například o případy, kdy pošta Partner není dočasně schopna zajistit dostupnost základních služeb, například z důvodu dovolené pracovníků.



V průběhu roku 2023 nezaznamenal Úřad porušení povinností při zajištění dostupnosti pošt. Počet pošt vždy odpovídal požadavkům na minimální počet a jejich rozmístění splňovalo hustotní kritéria.

3.3 Dostupnost poštovních schránek

Požadavky na dostupnost poštovních schránek

Podle § 15 odst. 1 vyhlášky č. 464/2012 Sb. musí být poštovní schránky umístěny v místech, do nichž obyvatelé docházejí i z jiného důvodu, než je podání poštovní zásilky, jako například u nákupních center nebo v blízkosti zastávek veřejné dopravy. Dané ustanovení také stanovuje kritéria rozmístění poštovních schránek v sídelních celcích v závislosti na počtu jejich obyvatel a maximální docházkovou vzdálenost v sídelním celku nad 10 000 obyvatel 1 km k nejbližší poštovní schránce.

Poštovní schránky musí být vybírány každý pracovní den.

Vložení poštovní zásilky do poštovní schránky bylo v minulosti vysoce využívaným způsobem podání. V současnosti je ale většina poštovních zásilek podávána u přepážky pošty. To je způsobeno zejména tím, že ubylo případů individuálního podání jednotlivých zásilek, které byly do poštovních schránek vkládány. Podavatelé, kteří podávají najednou větší množství zásilek, využívají spíše podání u přepážky, a to zejména z důvodu snazší platby, například platební kartou, nebo poskytnutím slevy držitelům zákaznické karty.

Česká pošta má povinnost vybírat poštovní schránky každý pracovní den. Jak vyplývá z údajů na internetových stránkách České pošty, 98 % poštovních schránek bylo vybíráno v dopoledních hodinách, tedy do 12:00 h. včetně.

Počet poštovních schránek dlouhodobě klesá, jak je také patrné z níže uvedené tabulky. Česká pošta ruší ty poštovní schránky, které v minulosti zřídila nad rámec stanovené povinnosti, například v místech, kde je více poštovních schránek v docházkové vzdálenosti nebo v místech, kde na jednom stanovišti bylo více poštovních schránek z kapacitních důvodů.

Úřad v roce 2023 nezaznamenal porušení povinností České pošty v souvislosti s rozmístěním poštovních schránek, jejichž dostupnost je zajištěna v souladu s požadavky na dostupnost uvedenými v rámečku v úvodu této kapitoly.

Počet poštovních schránek České pošty v letech 2018–2023

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Poštovní schránky	21 047	20 699	20 148	19 682	19 052	17 496

Zdroj: Česká pošta

3.4 Dodávání

Povinnost dodávat na adresu

Podle zákona o poštovních službách je Česká pošta povinna u základních služeb zajistit každý pracovní den dodání poštovních zásilek na adresu každé fyzické nebo právnické osoby.

Dodávání poštovních zásilek spadajících do základních služeb bylo v roce 2023 předmětem nejvyššího počtu stížností ze strany veřejnosti. Úřad v roce 2023 řešil 156 takových stížností. Stejně jako v předchozích letech se Úřad nejčastěji setkával se stížnostmi veřejnosti na neučiněný pokus o dodání poštovní zásilky, nezanechání výzvy k vyzvednutí poštovní zásilky v případě neúspěšného pokusu o dodání, neobdržení opakované výzvy k vyzvednutí poštovní zásilky, vydání poštovní zásilky neoprávněnému příjemci, nerespektování doplňkových služeb a dispozic zvolených odesílatelem, případně nerespektování alternativních způsobů dodání – změna místa dodání (dosílka), odnáška apod. Z obecného hlediska povinnost držitele poštovní licence trvale na celém území České republiky prostřednictvím sítě provozoven s minimálním počtem dle nařízení vlády poskytovat a zajišťovat základní služby byla v roce 2023 plněna.

Výjimky z povinnosti dodávat na adresu

Ustanovení § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb. v rozsahu zákonného zmocnění umožňuje České poště ve výjimečných případech na některé adresy poštovní zásilky nedodávat. Jedná se zejména o objekty, které nejsou přístupné po vhodné komunikaci nebo kde je dodávání poštovních zásilek spojeno s důvodnými obavami z ohrožení života, zdraví, majetku nebo věcí v držení České pošty.

Obecná povinnost učinit pokus o dodání se nevztahuje na místa splňující kritéria pro uplatnění některé z výjimek podle § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb., jejichž seznam je Česká pošta povinna zveřejnit na svých [internetových stránkách](#) (soubor Seznam míst bez doručovací služby).

Uplatnění této výjimky je Česká pošta povinna doložit a zdůvodnit. Úřad tato místa v případě konkrétních stížností prověřuje, zda jsou splněny důvody opravňující Českou poštu k uplatnění výjimky z dodávání. V případech oprávněného uplatnění výjimky z dodávání do adresního místa je Česká pošta povinna zajistit náhradní způsob dodávání, např. do dodávací schránky, dodávání poštovních zásilek do jiného místa nebo formou odnášky od pošty.

Na začátku roku 2023 obsahoval tento seznam 70 adresních míst, kam Česká pošta nedodávala poštovní zásilky. V průběhu roku z tohoto seznamu Česká pošta odstranila 24 adresních míst. K 31. prosinci 2023 tak zůstalo v seznamu České pošty 46 adresních míst spadajících mezi výjimky, kde není zajištěno dodávání na adresu.

3.5 Reklamace a jiná podání přijatá Českou poštou

Reklamace

Ustanovení § 6 odst. 2 písm. i) zákona o poštovních službách stanoví za účelem zajištění ochrany spotřebitelů povinnost pro všechny provozovatele poštovních služeb, tedy i pro Českou poštu, zveřejnit v poštovních podmínkách způsob uplatnění reklamace poskytnuté poštovní služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit a lhůty o jejím vyřízení.

Reklamací se rozumí uplatnění práva z odpovědnosti za vady poskytnuté služby. Oprávněnou je taková reklamace, při jejímž vyřízení provozovatel zjistí porušení svých povinností obsažených v poštovní smlouvě.

Tato kapitola obsahuje informace o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb, které je Česká pošta povinna každoročně uveřejňovat podle § 33 odst. 4 písm. c) zákona o poštovních službách. Údaje odpovídají zveřejněným informacím Českou poštou podle vyhlášky č. 433/2012 Sb. a jsou převzaty ze zdroje uvedeného na [internetových stránkách České pošty](#).

Skutečnost, jakým způsobem Česká pošta plní svou povinnost přijímat reklamace, Úřad průběžně kontroluje (blíže viz kapitola 4.2 Kontrolní činnost). Předmětem kontroly je v takovém případě například skutečnost, zda je v provozovně přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací. Při prověřování konkrétních uplatněných reklamací pak Úřad zjišťuje, zda byla reklamace vyřízena ve lhůtě, a jakým způsobem.

**Přehled vyřízených reklamací přijatých Českou poštou na základní služby
v letech 2018–2023**

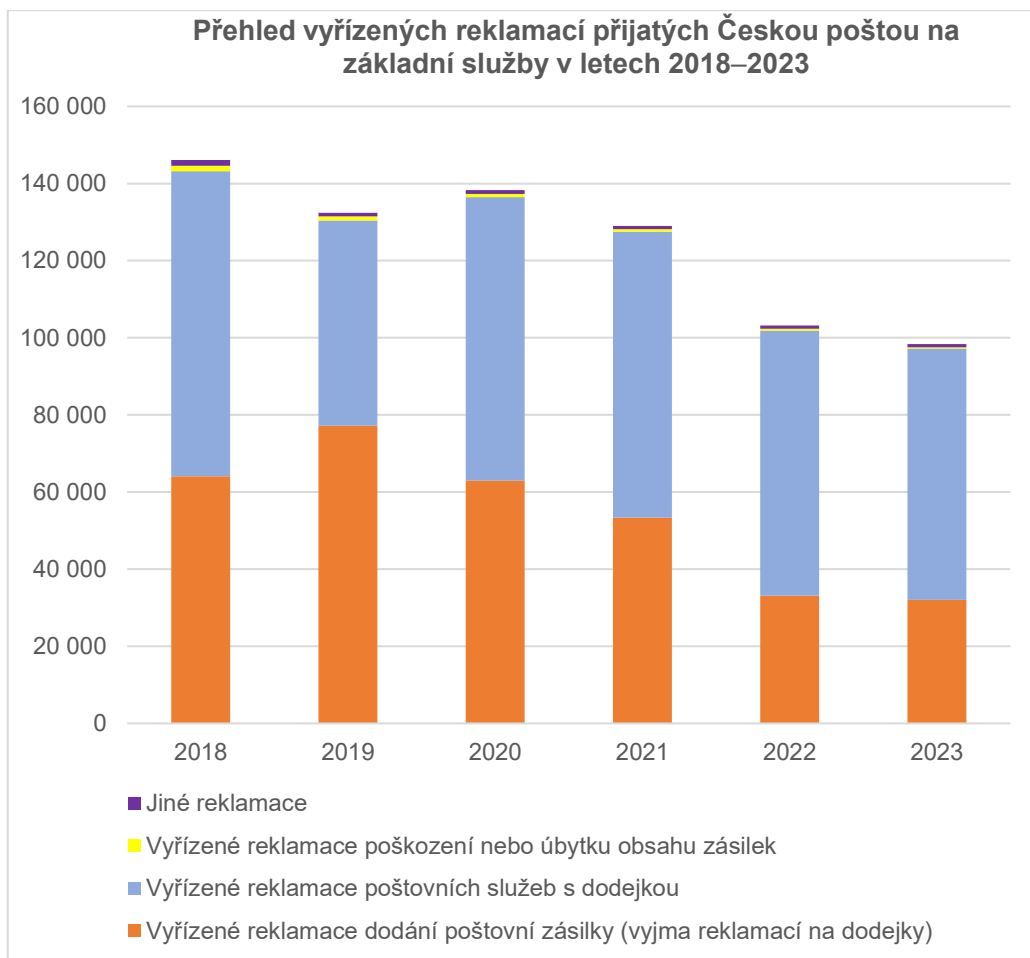
Přehled vyřízených reklamací zákazníků (ks)	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	64 100	77 209	62 981	53 409	33 120	32 012
z toho: odůvodněné reklamace	26 765	23 030	19 606	18 454	13 846	16 381
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	79 113	53 202	73 482	74 067	68 708	65 157
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek	1 411	1 050	841	720	512	363
z toho: odůvodněné reklamace	642	476	417	386	303	223
Jiné reklamace	1 493	972	1 023	826	842	808
z toho: odůvodněné reklamace	796	780	514	455	445	387

Zdroj: Česká pošta

Z údajů o vyřízených reklamacích zveřejňovaných Českou poštou vyplývá, že od roku 2019 dochází k poklesu počtu vyřízených reklamací na dodání poštovních zásilek v rámci základních služeb, který do té doby narůstal, ovšem při poklesu počtu přepravených poštovních zásilek.

Jak je z tabulky zřejmé, počet reklamací poštovních služeb s dodejkou, tedy s potvrzením o dodání poštovní zásilky, měl kolísavý vývoj, ale od roku 2021 má klesající trend. Jedná se o doplňkovou službu zejména u doporučených zásilek, jejíž využívání klesá zejména s vyšším používáním datových schránek, kdy datové zprávy nahrazují doporučené zásilky při doručování úředních písemností. Dodejky při vracení odesílateli nejsou evidovány, proto u těchto reklamací není vyhodnocována jejich odůvodněnost. Česká pošta vyřizuje tyto reklamace jednotným způsobem tak, že odesílatelům, kteří tuto reklamaci uplatní, obstará dodatečně podpis příjemce nebo vystaví náhradní doklad o dodání poštovní zásilky s využitím údajů z interního informačního systému. S reklamacemi týkajícími se doplňkové služby dodejka z důvodu jejího nedodání nebo nesprávného vyplnění se Úřad ve své rozhodovací činnosti ani při vyřizování agendy stížností veřejnosti zpravidla nesetkává. Důvodem bývá způsob vyřízení reklamace popsany výše, kdy je reklamujícímu vystaven náhradní doklad, případně doplněna dodejka o chybějící údaje.

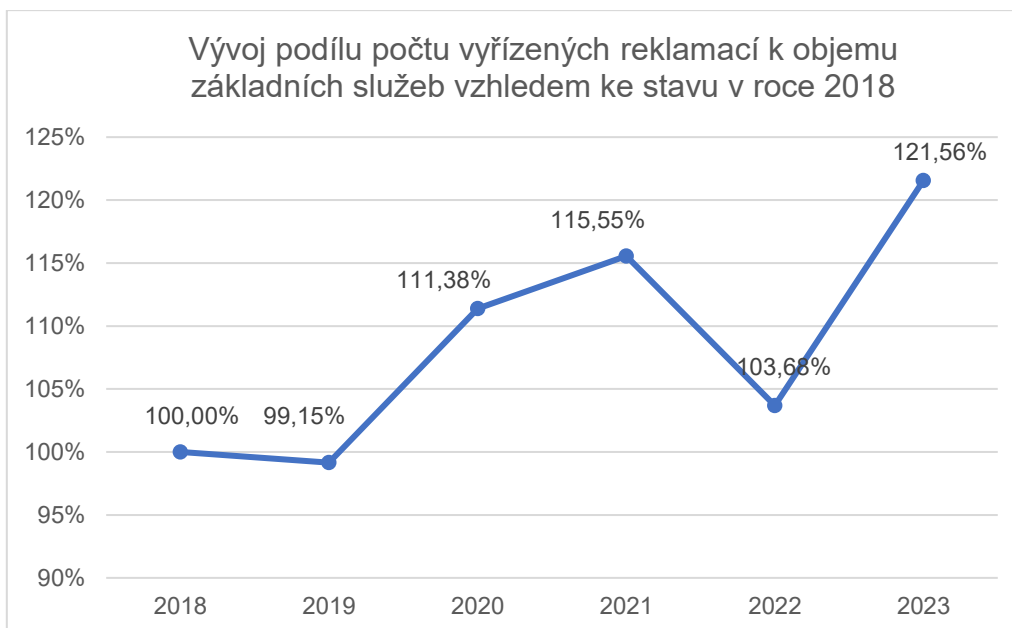
Počet reklamací na poškození nebo úbytek obsahu poštovní zásilky má také klesající trend, nicméně podíl těchto reklamací na jejich celkovém počtu vyhodnocených jako odůvodněné dlouhodobě narůstá.



Z výše uvedeného grafu vyplývá, že počet vyřízených reklamací na základní služby od roku 2020 stále klesá. Úřad nicméně při vyhodnocování kvality základních služeb zohledňuje také dlouhodobý pokles celkového počtu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb, jak již bylo uvedeno v kapitole 3.1. Podíl počtu vyřízených reklamací vzhledem k počtu poštovních zásilek přepravených v rámci základních služeb není výrazný, ale dlouhodobě se zvyšuje. Pohybuje se v řádu desetin procent na úrovni 0,05–0,06 %, jak je zřejmé z následující tabulky a grafu.

Vývoj počtu reklamací ve vztahu k objemu poskytnutých základních služeb a porovnání s rokem 2018

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Celkem poskytnutých základních služeb	291 075 000	266 073 000	247 398 000	222 423 000	198 248 000	161 156 000
Celkem vyřízených reklamací	146 117	132 433	138 327	129 022	103 182	98 340
Podíl celkového počtu vyřízených reklamací k objemu základních služeb	0,0502 %	0,0498 %	0,0559 %	0,0580 %	0,0520 %	0,0610 %
Vývoj podílu počtu vyřízených reklamací k objemu základních služeb vzhledem ke stavu v roce 2018	100,00 %	99,15 %	111,38 %	115,55 %	103,68 %	121,56 %



Jak již bylo uvedeno výše, některá podání, která Česká pošta obdrží, se nevztahují na práva vyplývající z poštovní smlouvy. Taková podání eviduje Česká pošta jako stížnosti a podle vyhlášky č. 433/2012 Sb. je povinna zveřejňovat také informace o podáních, jejichž obsahem byla stížnost na základní služby. Stížnosti se netýkají pouze dodávání poštovních zásilek, ale také dalších činností, které s poskytováním základních služeb souvisejí. Jedná se například o časovou dostupnost poštovních služeb a další.

V důsledku změny metodiky sledování počtu stížností Českou poštou v roce 2019 došlo k výraznému nárůstu některých sledovaných typů stížností, které Česká pošta vyřizovala. Jak je vidět z následující tabulky, v roce 2023 došlo k nárůstu všech typů stížností kromě otevírací doby pošt.

Vývoj počtu stížností u České pošty na základní služby v letech 2018–2023

Počet podání obsahujících stížnost na základní služby	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Celkem	3 937	10 810	11 387	10 730	8 646	11 156
v členění na dlouhé čekací doby						
otevírací dobu pošt	9	100	154	192	196	147
změnu ukládací pošty	172	91	60	26	15	18
dodávání poštovních zásilek	2 710	7 219	7 820	7 652	6 073	7 991
nespokojenost s vyřizováním reklamací	79	21	55	23	15	16
poštovní zásilky do/ze zahraničí	846	3 236	2 849	2 681	2 156	2 734
poštovní poukázky	104	1	73	73	84	85

Zdroj: Česká pošta

Nad rámec povinností daných zákonem o poštovních službách provozuje Česká pošta institut poštovního ombudsmana. Každý zákazník České pošty se na něj může obrátit v případě nespokojenosti s řešením své reklamace nebo stížnosti. Informace o činnosti poštovního ombudsmana uveřejňuje Česká pošta pravidelně ve svých [výročních zprávách](#).

3.6 Rychlost základní služby

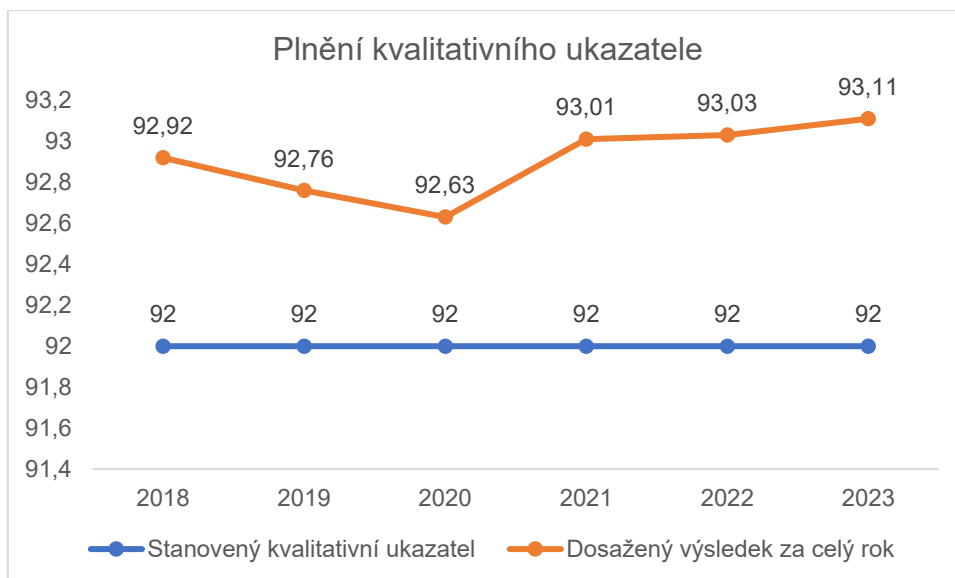
Povinností držitele poštovní licence v roce 2023 bylo splnění kvalitativního ukazatele rychlosti poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 2 kg pro prioritní zásilky o hmotnosti do 50 g označované jako D+1. V § 22 vyhlášky č. 464/2012 Sb. je povinnost stanovena ve výši nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno podání. Při měření přepravních dob se postupuje podle metody obsažené v normě ČSN EN 13850 (dále jen „norma“), která neupravuje měření ekonomických zásilek, ale týká se výhradně měření jednotlivých prioritních zásilek.

Měření přepravních dob Česká pošta zajišťovala prostřednictvím nezávislé měřicí agentury uceleně v rámci jednoho roku v členění na příslušná čtvrtletí. Průběh měření a konkrétní dosažené výsledky byly podrobně popsány v příslušných zprávách. Jednotlivé zprávy Česká pošta předávala Úřadu k provedení auditu, jenž pro Úřad zajišťovala Univerzita Pardubice.

Auditorem zjištěné případné nesoulady s požadavky normy při provádění předmětného měření byly v toleranci, kterou norma připouští. Z těchto nesouladů však vyplývají zanedbatelné rozdíly ve výši vypočteného kvalitativního ukazatele zjištěné auditorem a vykázané Českou poštou. Rozdíly, které nemají zásadní vliv na splnění kvalitativního ukazatele, jsou zřejmé i v následující tabulce a grafu. Tabulka s grafem přehledně udává porovnání plnění procenta ukazatele přepravních dob České pošty ve vztahu ke stanovenému ukazateli v průběhu let 2018 až 2023.

Dodání D+1 v %	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané		výsledky vykázané	
	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu
Stanovený kvalitativní ukazatel	92											
Dosažený výsledek za celý rok	92,93	92,92	92,77	92,76	92,63	92,63	93,01	93,01	93,03	93,03	93,11	93,11
I. čtvrtletí	92,81	92,85	92,80	92,79	92,52	92,47	93,12	93,11	93,13	93,15	92,95	92,91
II. čtvrtletí	93,39	93,45	93,21	93,23	92,60	92,60	93,17	93,17	93,51	93,51	93,53	93,50
III. čtvrtletí	93,43	93,49	93,26	93,24	93,20	93,20	93,04	93,05	93,15	93,04	93,63	93,59
IV. čtvrtletí	92,12	92,09	92,05	92,02	92,34	92,34	92,73	92,70	92,56	92,56	92,67	92,64

Zdroj: Česká pošta a Univerzita Pardubice



Z grafu je zřejmé, že Česká pošta splnila v roce 2023 kvalitativní ukazatel rychlosti poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g, které byly dodané první pracovní den po jejich podání, ve výši 93,11 %. Na tomto závěru nemění nic ani skutečnost, že v průběhu měření a ověřování došlo k drobným odchylkám při výpočtu. Od roku 2020 Česká pošta dosahuje mírného zlepšení v plnění tohoto kvalitativního ukazatele.

4 Dohled Úřadu

Úřad v rámci svých kompetencí dohlíží na dodržování povinností České pošty plynoucích ze zákona o poštovních službách a rovněž ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Vyřizuje došlá podání a podněty od uživatelů poštovních služeb, zodpovídá jejich dotazy. V případě, že z podání vyplývají konkrétní skutečnosti, které je potřebné a možné prověřit, provádí Úřad šetření na místě. Vyřizovaná podání dále využívá pro identifikaci potřeby provedení tematicky zaměřených kontrol a kontrolních akcí tak, aby to co nejvíce odráželo aktuální situaci, a aby Úřad mohl zasáhnout při řešení problémů, se kterými se veřejnost při poskytování poštovních služeb setkává.

Dojde-li Úřad k závěru, že Česká pošta svým jednáním porušila zákonnou povinnost, zahájí s Českou poštou správní řízení o přestupku. Zákon o poštovních službách a vyhláška č. 464/2012 Sb. upravují pouze rámeček, ve kterém jsou základní služby poskytovány, podrobná úprava je ponechána na poštovních podmínkách. Pokud Česká pošta nedodrží svou smluvní povinnost vyplývající z poštovních podmínek, je zapotřebí věc u České pošty uživateli nejprve reklamovat, a teprve poté je možné věc řešit u Úřadu ve sporném řízení – řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

Úřad může na návrh rovněž podle § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách rozhodovat ve sporech mezi Českou poštou jako držitelem poštovní licence a jiným provozovatelem, který má zájem využít prostřednictvím tzv. přístupu poštovní infrastrukturu České pošty.

Protože tato zpráva popisuje plnění povinností držitele poštovní licence, týkají se veškeré informace uváděné v této kapitole pouze základních služeb, které jsou v poštovní licenci obsaženy.

4.1 Vyřizování došlých podání

V roce 2023 Úřad vyřizoval celkem 255 podnětů a stížností či jiných podání od uživatelů základních služeb. Uživatelé, kteří se na Úřad obrátili, projevovali svou nespokojenost s nedodáváním poštovních zásilek, nebo měli za to, že jim poštovní služba byla poskytnuta v rozporu s uzavřenou poštovní smlouvou.

Nejčastějšími stížnostmi ve vztahu k základním službám, se kterými se Úřad setkává, je dodržování povinnosti zajistit alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby každý pracovní den. Stížnosti odesílatelů i adresátů na úřední doručování nejsou sice tak četné, ale jsou významné z hlediska případných dalších důsledků. V roce 2023 Úřad provedl celostátní kontroly týkající se úředního doručování (podrobnosti v kapitole 4.3).

Stejně jako v loňském roce pokračovala nespokojenost obyvatel s dodáváním poštovních zásilek v Aši a okolí, kde Úřad provedl několik kontrol. Potíže s dodáváním poštovních zásilek Českou poštou v roce 2023 zaznamenal Úřad i v okolí Českých Budějovic. Na nedodávání poštovních zásilek v reakci na redukci počtu listovních dodejen obdržel zvýšený počet stížností, proto zde i v roce 2023 provedl několik kontrolních akcí (podrobnosti v kapitole 4.3).

Podání, ve kterých stěžovatelé vyjadřují nespokojenost se způsobem vyřízení jejich reklamace představují druhou nejčastější kategorii podání adresovaných Úřadu. V roce 2023 Úřad eviduje 79 těchto podání. Jedná se nejčastěji o podání, kdy Česká pošta zcela či částečně nevyhoví uplatněné reklamaci, nebo sice reklamaci formálně vyhoví a shledá reklamaci důvodnou, ale odmítne vyplatit náhradu škody. Reklamující se pak obrací na Úřad se žádostí o neformální prověření průběhu reklamace nebo podají návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

V případě nespokojenosti s poskytnutou poštovní službou je zapotřebí v první řadě věc řešit s Českou poštou, a to prostřednictvím reklamačního řízení. Poštovní podmínky stanoví, jakým způsobem, kde a v jakých lhůtách je možné reklamaci uplatnit a rovněž lhůty pro její vyřízení. Novelou zákona o ochraně spotřebitele došlo v roce 2023 k novému vymezení pravomocí Úřadu. Úřad tak má například pravomoc posuzovat i dodržování některých ustanovení občanského zákoníku zakotvujících zvýšenou ochranou spotřebitelů.

Poštovní podmínky základních služeb České pošty rozlišují reklamaci dodání, reklamaci výplaty dobírkové částky, reklamaci poškození nebo úbytku obsahu a tzv. jinou reklamaci.

V rámci jiné reklamace definované v poštovních podmínkách České pošty jsou například řešeny případy, kdy se odesílateli vrátí poštovní zásilka bez uvedení důvodu. Česká pošta má povinnost pro případ, že zásilku není možné adresátu dodat, uvést důvod, pro který k této situaci došlo, např. odmítnutí převzetí zásilky ze strany adresáta, adresát neznámý, nesprávná adresa apod. V roce 2023 Úřad řešil několik případů poštovních zásilek zasílaných do zahraničí, které se odesílatelům vrátily, ačkoliv odesílatelé měli informaci, že k dodání adresátům vůbec nedošlo a adresáti se o dodávání poštovní zásilky ani nedozvěděli. Několik takových případů Úřad řešil i ve správních řízeních o námitce proti vyřízení reklamace. Při zasílání poštovních zásilek doporučuje Úřad ověřit v poštovních podmínkách pravidla pro psaní poštovní adresy platná pro cílovou zemi. Na rozdíl od dodávání v rámci České republiky, mohou totiž některé země kromě ulice a čísla domu požadovat rovněž uvedení patra či čísla bytu.

Pokud reklamující neuspěl se svým požadavkem u České pošty, je možné výsledek reklamačního řízení přezkoumat v rámci správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace (podrobnosti v kapitole 4.2).

Stěžovatelé se na Úřad obrací i tehdy, když nejsou spokojeni se službami, které jsou Českou poštou poskytovány na základě jiných smluvních vztahů (finanční a pojišťovací služby, SIPO, důchody, činnost Czech POINT a další). V těchto případech se jedná o nepoštovní služby, k jejichž řešení není Úřad zákonem zmocněn. Úřad není ani oprávněn řešit stížnosti na jednání konkrétních zaměstnanců vystupujících jménem České pošty, ať již jde o přepážkové pracovníky, doručovatele, či jejich nadřízené. Podání, jejichž předmětem jsou nepoštovní služby či personální otázky, Úřad postoupí příslušnému dohledovému orgánu či jinému subjektu, nebo seznámí stěžovatele s takovým postupem.

Přehled řešených podání souvisejících se základními službami podle jejich věcného obsahu je uveden v následující tabulce.

Vývoj počtu podání přijatých Úřadem v členění podle obsahu v letech 2018–2023

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Podání uživatelů poštovních služeb	počet podání					
dodávání poštovních zásilek	217	227	129	110	144	156
poštovní poukázky	14	19	6	13	5	11
nespokojenost s vyřizováním reklamací*	112	63	88	76	68	79
změna ukládací pošty	11	3	2	4	5	7
dlouhé čekací doby	9	1	0	1	0	0
otevírací doba pošt	3	1	1	5	1	1
porušení poštovního tajemství	11	1	4	6	4	1
Celkem	377	315	230	215	227	255

* Nejsou zahrnuta podání řešená ve správním řízení (námitky proti vyřízení reklamace).

Ze srovnání Úřadem řešených podání týkajících se základních služeb lze v roce 2023 pozorovat mírný nárůst počtu stížností oproti roku 2022. K nárůstu došlo téměř ve všech kategoriích podání. Nejčetnější jsou stížnosti na dodávání poštovních zásilek, které představují více než 60 % všech došlých podání ve vztahu k základním službám. Problematika dodávání tak zůstává v popředí zájmu Úřadu.

4.2 Námitky proti vyřízení reklamace

Co je to námitka?

Odesílatel nebo adresát mohou u Úřadu podat návrh na zahájení tzv. námitkového řízení, když provozovatel poštovních služeb nevyhoví uplatněné reklamaci nebo tuto reklamaci nevyřídí včas. Předpokladem zahájení řízení je tedy reklamace uplatněná u konkrétního provozovatele poštovních služeb a dodržení zákonem stanovené prekluzivní lhůty pro podání návrhu. Maximální délka lhůty pro podání návrhu k Úřadu činí jeden měsíc ode dne vyřízení reklamace nebo ode dne, kdy měla být reklamace vyřízena. Zmeškání lhůty pro podání návrhu nelze zhojit. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku 100 Kč. V případě, kdy navrhovatel neuhradí správní poplatek ani na výzvu Úřadu, je zahájené správní řízení zastaveno.

V roce 2023 bylo zahájeno 122 řízení o námitce proti vyřízení reklamace týkajících se základních služeb. Ve 101 řízeních o námitce proti vyřízení reklamace (i v řízeních přecházejících z předchozího roku) bylo do konce roku 2023 vydáno pravomocné rozhodnutí, z toho ve 37 případech nebylo navrhovateli vyhověno, v 6 případech Úřad navrhovateli částečně vyhověl, ve 30 případech pak Úřad zcela vyhověl, ve 25 případech došlo k zastavení řízení. Ve 3 případech došlo k odložení věci, neboť v průběhu řízení vyšlo najevo, že projednávaná věc nespadá do působnosti Úřadu.

Po zahájení správního řízení může dojít mezi stranami sporu k uzavření smíru. Pokud navržený smír neodporuje právním předpisům nebo veřejnému pořádku, Úřad smír schválí. Výhodou smíru je urychlení řízení a nalezení kompromisního řešení, se kterým jsou obě strany sporu srozuměny a souhlasí s ním. V roce 2023 takto bylo pravomocně skončeno 14 správních řízení (v tabulce níže zahrnuta pod údajem „ve prospěch navrhovatele“).

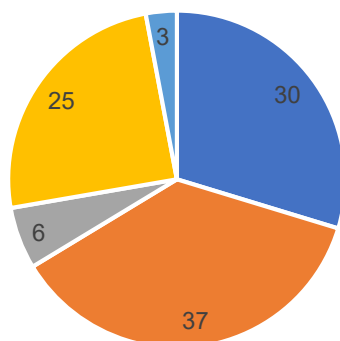
Nejčastějšími důvody pro zastavení řízení bývá neodstranění vad návrhu ve lhůtě stanovené Úřadem, neuhrazení správního poplatku, případně zpětvzetí návrhu ze strany navrhovatele.

Početní přehled je vyjádřen v následující tabulce a pod ní je graficky vyjádřen výsledek pravomocně ukončených řízení.

Řízení o námitce proti vyřízení reklamace v roce 2023

zahájená řízení	pravomocně rozhodnutá řízení	
122	101	
výsledek řízení	ve prospěch navrhovatele	30
	v neprospěch navrhovatele	37
	částečně vyhověno	6
	zastaveno	25
	odloženo	3

Výsledek řízení o námitce



■ ve prospěch navrhovatele ■ v neprospěch navrhovatele ■ částečně vyhověno
■ zastaveno ■ odloženo

Čeho se vyvarovat při podávání návrhu

Velká část námitek proti vyřízení reklamace je Úřadu podána prostřednictvím e-mailu bez uznávaného elektronického podpisu. V těchto případech je odesílatel poučen o tom, že takové podání námítka proti vyřízení reklamace není považováno za řádně podané, spolu s vysvětlením, jakým způsobem je možné námitku proti vyřízení reklamace řádně podat, či o které náležitosti je třeba doplnit dříve učiněné podání.

Správný postup je blíže popsán na internetových stránkách Úřadu: <https://ctu.gov.cz/resene-spory-ctu>.

Nejčastěji, a to v 64 případech, se na Úřad obraceli navrhovatelé s námitkou v souvislosti s poškozením nebo úbytkem obsahu poštovní zásilky či její ztrátou, a s tím souvisejícím právem na náhradu škody, kterou jim v rámci reklamace Česká pošta odmítla vyplatit, nebo škodu nahradila jen částečně. Dále navrhovatelé v rámci námitkového správního řízení namítali nerespektování zvolených dispozic a doplňkových služeb ze strany České pošty, ať se jednalo o zkrácení, případně prodloužení úložní doby, ztrátu dodejky či neúplné vyplnění údajů na dodejce, nebo například vydání poštovní zásilky neoprávněnému příjemci.

Úřad o konkrétních případech řešených podání spolu s doporučením pro spotřebitele průběžně informuje ve svých pravidelných Monitorovacích zprávách viz např. článek v [Monitorovací zprávě č. 6/2023](#) informující o možnosti podat reklamaci v každé provozovně České pošty a souvisejících kontrolách nebo v [Monitorovací zprávě č. 9/2023](#) týkající se správného zabalení poštovní zásilky a článku o tom, čím se řídí určování náhrady škody vzniklé při poštovní přepravě.

4.3 Kontrolní činnost

Úřad na plnění povinností České pošty jakožto držitele poštovní licence dohlíží prováděním kontrol podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, či prověřováním skutečností vyplývajících z došlých podání nebo ze správního řízení na místě.

V roce 2023 bylo provedeno celkem 404 kontrol zaměřených na dodávání, plnění informačních a jiných zákonných povinností.

Počet kontrol a šetření provedených za účelem prověření skutečností vyplývajících z podnětů veřejnosti nebo prováděné za účelem zajištění dalších podkladů pro vedení správního řízení (v tabulce z důvodu přehlednosti označeno jako „místní šetření“) je uveden v následující tabulce.

Počet kontrol a šetření provedených Úřadem v letech 2018–2023

Kontrolní činnost	2018	2019	2020	2021	2022	2023
kontroly	104	120	184	442	457	404
místní šetření	12	70	32	60	173	216

V roce 2023 Úřad provedl celostátní kontroly zaměřené na dodržování pravidel stanovených pro úřední doručování. Prověřováno bylo, zda jsou adresátům zanechávány výzvy, respektive oznámení s poučením, zda je u úředních zásilek dodržována úložní doba a zda jsou dodržovány sjednané dispozice poštovních zásilek (typicky „Nevracet, vložit do schránky“). V rámci kontroly Úřad prověřoval 1 198 poštovních zásilek. Pochybení byla zjištěna u 21 zásilek (1,75 % z kontrolovaných).

V rámci pravidelných kontrol provozoven České pošty bylo ověřováno například plnění povinnosti zveřejnit informaci o změně poštovních podmínek 30 dní přede dnem jejich účinnosti, zveřejnění informací o otevírací době, o provozovně zajišťující základní poštovní služby v případě uzavření kontrolované provozovny, dostupnost informací na požádání (např. informace o poštách a dalších provozovnách, PSČ, zkratkách používaných v oblasti poštovních služeb a další).

Již v roce 2022 Úřad zareagoval v rámci své kontrolní činnosti na problémy s dodáváním v okolí Aše. Tyto problémy však přetrvávaly na Ašsku a Českobudějovicku i v roce 2023. Celkově v regionu proběhlo deset kontrol zaměřených na dodávání, z toho 5 kontrol v roce 2023. Správní řízení však nebylo do konce roku 2023 dokončeno. Oproti roku 2022, kdy se dodávání listovních zásilek v Aši z provozovny České pošty v Chebu ukázalo být neefektivní, lze při dodávání v okolí Aše zaznamenat zlepšení. Bez zjištěných pochybení však byla pouze jedna kontrola v roce 2023. Zjištěná pochybení se týkala zejména neodtržení výzvy s poučením na uložených zásilkách, nebo uvedení nesprávných údajů na dodejce – uvedení chybného data uložení zásilky, respektive data, kdy byla poštovní zásilka připravena k vyzvednutí.

Na Českobudějovicku byly v roce 2023 provedeny 4 kontroly, v rámci nichž bylo kontrolováno 362 poštovních zásilek nebo poštovních poukazů na ukládacích poštách i na dodávací provozovně. Bylo zjištěno 331 pochybení, přičemž některých poštovních zásilek se týkalo více pochybení. Nejvíce zjištěných pochybení se týkalo neodůvodněných průtahů při dodávání (tyto zásilky byly dodávány například i po více než 10 dnech od podání), zaznamenáno bylo rovněž uložení poštovních zásilek bez provedení pokusu o dodání a neodtržení výzvy s poučením u úředních doporučených zásilek. Častým nešvarem bylo i prodlužování úložní doby u uložených zásilek, kdy byly v provozovnách zaznamenány poštovní zásilky, které měly být po skončení úložní doby vloženy do domovní schránky adresáta, případně vráceny odesílateli. Úřad zaznamenal i poštovní zásilku, která byla uložena na ukládací poště až téměř po měsíci od neúspěšného pokusu o dodání.

4.4 Přestupky

Správní řízení o přestupku vychází především z kontrolních zjištění na základě Úřadem provedených kontrol, není však výjimkou, že Úřad zahájí řízení o přestupku na základě došlého podání, nebo dojde v rámci řešení sporu (řízení o námitce proti vyřízení reklamace) k závěru, že daným jednáním Česká pošta nemusela porušit pouze smluvní povinnost, ale rovněž právní předpisy. V takových případech Úřad zahájí řízení o přestupku.

V roce 2023 Úřad ve vztahu k základním službám zahájil 62 řízení o přestupku, z toho 61 pro podezření z porušení zákona o poštovních službách a 1 pro podezření z porušení zákona o ochraně spotřebitele. V rámci 69 vedených řízení o přestupku (týká se i správních řízení zahájených v předchozích letech) bylo vydáno pravomocné rozhodnutí a České poště byly uloženy pokuty v souhrnné výši 1 250 500 Kč.

Správní řízení o přestupku v roce 2023

počet zahájených řízení	pravomocně rozhodnutá řízení	pokuty (pravomocné)	výše pokuty (v Kč)
62	69	67	1 250 500

Zacházení s poštovní zásilkou v rozporu s uzavřenou poštovní smlouvou se týkalo 28 pravomocně skončených správních řízení v roce 2023, kam spadají případy, kdy byla prodlužována nebo naopak zkracována úložní doba, poštovní zásilka byla po skončení úložní doby vrácena odesílateli, přestože měla být po skončení úložní doby vložena do domovní schránky adresáta, nebo naopak byla poštovní zásilka vložena do domovní schránky, i když měla být po skončení úložní doby vrácena odesílateli. Dále Česká pošta nerespektovala změnu ukládací pošty a poštovní zásilku uložila na obvyklou ukládací poštu, i když měl adresát sjednanou jako ukládací poštu jinou provozovnu. Zásilka určená do vlastních rukou výhradně jen adresáta byla předána neoprávněnému příjemci (např. manželovi adresáta, recepční), poštovní poukaz či obyčejná poštovní zásilka byly vloženy do domovní schránky jiné osoby než adresáta apod. Za zmíněné přestupky byly uloženy pokuty v celkové výši 356 500 Kč.

Z kontrolních zjištění měl Úřad poznatky o neodůvodněných průtazích při dodávání poštovních zásilek podaných ekonomicky, kdy na kontrolovaných poštovních dodejních, případně doručovacích depech byly zaevidovány poštovní zásilky, které byly podány pět a více pracovních dní před prováděním kontroly a tyto zásilky v době provádění kontroly nebyly vypraveny k dodávání. Česká pošta i u poštovních zásilek v ekonomickém režimu má usilovat o dodání v přiměřené době, přičemž v kontrolovaných případech Úřad došel k závěru, že pět a více pracovních dní od podání bez toho, aniž by došlo k úkonům spojených s pokusem o dodání zásilek, není dobou přiměřenou a toto jednání sankcionoval. České poště bylo v roce 2023 pravomocně uloženo 6 pokut v souhrnné výši 208 000 Kč za průtahy při dodávání celkem 96 poštovních zásilek podaných ekonomicky.

Čtrnáct pravomocných rozhodnutí bylo vydáno v řízení o přestupku v souvislosti s nesprávným postupem při úředním doručování, kdy u uložených zásilek v rozporu se sjednanou poštovní smlouvou nebyla odtržena výzva, případně oznámení s poučením adresáta, za což byly České poště pravomocně uloženy pokuty ve výši 227 000 Kč.

Osm pravomocně rozhodnutých správních řízení v roce 2023 se týkalo neplnění zákonné povinnosti České pošty každý pracovní den učinit alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby, za což byly České poště uloženy pokuty ve výši 385 500 Kč.

V šesti správních řízeních o přestupcích byla České poště pravomocně uložena pokuta za nezveřejnění informace o změně poštovních podmínek nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti této změny v každé provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Za toto jednání Úřad uložil pokuty v celkové výši 48 000 Kč.

Zbývajících pět pravomocně ukončených správních řízení se týkalo např. neplnění informační povinnosti České pošty na poštovních schránkách, nebo neinformování o změnách v poštovní síti nejméně 1 měsíc předem, porušení poštovního tajemství nebo porušení zákona o ochraně spotřebitele. Zde Úřad uložil pokuty v celkové výši 25 500 Kč.

4.5 Spory související s umožněním přístupu k prvkům poštovní infrastruktury

Přístup k prvkům poštovní infrastruktury

Držitel poštovní licence je podle § 34 odst.1 zákona o poštovních službách povinen transparentním a nediskriminačním způsobem na základě písemné smlouvy umožnit přístup ostatním provozovatelům k prvkům poštovní infrastruktury a k zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury (dále též „poštovní infrastruktura“). Poštovní infrastruktura zahrnuje databázi adres s informacemi o adresátech, kteří požádali o dodávání na jiné než odesílateli uvedené adrese a o jejich nových adresách, poštovní přihrádky, dodávací schrány, službu dosílky, službu vrácení odesílateli, službu dodání na adresy uvedené na poštovních zásilkách. Podle § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách, ve spojení s § 141 správního řádu, nedojde-li k uzavření smlouvy o přístupu do 2 měsíců ode dne zahájení jednání o návrhu smlouvy, Úřad rozhodne spor o úpravě vzájemných práv a povinností na základě návrhu kterékoliv smluvní strany.

V roce 2023 nebylo zahájeno ve věci sporu podle § 34 zákona o poštovních službách o přístup ostatních provozovatelů poštovních služeb k poštovní infrastruktuře držitele poštovní licence a ke zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury žádné nové sporné správní řízení.

5 Ceny základních služeb

Stanovení cen základních služeb

Česká pošta je povinna podle ustanovení § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách poskytovat základní služby, které jsou obsaženy v její poštovní licenci, za nákladově orientované ceny s výjimkou podle § 33 odst. 6 zákona o poštovních službách (možnost nezahrnout do cen celou výši přiměřeného zisku), § 3 odst. 1 písm. f) zákona o poštovních službách (základní služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby) a § 34a zákona o poštovních službách (při cenové regulaci z důvodu cenové nedostupnosti základních služeb).

Podle zákona o poštovních službách musí poštovní podmínky každého provozovatele v písemné formě srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem obsahovat i údaje o ceně poštovní služby, způsobu její úhrady a rozsahu nároku odesílatele na její vrácení, jestliže provozovatel porušil povinnost vyplývající z poštovní smlouvy. V případě České pošty je ceník v samostatném dokumentu, který je nedílnou součástí poštovních podmínek.

Jednotkové náklady za poskytování základních služeb České poště, zejména listovních zásilek, které byly v roce 2023 stále výrazně nejčetnější ze všech skupin základních služeb, rostou z důvodu dlouhodobého poklesu poptávky po těchto službách zapříčiněné především substitucí písemné korespondence službami elektronických komunikací. Celkové náklady České pošty jsou však do značné míry fixní (dané např. rozsahem stávající sítě provozoven), a proto jednotkové náklady, po rozpočítání na menší objemy poskytovaných základních služeb, rostou.

Posuzování cenové dostupnosti

Úřad podle § 34a odst. 1 zákona o poštovních službách sleduje a vyhodnocuje vývoj úrovně cen základních služeb a pravidelně přezkoumává jejich cenovou dostupnost zejména s ohledem na spotřebitelské ceny, inflaci a průměrnou mzdu.

Pro hodnocení cenové dostupnosti základních služeb využívá Úřad [Metodiku pro hodnocení cenové dostupnosti základních služeb](#) zveřejněnou na internetových stránkách Úřadu. Dle této metodiky jsou Úřadem samostatně pro základní službu obyčejné psaní a souhrnně pro ostatní základní služby sledovány a vyhodnocovány ukazatele např. dlouhodobý vývoj cen vzhledem k vývoji inflace, dlouhodobý vývoj cen vzhledem k vývoji průměrné mzdy, dlouhodobý vývoj cen vzhledem k vývoji celkových čistých peněžních příjmů domácností, mezinárodní srovnání.

Metodika pro hodnocení cenové dostupnosti základních služeb rovněž stanovuje, že cenovou dostupnost vyhodnocuje Úřad primárně pro skupinu středně příjmových fyzických osob, přičemž budou-li ceny dostupné pro tuto vymezenou skupinu fyzických osob, lze tento závěr argumentem „a minori ad maius“ vztáhnout i na skupinu právnických osob. Separátní hodnocení cenové dostupnosti pro právnické osoby tedy Úřad neprovádí.

5.1 Vnitrostátní základní služby

Česká pošta v roce 2023 navýšila základní ceny svých základních služeb oproti základním cenám platným ke dni 31. prosince 2022, a to následovně:

- o 6 Kč základní ceny vnitrostátních základních služeb Obyčejné psaní ekonomické a Obyčejné psaní prioritní, a to v každém hmotnostním stupni těchto služeb,
- o 20 Kč základní ceny vnitrostátních základních služeb Doporučené psaní ekonomické, Doporučené psaní prioritní a Cenné psaní, a to v každém hmotnostním stupni těchto služeb,
- o 3 Kč základní ceny vnitrostátních základních služeb Poštovní poukázka typu A včetně dobírkových poukázek A (hotovost – účet), Poštovní poukázka typu B (účet – hotovost), Poštovní poukázka typu C včetně dobírkových poukázek C (hotovost – hotovost), Poštovní poukázka typu D (hotovost – hotovost, D+1),
- o 3 Kč ceny doplňkových služeb Dodejka a Dodání do vlastních rukou adresáta.

Vnitrostátní základní služby, u nichž došlo v roce 2023 ke změně základních cen

Vnitrostátní základní služba	Cena k 31. 12. 2022 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2023 (Kč za ks)
Obyčejné psaní ekonomické do 50 g	21	27
Obyčejné psaní ekonomické do 100 g	25	31
Obyčejné psaní ekonomické do 500 g	29	35
Obyčejné psaní ekonomické do 1 kg	35	41
Obyčejné psaní prioritní do 50 g	28	34
Obyčejné psaní prioritní do 100 g	32	38
Obyčejné psaní prioritní do 500 g	36	42
Obyčejné psaní prioritní do 1 kg	42	48
Doporučené psaní ekonomické do 50 g	52	72
Doporučené psaní ekonomické do 100 g	60	80
Doporučené psaní ekonomické do 500 g	62	82
Doporučené psaní ekonomické do 1 kg	68	88
Doporučené psaní ekonomické do 2 kg	74	94
Doporučené psaní prioritní do 50 g	59	79
Doporučené psaní prioritní do 100 g	67	87
Doporučené psaní prioritní do 500 g	69	89
Doporučené psaní prioritní do 1 kg	75	95
Doporučené psaní prioritní do 2 kg	81	101
Cenné psaní do 50 g	57	77
Cenné psaní do 100 g	61	81
Cenné psaní do 500 g	63	83
Cenné psaní do 1 kg	69	89
Cenné psaní do 2 kg	75	95
Poštovní poukázka A v částce 1 Kč - 5 000 Kč	49	52
Poštovní poukázka A v částce 5 001 Kč - 50 000 Kč	57	60
Poštovní poukázka B (písemně) v částce 1 Kč - 5 000 Kč	42	45
Poštovní poukázka B (písemně) v částce 5 001 Kč - 50 000 Kč	52	55

Poštovní poukázka B (datově) v částce 1 Kč - 5 000 Kč	40	43
Poštovní poukázka B (datově) v částce 5 001 Kč - 50 000 Kč	50	53
Poštovní poukázka C v částce 1 Kč - 5 000 Kč	58	61
Poštovní poukázka C v částce 5 001 Kč - 50 000 Kč	69	72
Poštovní poukázka D v částce 1 Kč - 5 000 Kč	117	120
Poštovní poukázka D v částce 5 001 Kč - 50 000 Kč	139	142
doplňková služba Dodejka	20	23
doplňková služba Do vlastních rukou	15	18

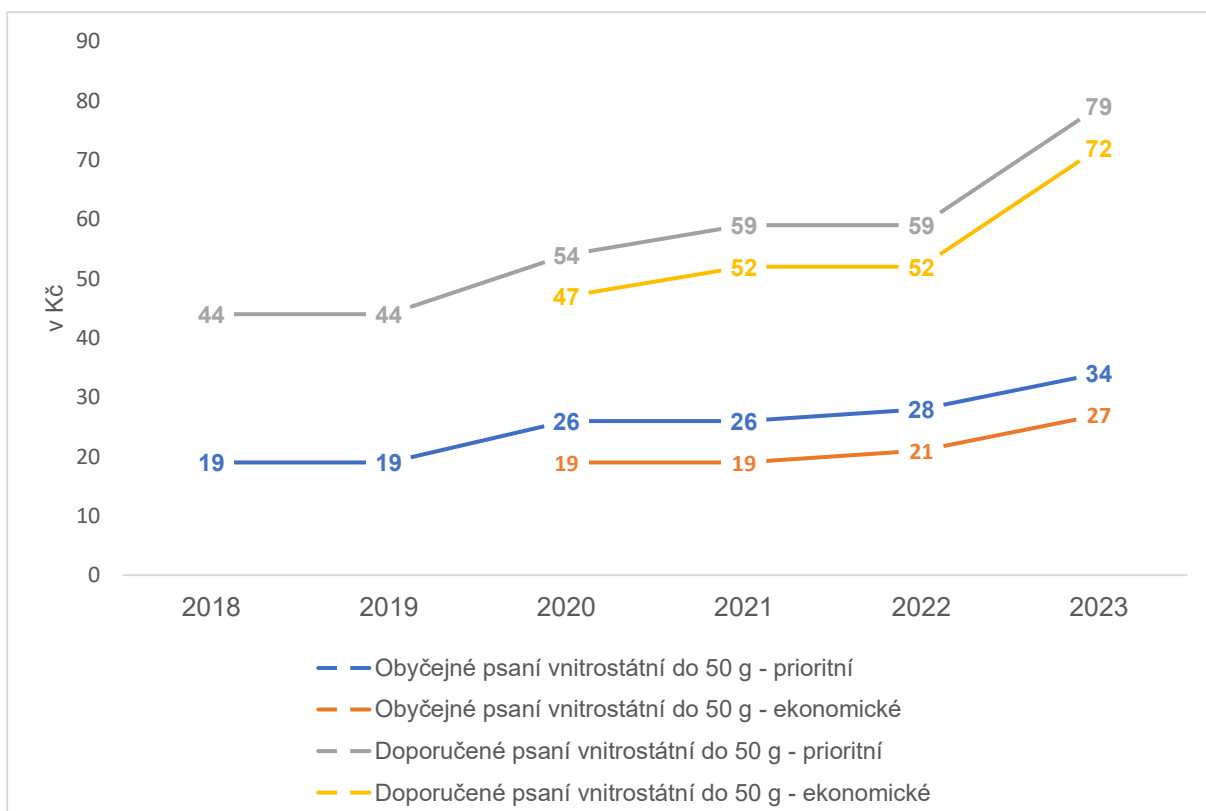
K žádným cenovým změnám v roce 2023 nedošlo u základních cen vnitrostátních základních služeb Doporučený balíček a Cenný balík.

Zcela osvobozenou od základní ceny (bezúplatnou) nadále zůstává základní služba Slepcká zásilka vnitrostátní do 7 kg.

Vývoj cen vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2018–2023 zobrazují níže uvedená tabulka a graf.

Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2018–2023 (Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)

Služba	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Obyčejné psaní vnitrostátní do 50 g – prioritní	19	19	26	26	28	34
Obyčejné psaní vnitrostátní do 50 g – ekonomické			19	19	21	27
Doporučené psaní vnitrostátní do 50 g – prioritní	44	44	54	59	59	79
Doporučené psaní vnitrostátní do 50 g – ekonomické			47	52	52	72



5.2 Základní služby do zahraničí

Česká pošta v roce 2023 oproti základním cenám platným k 31. prosinci 2022 navýšila základní ceny u těchto základních služeb do zahraničí:

- o 5 Kč základní ceny u služby Obyčejná zásilky do zahraničí v každém hmotnostním stupni této služby,
- o 15 Kč základní ceny u služeb Doporučená zásilky do zahraničí a Cenné psaní do zahraničí v každém hmotnostním stupni těchto služeb,
- o 3 Kč ceny doplňkových služeb Dodejka a Dodání do vlastních rukou adresáta.

Základní služby do zahraničí, u nichž došlo v roce 2023 ke změně základních cen

Základní služba do zahraničí	Cena k 31. 12. 2022 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2023 (Kč za ks)
Obyčejná zásilka do 50 g – do EU	39	44
Obyčejná zásilka do 100 g – do EU	58	63
Obyčejná zásilka do 250 g – do EU	100	105
Obyčejná zásilka do 500 g – do EU	142	147
Obyčejná zásilka do 1 kg – do EU	239	244
Obyčejná zásilka do 2 kg – do EU	408	413
Obyčejná zásilka do 50 g – evropské země mimo EU	39	44
Obyčejná zásilka do 100 g – evropské země mimo EU	58	63
Obyčejná zásilka do 250 g – evropské země mimo EU	111	116
Obyčejná zásilka do 500 g – evropské země mimo EU	153	158
Obyčejná zásilka do 1 kg – evropské země mimo EU	250	255
Obyčejná zásilka do 2 kg – evropské země mimo EU	419	424
Obyčejná zásilka do 50 g – mimoevropské země	45	50
Obyčejná zásilka do 100 g – mimoevropské země	65	70
Obyčejná zásilka do 250 g – mimoevropské země	132	137
Obyčejná zásilka do 500 g – mimoevropské země	204	209
Obyčejná zásilka do 1 kg – mimoevropské země	347	352
Obyčejná zásilka do 2 kg – mimoevropské země	601	606
Doporučená zásilka do 50 g – do EU	106	121
Doporučená zásilka do 100 g – do EU	133	148
Doporučená zásilka do 250 g – do EU	177	192
Doporučená zásilka do 500 g – do EU	220	235
Doporučená zásilka do 1 kg – do EU	321	336
Doporučená zásilka do 2 kg – do EU	498	513
Doporučená zásilka do 50 g – evropské země mimo EU	106	121
Doporučená zásilka do 100 g – evropské země mimo EU	133	148
Doporučená zásilka do 250 g – evropské země mimo EU	180	195
Doporučená zásilka do 500 g – evropské země mimo EU	223	238
Doporučená zásilka do 1 kg – evropské země mimo EU	324	339
Doporučená zásilka do 2 kg – evropské země mimo EU	501	516
Doporučená zásilka do 50 g – mimoevropské země	112	127
Doporučená zásilka do 100 g – mimoevropské země	141	156

Doporučená zásilka do 250 g – mimoevropské země	201	216
Doporučená zásilka do 500 g – mimoevropské země	276	291
Doporučená zásilka do 1 kg – mimoevropské země	426	441
Doporučená zásilka do 2 kg – mimoevropské země	692	707
Cenné psaní do 50 g – do EU	137	152
Cenné psaní do 100 g – do EU	170	185
Cenné psaní do 250 g – do EU	214	229
Cenné psaní do 500 g – do EU	257	272
Cenné psaní do 1 kg – do EU	358	373
Cenné psaní do 2 kg – do EU	535	550
Cenné psaní do 50 g – evropské země mimo EU	137	152
Cenné psaní do 100 g – evropské země mimo EU	170	185
Cenné psaní do 250 g – evropské země mimo EU	217	232
Cenné psaní do 500 g – evropské země mimo EU	260	275
Cenné psaní do 1 kg – evropské země mimo EU	361	376
Cenné psaní do 2 kg – evropské země mimo EU	538	553
Cenné psaní do 50 g – mimoevropské země	144	159
Cenné psaní do 100 g – mimoevropské země	177	192
Cenné psaní do 250 g – mimoevropské země	238	253
Cenné psaní do 500 g – mimoevropské země	314	329
Cenné psaní do 1 kg – mimoevropské země	463	478
Cenné psaní do 2 kg – mimoevropské země	729	744
doplňková služba Dodejka	20	23
doplňková služba Do vlastních rukou adresáta	15	18

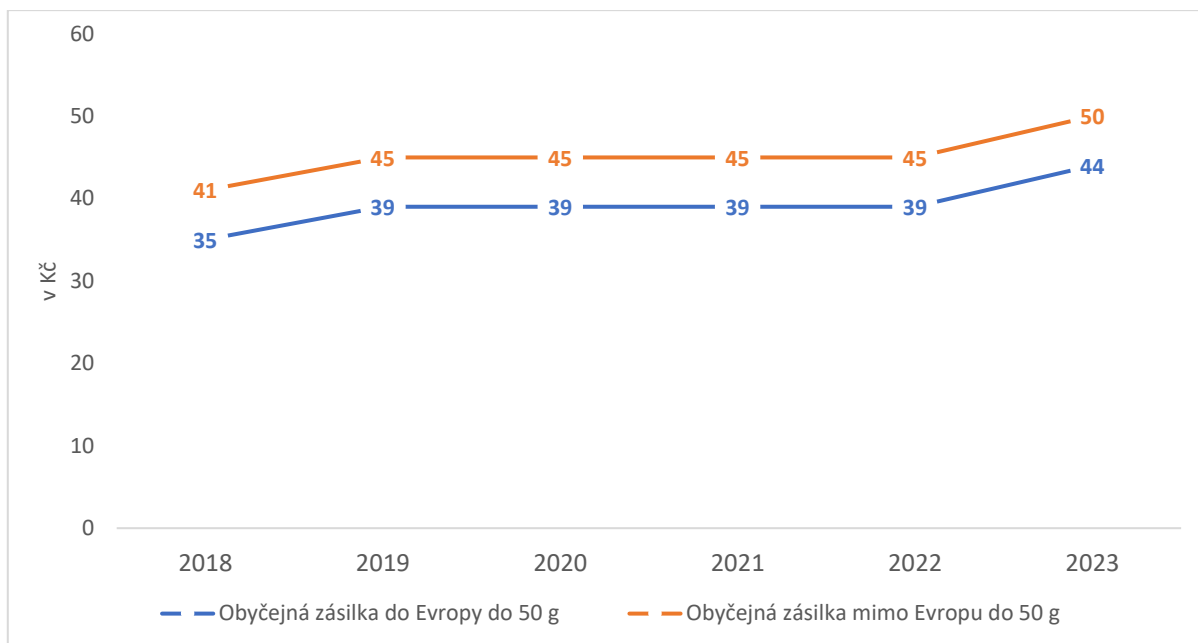
K žádným cenovým změnám nedošlo v roce 2023 u základních cen základních služeb do zahraničí Standardní balík ekonomický, Standardní balík prioritní, Cenný balík ekonomický, Cenný balík prioritní, Obyčejný tiskovinový pytel, Doporučený tiskovinový pytel.

Zcela osvobozenou od základní ceny (bezúplatnou) nadále zůstává základní služba Slepěcká zásilka do zahraničí do 7 kg.

Vývoj cen vybraných základních služeb do zahraničí v období 2018–2023 zobrazují níže uvedená tabulka a graf.

**Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2018–2023
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

Služba	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Obyčejná zásilka do Evropy 50 g	35	39	39	39	39	44
Obyčejná zásilka mimo Evropu 50 g	41	45	45	45	45	50



Česká pošta oznamovala Úřadu v roce 2023 jí připravovaná a uskutečňovaná zvýšení cen některých základních služeb v souladu s § 33 odst. 9 zákona o poštovních službách.

Úřad při svém posouzení úrovně cen základních služeb v roce 2023 dle ustanovení § 34a zákona o poštovních službách provedeném s využitím [metodiky](#) pro hodnocení cenové dostupnosti základních služeb zveřejněné na internetové stránce Úřadu neshledal, že by se ceny základních služeb v roce 2023 staly pro uživatele cenově nedostupnými.

Úřad též ověřil, že Česká pošta pro rok 2023 stanovila ceny základních služeb v souladu s ustanovením § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách, tj. za nákladově orientované ceny s přiměřeným ziskem ve výši 5,25 % z ekonomicky oprávněných nákladů přiřazených základním poštovním službám a službám spojeným s přístupem k poštovní infrastruktuře.

Cenová přijatelnost přeshraničních balíků

Podle [nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2018/644 o službách přeshraničního dodávání balíků](#) provádí Úřad každoročně posuzování sazeb (cen) za přeshraniční jednotlivé balíky spadající do povinnosti všeobecných služeb, v České republice označovaných jako základní služby. Výsledky posouzení sazeb České pošty předává Úřad do 30. června Evropské komisi, která následně verzi těchto hodnocení neobsahující důvěrné informace zveřejní na internetových stránkách.

V roce 2023 Úřad podle tohoto nařízení provedl u držitele poštovní licence již páté posouzení sazeb. Výsledkem posouzení bylo konstatování, že na základě filtračního mechanismu doporučeného Evropskou komisí nebyla nalezena služba s nepřiměřeně vysokou cenou.

5.3 Kontrola plnění povinnosti nákladové orientace cen za přístup k poštovní infrastruktuře

Kontrola, jejímž předmětem bylo ověření výše cen jednotlivých prvků a služeb přístupu k poštovní infrastruktuře v referenční nabídce návrhu Smlouvy o přístupu ke zvláštním službám a prvkům poštovní infrastruktury, zveřejněné na internetové stránce České pošty ke dni 1. února 2023 z hlediska jejich nákladové orientace v souladu s ustanovením § 34 odst. 8 zákona o poštovních službách, probíhala v období od 3. února 2023 do 28. března 2023. Závěrem kontroly bylo, že ceny za přístup ke službě dodání na adresy uvedené v příloze č. 1 smlouvy o přístupu zveřejněné ke dni 1. února 2023 nepřevyšují náklady a přiměřený zisk vynaložené na jejich poskytování, a to vyjma cen za služby Dodejka – vrácení Operátorovi, Dodání do vlastních rukou, Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta a Přístup k databázi adres. Česká pošta na základě závěrů této kontroly upravila ceny v referenční nabídce tak, aby podmínce nákladové orientace vyhověly.

6 Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů

Dne 3. listopadu 2023 Úřad vydal rozhodnutí o ověření žádosti o úhradu čistých nákladů z poskytování základních poštovních služeb představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2022, kterou Česká pošta předložila dne 29. srpna 2023. Úřad na základě ověření podkladů vyčíslil čisté náklady ve výši 1 819 968 514 Kč. Podle zákona o poštovních službách se čisté náklady přesahující částku 1 500 000 000 Kč nepovažují za nepřiměřenou zátěž, proto stanovil Úřad nárok České pošty na kompenzaci čistých nákladů za rok 2022 ve výši 1 500 000 000 Kč. Dne 16. listopadu 2023 byla na základě tohoto rozhodnutí České poště vyplacena kompenzace ve výši 750 000 000 Kč, když Úřad zohlednil předběžné čisté náklady za dané období vyplacené České poště v srpnu 2022 ve výši 750 000 000 Kč. Čisté náklady za rok 2022 byly vyplaceny na základě souhlasného stanoviska Evropské komise, která dne 25. července 2022 rozhodnutím v řízení vedeném pod značkou SA.55208 potvrdila, že předpokládaná kompenzace čistých nákladů České pošty v kumulativní výši 7 500 000 000 Kč za období 2018 až 2022 představuje státní podporu slučitelnou s vnitřním trhem.

Dne 25. září 2023 požádala Česká pošta o úhradu předběžných čistých nákladů za rok 2023 ve výši 750 000 000 Kč. Správní řízení v této věci bylo přerušeno v souladu s § 34e odst. 3 zákona o poštovních službách, který stanoví, že v případě, že je ohledně financování předběžných čistých nákladů nebo čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž vedeno řízení před Evropskou komisí ve věci veřejné podpory, považuje se toto řízení za řízení o předběžné otázce.

7 Závěr

Ze Souhrnné zprávy o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence za rok 2023 vyplývá, že Česká pošta až na konkrétní jednotlivé nedostatky uvedené v příslušných kapitolách této zprávy v roce 2023 své zákonné povinnosti plnila.

Hodnocení Úřadu vychází především z kontrolní a dohledové činnosti, ostatní úřední činnosti, ze statistik a z povinně uveřejňovaných údajů Českou poštou. Dále jsou shrnuta hlavní zjištění Úřadu.

České poště od 1. ledna 2023 nebyl uložen celý rozsah základních služeb podle § 3 odst. 1 zákona o poštovních službách jako povinnost, a to na základě předchozího přezkumu základních služeb, ve kterém bylo konstatováno, že poskytování některých základních služeb je na trhu zajištěno za podmínek srovnatelných s požadavky podle zákona o poštovních službách jinými komerčními službami, aniž by bylo nutné tuto povinnost uložit.

Ze statistických dat získaných od České pošty je zřejmé, že trend klesajícího objemu základních služeb pozorovaný v posledních letech, pokračuje i nadále. Důvodem je zejména stále častější nahrazování klasických listovních zásilek elektronickými formami komunikace. Dalším důvodem je skutečnost, že poskytovatelé komerčních služeb mohou přizpůsobovat své služby změně chování zákazníků a jejich potřebám operativněji než držitel poštovní licence, který je u základních služeb vázán povinnostmi naplňovat parametry nezbytné pro zajištění určitých požadavků právní úpravy.

Na základě zmírnění požadavků právní úpravy je Česká pošta povinna od 1. července 2023 udržovat svou síť v minimálním počtu 2 900 provozoven. Dlouhodobě je také patrná snaha o optimalizaci sítě vlastních provozoven a o převod provozovny na základě smlouvy na třetí osoby s označením pošta Partner.

Z výsledků dohledu vyplývá, že i přes krátkodobé uzavírky některých pošt zajistila Česká pošta dostupnost základních služeb v roce 2023 v souladu se zákonem o poštovních službách a vyhláškou č. 464/2012 Sb.

Provozovny, které slouží k podání poštovních zásilek, slouží také k jejich dodávání v případě, že pokus o dodání v místě adresy adresáta byl neúspěšný. Z tohoto důvodu Úřad sleduje, zda doba dočasně uzavřených pošt není neúměrně dlouhá. Úřad nezjistil v tomto směru žádné porušení povinností a shledal důvody vedoucí k uzavření pošt relevantními.

Jediným měřitelným kvalitativním ukazatelem je rychlost poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno její poštovní podání. Česká pošta stanovený ukazatel nejméně ve výši 92 % dodaných prioritních zásilek označovaných jako D+1 v roce 2023 splnila na 93,11 % (viz tabulka a graf v kapitole 3.6).

V rámci dohledu Úřad v průběhu roku 2023 registroval problémy na straně České pošty při plnění povinnosti učinit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu. Neplnění stanovených podmínek při dodávání poštovních zásilek Úřad považuje za nejzávažnější pochybení České pošty. Jde o nedostatky, které se v některých lokalitách vyskytují opakovaně. Na tuto oblast proto Úřad zaměřil svou pozornost při zvýšeném počtu kontrolních akcí, které prokázaly četná pochybení. Této oblasti se proto Úřad opakovaně věnuje i v roce 2024 a zaměří na ni svou kontrolní činnost.

V roce 2023 Úřad vyřizoval celkem 255 podnětů a stížností či jiných podání od uživatelů základních poštovních služeb. Uživatelé, kteří se na Úřad obrátili, projevovali svou nespokojenost s nedodáváním poštovních zásilek, nebo měli za to, že jim poštovní služba byla poskytnuta v rozporu s uzavřenou poštovní smlouvou. Počet podání týkajících se nespokojenosti při poskytování základní služby, které zákazníci České pošty uplatnili přímo u Úřadu, meziročně stoupl o 12,33 %. Počet podání, jež se týkala kvality dodávání poštovních zásilek, se v roce 2023 zvýšil, a to o 8,33 % (viz tabulka v kapitole 4.1).

Úřad na základě výsledků dohledu zahájil v roce 2023 s Českou poštou 62 řízení o přestupku, z toho 61 pro podezření z porušení zákona o poštovních službách a 1 pro podezření z porušení zákona o ochraně spotřebitele. V rámci 67 vedených řízení o přestupku bylo vydáno pravomocné rozhodnutí, v rámci kterých České poště byly uloženy pokuty v souhrnné výši 1 250 500 Kč.

Česká pošta navýšila v roce 2023 ceny některých vnitrostátních základních služeb a rovněž některých základních služeb do zahraničí. Úřad při svém posouzení neshledal, že by se základní služby v roce 2023 staly pro uživatele cenově nedostupnými. Úřad též může konstatovat, že Česká pošta pro rok 2023 stanovila ceny základních služeb za nákladově orientované s přiměřeným ziskem (podrobněji viz kapitola 5).

Závěrem Úřad konstatuje, že v roce 2023 zaznamenal u České pošty některá pochybení při plnění poštovní povinnosti v postavení držitele poštovní licence. V reakci na to bude Úřad do konce platnosti poštovní licence nadále detailně monitorovat a kontrolovat zejména oblasti kritizované veřejností. Výsledky kontrolní činnosti bude Úřad nadále vyhodnocovat a na jejich základě přijímat v rámci svých kompetencí příslušná opatření s cílem zlepšit spokojenost uživatelů základních služeb, které Česká pošta zajišťuje jako držitel poštovní licence pro roky 2023 a 2024.

Praha 6. června 2024

Ing. Marek Ebert
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu
(podepsáno elektronicky)