

**Český telekomunikační úřad**

**Souhrnná zpráva o plnění povinností  
uložených držiteli poštovní licence  
České poště, s.p. za rok 2021**

**červen 2022**

## OBSAH

1	Úvod .....	3
2	Právní úprava .....	4
3	Poskytování základních služeb .....	5
	3.1 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek .....	5
	3.2 Dostupnost pošt .....	8
	3.3 Dostupnost poštovních schránek .....	12
	3.4 Dodávání .....	13
	3.5 Reklamáce a jiná podání přijatá Českou poštou .....	15
	3.6 Rychlost základní služby .....	19
4	Dohled Úřadu .....	21
	4.1 Vyřizování došlých podání .....	22
	4.2 Námitky proti vyřízení reklamáce .....	26
	4.3 Kontrolní činnost .....	29
	4.4 Přestupky .....	31
	4.5 Spory související s umožněním přístupu k prvkům poštovní infrastruktury .....	32
5	Ceny základních služeb .....	33
6	Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů .....	40
7	Závěr .....	41

# 1 Úvod

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) zveřejňuje tuto zprávu o výsledcích dohledu nad držitelem poštovní licence, Českou poštou, s.p. (dále jen „Česká pošta“), podle § 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“).

Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence se věnuje v souladu se zákonným zmocněním výhradně plnění povinností, které se týkají poskytování základních služeb, neřeší problematiku služeb komerčně poskytovaných držitelem poštovní licence – Českou poštou.

## **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 2018 do 31. prosince 2022 byla poštovní licence udělena [rozhodnutím Rady Úřadu čj. ČTÚ-70 580/2017-610/V. vyř.](#) České poště.*

*Základní povinností držitele poštovní licence je zajistit na celém území České republiky všeobecnou dostupnost základních služeb v rozsahu § 3 odst. 1 zákona o poštovních službách a poskytovat je v souladu s § 3 odst. 2 tohoto zákona.*

*Zákon o poštovních službách ukládá držiteli 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.*

V roce 2021 pokračovala krizová opatření vlády v důsledku výskytu onemocnění covid-19. Česká pošta po celou dobu pandemie pod dohledem Úřadu vynakládala v rámci svých možností maximální úsilí, aby zajistila poskytování základních služeb v souladu s požadavky zákona, prováděcích právních předpisů a povinností určených poštovními licencemi. Úřad dbal na to, aby zajistila poštovní služby pro širokou veřejnost v co možná největším rozsahu, při zachování požadované kvality, a to za omezených podmínek v nouzovém stavu.

Česká pošta na svých internetových stránkách informovala o omezení nabídky služeb z důvodu výskytu onemocnění covid-19 např. o uzavřených poštách, omezení dodávání v určitých lokalitách, omezení otevírací doby pošt, i o omezeních týkajících se poštovních služeb do zahraničí. Předmětné informace Česká pošta současně zveřejňovala na sociálních sítích, v médiích či vydáním samostatných tiskových zpráv.

V reakci na rozhodnutí vlády o omezení pohybu v okresech nejvíce postižených koronavirem rozhodla Česká pošta od února 2021 o zapojení mobilní pošty na Trutnovsku, Chebsku a Sokolovsku. Mobilní poštu Česká pošta zajistila i na jižní Moravě, kde byly dlouhodobě uzavřeny pošty z důvodu zasažení tornádem v červnu 2021. [Mobilní pošta](#) je pojízdná provozovna, ve které veřejnost může využít základní služby České pošty jako na standardní poště. Zajíždí do regionů, kde je pošta aktuálně potřebná a kde mohou obyvatelé využít poštovní služby pohodlně v místě a bez cestování.

Česká pošta s Úřadem konzultovala vhodnost a přiměřenost přijatých a plánovaných opatření s cílem v maximální možné míře zachovat plnění povinností držitele poštovní licence. Úřadu pravidelně zasílala aktuální seznam uzavřených pošt z důvodu karanténních opatření a informace o omezení poštovních služeb vnitrostátních i zahraničních.

V důsledku šířícího se onemocnění covid-19 a opatření přijímaných v jeho důsledku tak některé povinnosti nebyly, respektive nemohly být v plném rozsahu po přechodnou dobu plněny. Úřad důkladně posuzoval jednotlivá opatření České pošty a vzal též v úvahu liberační důvody, kdy Česká pošta může omezit plnění povinností, pokud je to vyvoláno vnějšími okolnostmi. V této souvislosti nezjistil Úřad porušení povinností České pošty.

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 2021 získal.

## 2 Právní úprava

Právní rámec v oblasti poštovních služeb na úrovni České republiky v roce 2021 doznal pouze nepatrné změny novelou zákona o poštovních službách provedené [zákonem č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů \(zákon o elektronických komunikacích\), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony](#). Tento zákon pouze upravuje procesní postup Úřadu v případě řízení o rozkladu. Ostatní právní předpisy v oblasti poštovních služeb nebyly novelizovány. Část novely, kterou se mění zákon o poštovních službách, nabyla účinnosti až dne 1. ledna 2022.

### **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,*
- 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. 434/2012 Sb., o stanovení vzoru formuláře oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb,*
- 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 č. 465/2012 Sb., o způsobu vedení oddělené evidence nákladů a výnosů držitele poštovní licence, ve znění vyhlášky č. 404/2017 Sb.,*
- vyhláška č. 466/2012 Sb., o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinností poskytovat základní služby, ve znění vyhlášky č. 187/2019 Sb.*

### 3 Poskytování základních služeb

Rozsah povinnosti České pošty zajišťovat základní služby je stanoven v rozhodnutí o udělení poštovní licence. Rozsah a označení poštovních služeb, kterými jsou základní služby zajišťovány, se v roce 2021 nezměnil. Obchodní názvy služeb, kterými Česká pošta zajišťuje základní služby zveřejňuje Úřad na svých [internetových stránkách](#).

#### 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) jsou nahrazovány elektronickými formami komunikace, jako jsou e-maily, SMS zprávy, komunikační a chatovací aplikace. 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 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, zejména těmto osobám i nadále využívány doporučené zásilky.

Základní služby, jejichž účelem je přeprava zboží nebo jiných předmětů (zpravidla poštovní balíky do 10 kg a cenné zásilky), vykazují také pokles počtu přepravených poštovních zásilek. Ten je způsoben přechodem uživatelů poštovních služeb ke službám nabízeným komerčně mimo základní služby. Zatímco v rámci základních služeb bylo podáno v České republice 2 205 283 takových zásilek, v případě komerčně nabízených služeb nad rámec základních služeb bylo podáno 89 566 415 zásilek.

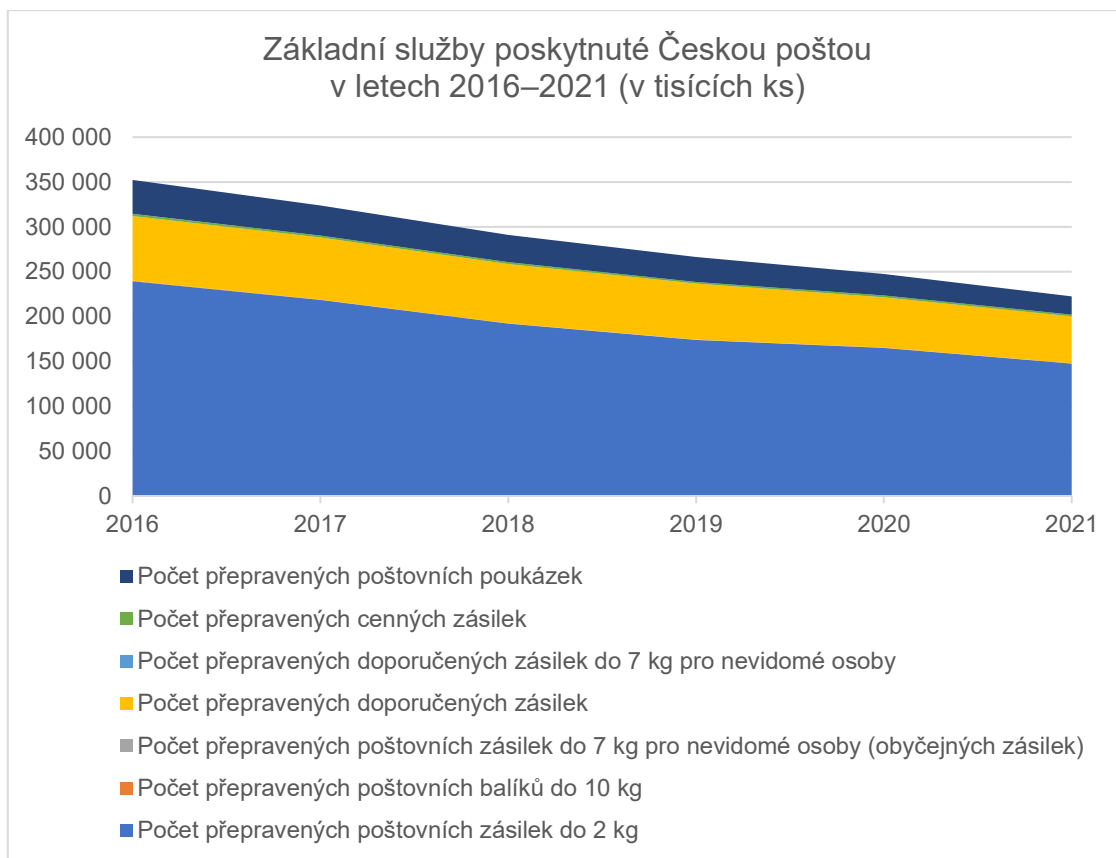
Dlouhodobě lze sledovat také pokles počtu přepravených poštovních poukázek, které jsou nahrazovány zejména bankovními službami, jež se vyznačují větší rychlostí předání peněžní částky příjemci.

S výjimkou občasných výkyvů např. u cenných zásilek v roce 2020 nebo u poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby v letech 2018 a 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 2016–2021 (v tisících ks)

Ukazatel	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	239 415	218 560	192 180	173 842	164 991	147 675
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg	362	345	325	287	257	195
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	47	42	45	38	37	47
Počet přepravených doporučených zásilek	72 275	69 196	65 923	62 597	56 196	52 373
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	13	12	12	12	11	11
Počet přepravených cenných zásilek	2 362	2 207	2 142	1 912	1 936	1 827
Počet přepravených poštovních poukázek	37 831	33 416	30 448	27 624	23 970	20 295

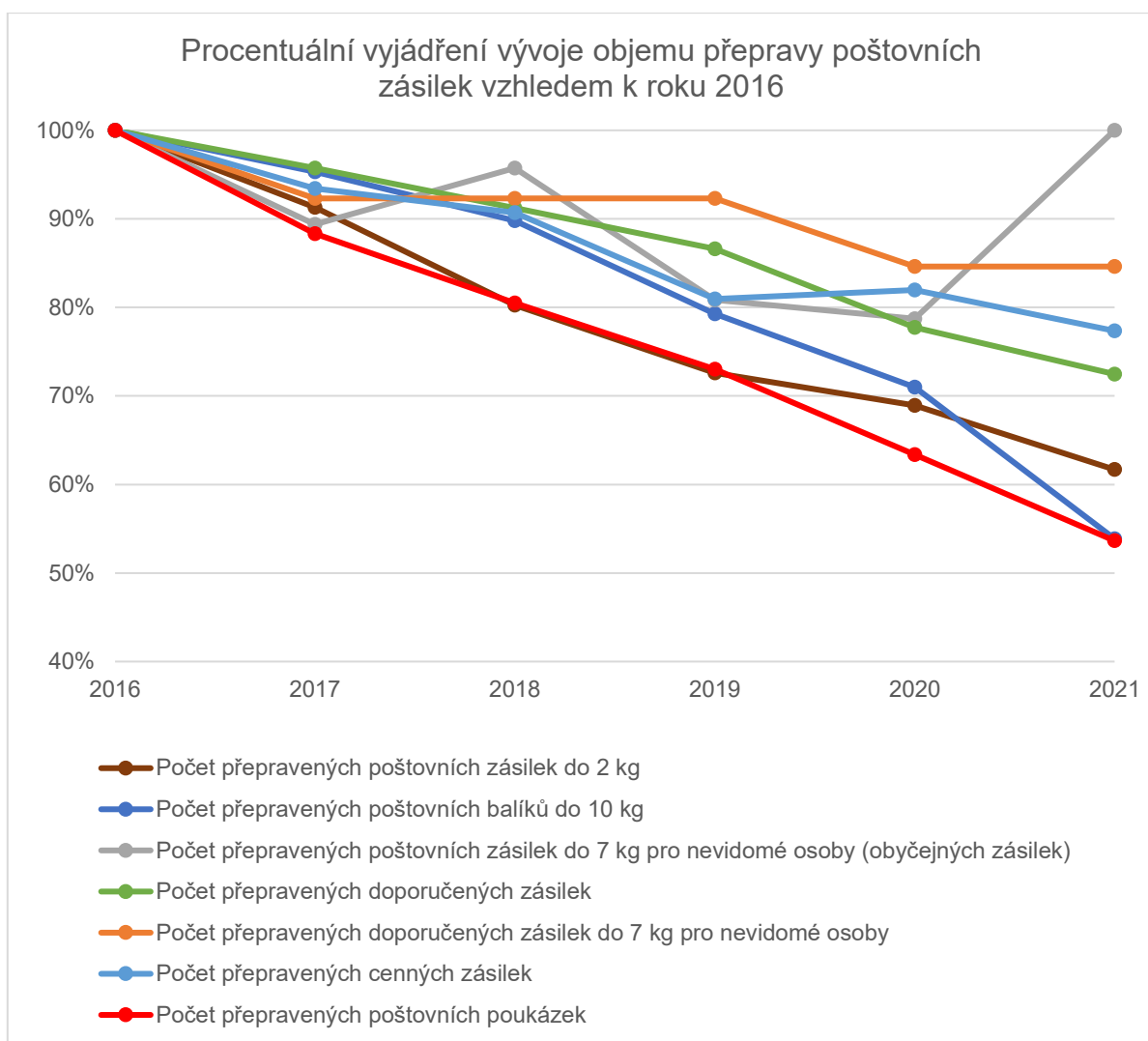
Zdroj: Česká pošta



V následující tabulce a grafu je zobrazen vývoj počtu přepravených poštovních zásilek v procentním vyjádření vzhledem k roku 2016.

#### Vývoj počtu poštovních zásilek vzhledem ke stavu v roce 2016

Ukazatel	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	100,00 %	91,29 %	80,27 %	72,61 %	68,91 %	61,68 %
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg	100,00 %	95,30 %	89,78 %	79,28 %	70,99 %	53,87 %
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	100,00 %	89,36 %	95,74 %	80,85 %	78,7 2%	100,00 %
Počet přepravených doporučených zásilek	100,00 %	95,74 %	91,21 %	86,61 %	77,75 %	72,46 %
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	100,00 %	92,31 %	92,31 %	92,31 %	84,62 %	84,62 %
Počet přepravených cenných zásilek	100,00 %	93,44 %	90,69 %	80,95 %	81,96 %	77,3 5%
Počet přepravených poštovních poukázek	100,00 %	88,33 %	80,48 %	73,02 %	63,36 %	53,65 %



Vzhledem k výše popsanému dlouhodobému vývoji předpokládá Úřad, že objem poskytnutých základních služeb bude i nadále klesat, a to nejenom v případě listovních zásilek, ale i u balíků přepravovaných v rámci základních služeb, přestože v celkovém objemu na trhu počet přepravených balíků roste. Důvodem je patrně skutečnost, že poskytovatelé služeb komerčních mohou operativněji přizpůsobovat své služby změně chování zákazníků a jejich potřebám, než držitel poštovní licence, který je u základních služeb vázán povinností naplňovat parametry nezbytné pro zajištění určitých 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 obslužných míst (pošt) jejichž rozmístění a hustotu stanovuje vyhláška č. 464/2012 Sb. Tato vyhláška stanovuje nejenom kritéria pro rozmístění pošt, ale zohledňuje zároveň i nařízení vlády č. 178/2015 Sb., kterým je stanoven minimální počet pošt ve výši 3 200.*

*V rozhodnutí o udělení poštovní licence stanovil Úřad dále seznam obcí a částí obcí, v nichž má být podle kritérií výše uvedené vyhlášky pošta umístěna. 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.*

Česká pošta je podle vyhlášky č. 464/2012 Sb. povinna zveřejnit v prostorách pošt a na internetových stránkách informace o všech svých provozovnách, 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 PSČ, adres, otevíracích dob, telefonních čísel, způsobu zajištění obsluhy osob na vozíku pro invalidy a osob, které mají s sebou kočárek s dítětem](#)“.

Kritéria vyhlášky č. 464/2012 Sb. i nařízení vlády č. 178/2015 Sb. stanovují minimální počet pošt. Nad rámec takto stanovené povinnosti Česká pošta nabízí základní služby i v dalších provozovnách. 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 poštovní síť tzv. Balíkoven, v nichž je nabízena možnost vyzvednutí poštovních zásilek přepravovaných v rámci komerčně poskytovaných služeb.

Z důvodu snižování provozních nákladů Česká pošta využívá k poskytování základních služeb i smluvní partnery, kteří mohou nabízet 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. Rozlišení podle obslužného místa s uvedením počtu daných typů provozoven vždy k 31. 12. příslušného roku obsahuje následující tabulka. Daný přehled neobsahuje dvě mobilní pošty, které Česká pošta v roce 2021 provozovala podle potřeby v lokalitách zasažených mimořádnou situací a v dalších lokalitách po dočasnou dobu ve zkušebním provozu nad rámec svých povinností určujících hustotu poštovní sítě.



## Přehled obslužných míst České pošty v letech 2016–2021 využívaných pro poskytování základních služeb

Typ obslužného místa	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Vlastní provozovny (zajišťované Českou poštou)	2 984	2 807	2 648	2 600	2 543	2 481
Provozovny zajišťované třetí osobou (celkem)	429	521	666	710	754	811
– pošty Partner	327	428	583	634	692	752
– výdejní místa	88	79	73	68	56	53
– poštovny	14	14	10	8	6	6
<b>Celkem</b>	<b>3 413</b>	<b>3 328</b>	<b>3 314</b>	<b>3 310</b>	<b>3 297</b>	<b>3 292</b>

Zdroj: Česká pošta

### **Zrušení nebo dočasné uzavření pošty**

*Vyhláška č. 464/2012 Sb. umožňuje České poště ve výjimečných případech dočasně uzavřít svou provozovnu nebo poštu. Pokud jsou dodržena kritéria dostupnosti pošt, může Česká pošta svou provozovnu nebo poštu 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.*

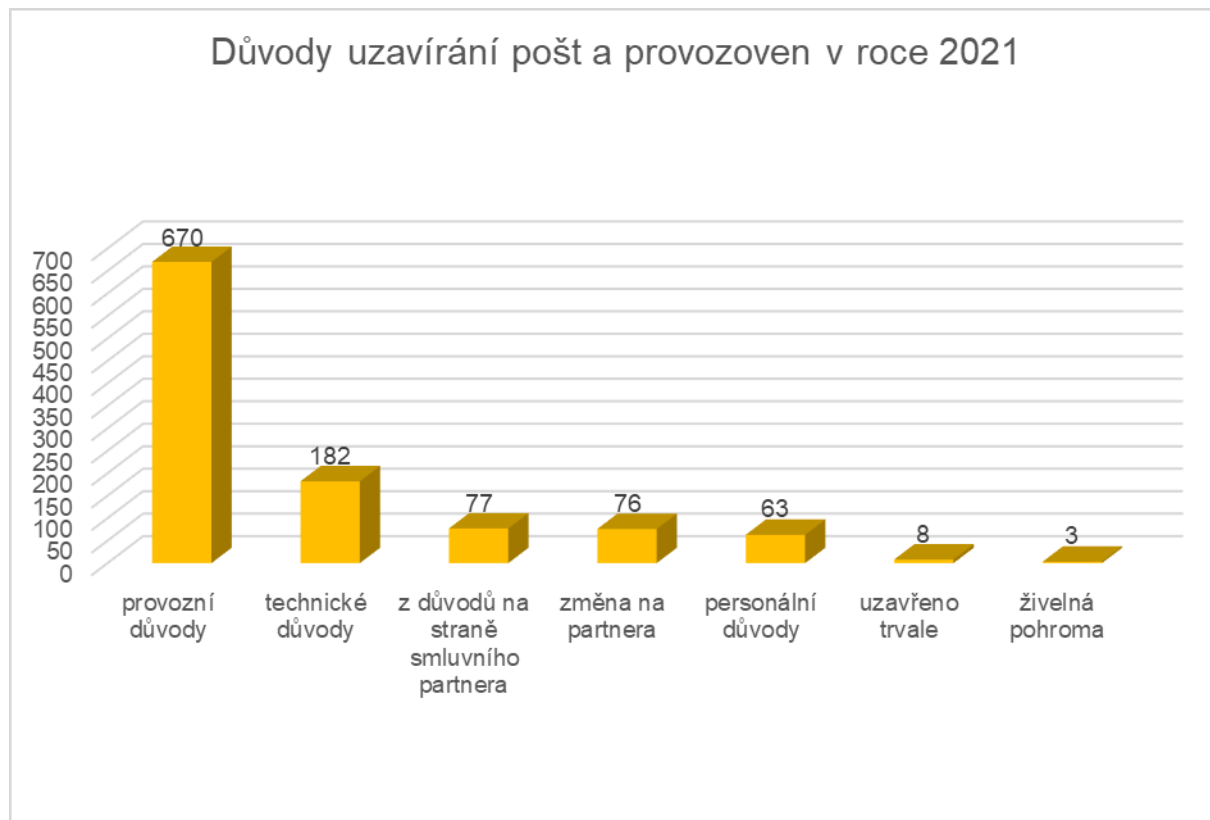
V roce 2021 Česká pošta zrušila dvě pošty, které se nacházely v obcích, kde musí být zajištěna jejich dostupnost, protože mají počet obyvatel nad 2 500. Plnění stanovených kritérií zajišťují jiné pošty nacházející se v těchto obcích a stanovená vzdálenost 2 km k poště zůstala zachována. Dále došlo ke zrušení šesti provozoven, které Česká pošta provozovala nad rámec stanovených povinností. V roce 2021 byly zřízeny tři zcela nové pošty Partner, v celkovém počtu tak došlo meziročně k úbytku pěti provozoven, jak ukazuje tabulka výše.

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

Nejčastějším důvodem dočasného uzavírání pošt a provozoven, v nichž jsou poskytovány základní služby, byly provozní důvody, a to zejména na straně smluvních partnerů České pošty. Takových uzavírek evidoval Úřad v roce 2021 celkem 670. Druhým nejčastějším důvodem uzavření pošty byly v 182 případech technické důvody, jako například stavební úpravy nebo rekonstrukce objektu pošty. K 77 případům uzavření pošty došlo z jiných než provozních důvodů na straně smluvního partnera (např. ukončení smlouvy o provozování pošty Partner). Celkem 76 krátkodobých uzavření evidoval Úřad v souvislosti se změnou provozovny České pošty na poštu Partner. Méně časté než v minulosti jsou uzavření pošty z personálních důvodů, kterými jsou zejména onemocnění jediného pracovníka příslušné pošty.

Tři pošty byly dlouhodobě uzavřeny z důvodu zasažení tornádem dne 24. 6. 2021. Nejdéle byla uzavřena pošta v Moravské Nové Vsi, která byla znovu otevřena až 3. 1. 2022. Česká pošta v zasažené oblasti poskytovala poštovní služby prostřednictvím mobilních pošt, kdy poštovní služby nabízela na předem daném stanovišti ze svého vozidla.

Souhrn důvodů uzavírání pošt a provozoven je znázorněn v následujícím grafu.

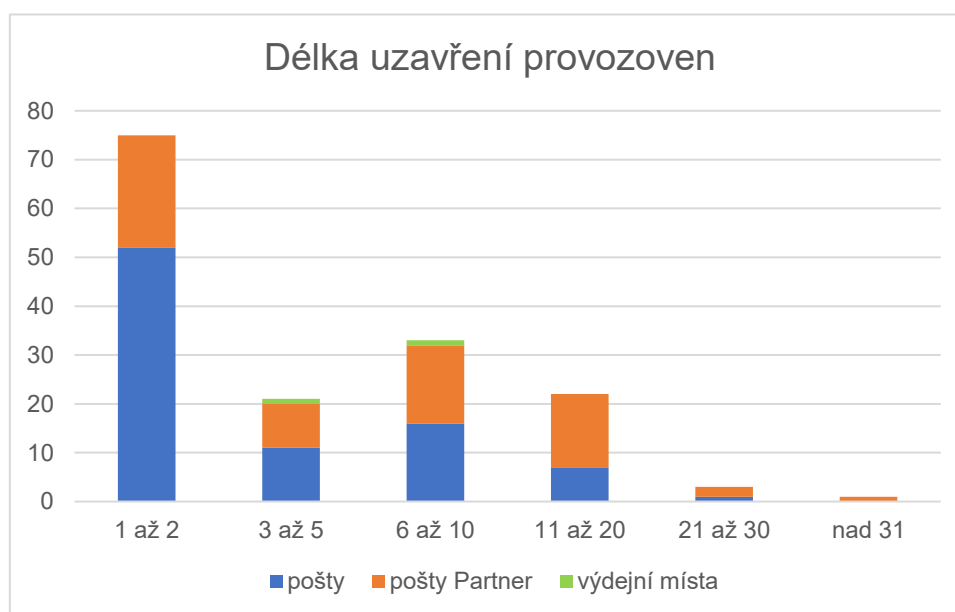


Úřad sleduje, zda Česká pošta minimalizuje dopady uzavření pošt a provozoven sledováním doby uzavření. Z 1081 případů uzavření jich 682 trvalo pět a méně pracovních dnů, uzavření na dobu šest až deset pracovních dnů pak bylo evidováno u 172 uzavírek pošt a provozoven.

V úvodu roku 2021 pokračovala mimořádná epidemiologická situace související s onemocněním covid-19, a to konkrétně v období od 2. 1. 2021 do 30. 4. 2021. V tomto období došlo k vynucenému uzavření provozoven České pošty celkem ve 155 případech. Uzavírky se dotkly 87 pošt, 66 pošt Partner a 2 výdejních míst. Absolutní počet uzavírek byl v tomto období nižší než počet uzavírek v „první vlně“ roku 2020 a naopak vyšší oproti „druhé vlně“ roku 2020. Nejvyšší počet 38 vynucených uzavírek byl v oblasti středních Čech a Prahy, následovala oblast jižních Čech s 28 uzavírkami, v oblasti severních Čech došlo k 24 uzavírkám. Oblastmi s nižším počtem uzavírek pak byla oblast severní Moravy (20), východních Čech (18) a jižní Moravy (16). Nejnižší počet vynucených uzavírek provozoven České pošty byl zaznamenán v západních Čechách, a to celkem 11 uzavírek. Počet uzavírek jednotlivých provozoven v tomto období podle doby uzavření v pracovních dnech zachycují následující tabulka a graf.

## Délka uzavření provozoven z důvodu onemocnění covid-19

Doba uzavření provozovny (v pracovních dnech)	Počet uzavřených provozoven v roce 2021			
	Pošty	pošty Partner	výdejní místa	celkem
1 až 2	52	23		75
3 až 5	11	9	1	21
6 až 10	16	16	1	33
11 až 20	7	15		22
21 až 30	1	2		3
nad 31		1		1
<b>Celkem</b>	<b>87</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>155</b>



V průběhu roku 2021 nezaznamenal Úřad porušení povinností při zajištění dostupnosti pošt, počet pošt vždy odpovídal jak požadavkům na minimální počet, tak splňoval hustotní kritéria. Dočasné uzavírání pošt a provozoven vždy Česká pošta řádně zdůvodnila a postupovala v souladu se zákonem o poštovních službách tak, aby dopady uzavření pošt a provozoven na veřejnost byly minimalizovány.

### 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 hustoty rozmístění poštovních schránek nebo maximální docházkovou vzdálenost k nim.*

*Poštovní schránky musí být vybírány každý pracovní den.*

Vhození 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 vhazovány. Podavatelé, kteří podávají naráz 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 každou poštovní schránku každý pracovní den. Celkem 63 poštovních schránek je vybíráno také v sobotu.

Jak vyplývá z údajů na internetových stránkách České pošty, 93 % poštovních schránek bylo vybíráno v dopoledních hodinách, tedy do 12:00 včetně. Zákazníci, kteří mají zájem o dodání poštovní zásilky do druhého dne, tím mohou být limitováni a tato skutečnost může mít vliv na odliv poptávky od podání tímto způsobem.

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 2021 nezaznamenal porušení povinností České pošty v souvislosti s rozmístěním poštovních schránek, jejichž dostupnost je zajištěna v souladu s výše uvedeným ustanovením.

#### **Počet poštovních schránek České pošty v letech 2016–2021**

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Poštovní schránky</b>	21 535	21 303	21 047	20 699	20 148	19 682

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 2021 předmětem nejvyššího počtu stížností ze strany veřejnosti. Úřad celkem řešil 123 podání poukazujících na neúspěšný pokus o dodání poštovní zásilky, nezanechání výzvy k vyzvednutí poštovní zásilky v případě neúspěšného pokusu o dodání, vydání poštovní zásilky neoprávněnému příjemci, nerespektování doplňkových služeb a dispozic zvolených odesílatelem nebo na dodání peněžní částky poštovním poukazem. Dále Úřad řešil stížnosti odesílatelů týkající se délky dodávání především u poštovních zásilek odesílaných do zahraničí, kdy Úřad eviduje případy, u kterých dodávání trvalo půl roku nebo i déle, nebo stížnost na vrácení poštovní zásilky.

U podání a stížností na neprovedení povinného pokusu o dodání nebo nepředání výzvy k vyzvednutí uložené poštovní zásilky řešených Úřadem v roce 2021 se odrážel i trvalý výskyt onemocnění covid-19. Adresáti poukazovali na skutečnost, že situace, že by při dodávání nebyli zastíženi na dodací adrese, nemohla nastat, neboť například z důvodu epidemické situace pracovali formou home office.

Tradičně se nejvíce stížností na dodávání týká neprovedení pokusu o dodání, v roce 2021 Úřad eviduje 46 takových stížností. Došlé stížnosti Úřad prověří u České pošty, případně si zajistí další podklady (provedení místního šetření, vyžádání dokumentů či jiných podkladů zachycujících dodávání konkrétní poštovní zásilky). Zpravidla je však zpětně velmi obtížné prokázat, zda v konkrétním případě k pokusu o dodání došlo nebo nikoliv. Dodávání zásilek především u základních služeb představuje jednu z významných oblastí, na kterou se soustředí kontrolní činnost Úřadu. I přes poměrně obtížnou důkazní situaci Úřad vedl a v roce 2021 pravomocně rozhodl v několika správních řízeních o přestupcích, kde České poště za neprovedení pokusu o dodání uložil pokutu (v podrobnostech kap. 4.4 Přestupky).

Délka dodávání poštovních zásilek byla obdobně jako v loňském roce velmi častým předmětem obdržovaných podnětů, a to ať již poštovních zásilek vnitrostátních, tak i poštovních zásilek zasílaných do zahraničí, kdy u některých poštovních zásilek do zahraničí trvala i několik měsíců. Česká pošta se odvolávala na omezení v mezinárodní letecké přepravě, což zejména u zásilek do vzdálenějších destinací (do Ameriky nebo do Asie) prodloužilo přepravu do země určení. V této souvislosti Úřad řešil i několik správních řízení o námitkách proti vyřízení reklamace (v podrobnostech kap. 4.2 Námitky proti vyřízení reklamace).

Procesní právní předpisy stanovují zvláštní požadavky na tzv. úřední doručování a v souladu s požadavky těchto předpisů odesílatelé (soudy, správní orgány apod.) volí způsob zacházení s poštovní zásilkou. Tyto zásilky jsou zpravidla zasílány s dodejkou, na které adresát či jiný oprávněný příjemce stvrzuje převzetí, často je zásilku možné vydat pouze adresátovi, případně omezenému okruhu oprávněných příjemců, odesílatel může vyloučit uložení poštovní zásilky v případě nezastižení adresáta při dodávání, neučiní-li tak, často volí kratší úložní dobu, k zásilce bývá připojena výzva spolu s poučením o právních důsledcích v případě nepřevzetí zásilky, může nastávat fikce doručení apod. Dodržování povinností spojených se zvláštními požadavky kladenými na úřední doručování je pak poměrně obvyklým předmětem kontrol Úřadu i správních řízení o přestupku, kdy se u zásilek uložených na poště (jedná se o poštovní zásilky zasílané s využitím obálky s pruhem) ověřuje, zda v případě nezastižení adresáta došlo k jeho správnému vyrozumění o průběhu dodávání ze strany České pošty, především pak zda byla adresátovi v domovní schránce zanechána výzva s poučením o právních důsledcích. V některých kontrolovaných případech zůstala u uložených zásilek připojena výzva s poučením na obálce. V takových případech nebyly naplněny požadavky úředního doručování a v těchto případech Úřad vede s Českou poštou řízení o přestupku.

#### **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).

Na začátku roku 2021 obsahoval tento seznam 91 adresních míst, kam Česká pošta nedodávala poštovní zásilky. V průběhu roku z tohoto seznamu Česká pošta odstranila pět adresních míst. K 31. prosinci 2021 zůstalo v seznamu České pošty 86 adresních míst, kde není zajištěno dodávání.

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 roce 2021 Úřad řešil několik podnětů na nedodávání do místa uvedeného v adrese, zejména do novostaveb či budov označených evidenčním číslem. Konkrétní případy byly ze strany Úřadu prověřeny a v rozsahu zjištěných pochybení bylo zahájeno řízení o přestupku. Ze 4 prověřovaných podnětů veřejnosti Úřad shledal, že Česká pošta se v jednom případě neoprávněně odvolala na výjimku z dodávání ve smyslu § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb., a za toto jednání jí uložil pokutu.

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 (dále též „dosílka“) nebo formou odnášky od pošty. I zde Úřad eviduje několik stížností na nedostatky v dodávání, kdy stěžovatelé poukazují na nedodržování dohod o alternativním způsobu dodávání ze strany České pošty. Na základě stížností Úřad vedl v této souvislosti jedno správní řízení o přestupku pro nedodržování dohody o změně ukládací pošty a dvě správní řízení za nedodržení dohody o dosílce, ve kterých České poště udělil pokuty v celkové výši 12 000 Kč za případy týkající se pěti doporučených zásilek. V dalších 12 případech vyplývajících z obdržených podnětů veřejnosti na nerespektování dohod o alternativním způsobu dodávání Úřad neshledal pochybení České pošty.

### 3.5 Reklamacce a jiná podání přijatá Českou poštou

#### **Reklamacce**

*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 reklamacce 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 reklamacce, 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 nemusí se zcela shodovat s údaji evidovanými Úřadem. Tyto informace jsou dostupné na [internetových stránkách České pošty](#).

Skutečnost, jakým způsobem Česká pošta plní svou povinnost přijímat reklamacce, 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 prověřuje, zda byla reklamacce vyřízena ve lhůtě a jakým způsobem.

## Přehled vyřízených reklamací přijatých Českou poštou na základní služby v letech 2016–2021

Přehled vyřízených reklamací zákazníků (ks)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)</b>	54 897	65 940	64 100	77 209	62 981	53 409
<b>z toho: odůvodněné reklamace</b>	17 554	20 905	26 765	23 030	19 606	18 454
<b>Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou</b>	57 003	57 411	79 113	53 202	73 482	74 067
<b>Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek</b>	1 943	1 676	1 411	1 050	841	720
<b>z toho: odůvodněné reklamace</b>	995	816	642	476	417	386
<b>Jiné reklamace</b>	2 128	1 793	1 493	972	1 023	826
<b>z toho: odůvodněné reklamace</b>	1 422	1 021	796	780	514	455

Zdroj: Česká pošta

Z údajů o 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. To může být ovlivněno mimo jiné i poklesem počtu těchto poštovních zásilek. Obdobně klesá také počet odůvodněných reklamací tohoto typu.

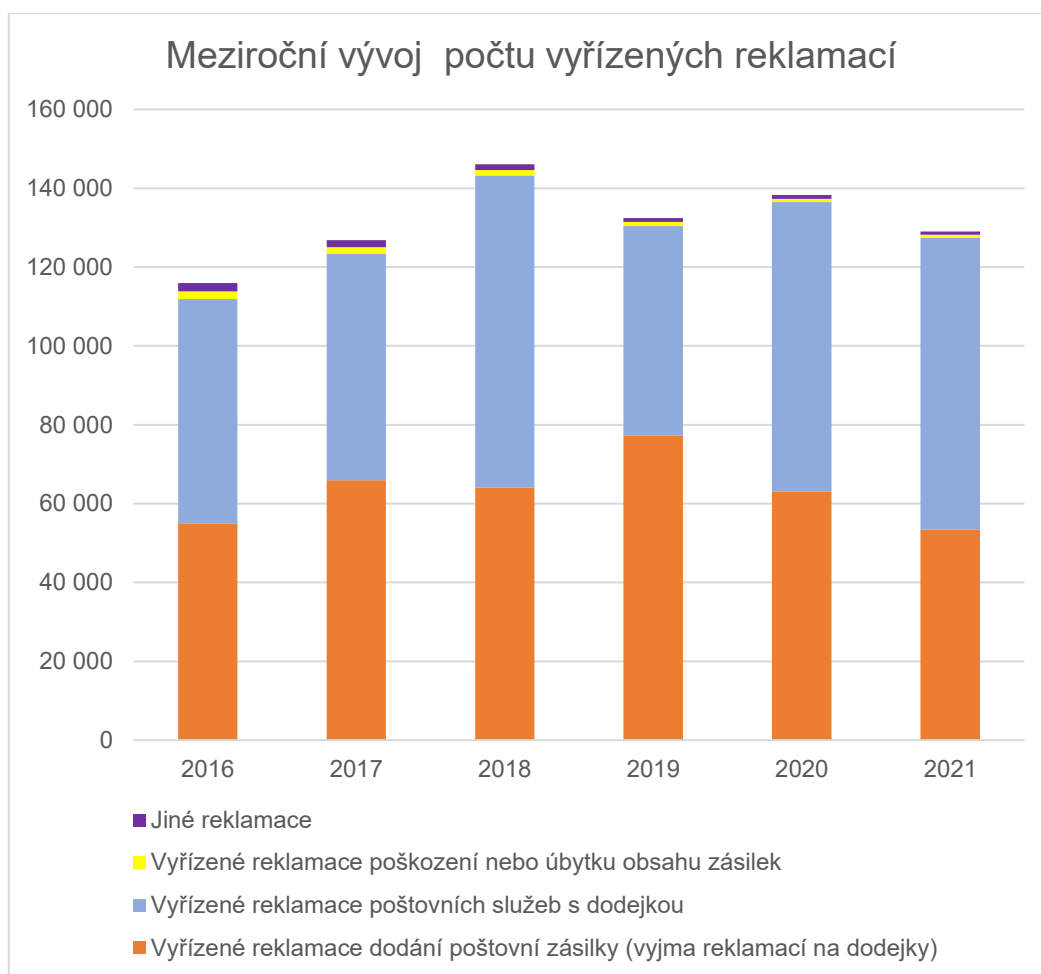
Jak je z tabulky zřejmé, dlouhodobě roste počet reklamací poštovních služeb s dodejkou, tedy s potvrzením o dodání poštovní zásilky. Jedná se o doplňkovou službu využívanou zejména u doporučených zásilek. Dodejky při vracení odesílateli nejsou evidovány, proto u těchto reklamací není vyhodnocována jejich 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, stejně jako počet těchto odůvodněných reklamací. To je způsobeno přechodem zákazníků ke komerčně poskytovaným službám a poklesem počtu balíků a cenných zásilek přepravovaných v rámci základních služeb.

V roce 2019 změnila Česká pošta metodiku, kdy některé typy podání dříve označované jako jiné reklamace začala nově zařazovat mezi stížnosti. Přeřazena byla podání, jež se netýkají práv z poštovní smlouvy (např. v případě dodání zásilek ze zahraničí, kdy adresátovi nepřísluší nárok na náhradu škody, ale přísluší pouze odesílateli, který musí uplatnit reklamaci v zahraničí). Z toho důvodu došlo za rok 2019 k výraznému poklesu počtu tzv. jiných reklamací. V roce 2020 sice došlo k nárůstu jejich počtu, ale v roce 2021 došlo opět k poklesu jejich počtu, což odpovídá dlouhodobému trendu.

Z dlouhodobého pohledu je zřejmé, že celkový počet reklamací vykazuje výkyvy, ale jinak stagnuje a kolísá mezi 120 a 140 tisíci.

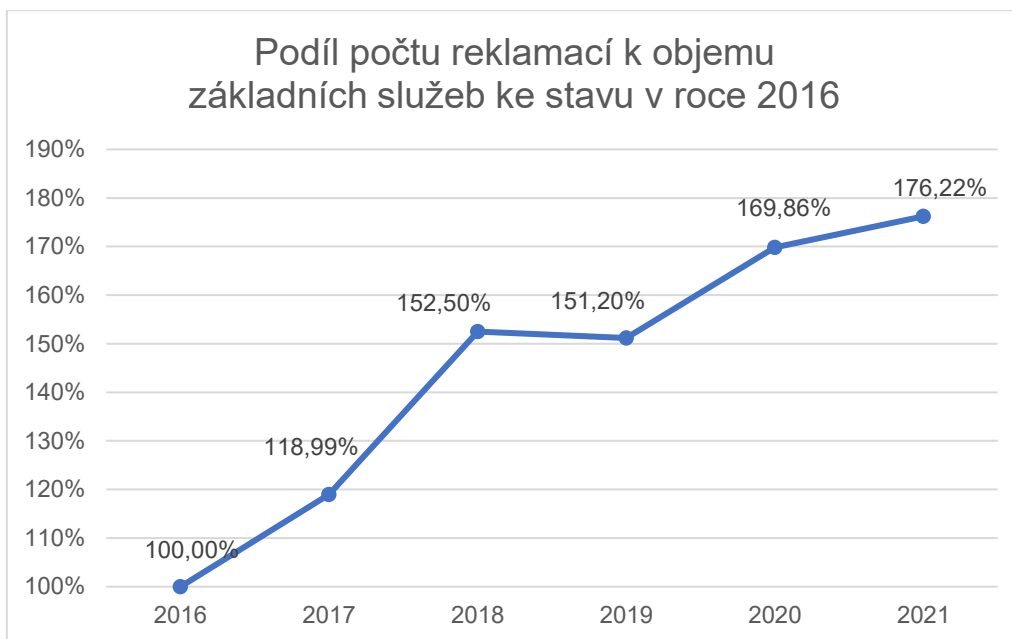




Z výše uvedeného by mohlo vyplývat, že se výrazně nemění kvalita základních služeb. Úřad nicméně při vyhodnocování kvality základních služeb zohledňuje také dlouhodobý pokles celkového počtu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb. Podíl počtu reklamací vzhledem k počtu poštovních zásilek je pouze v řádu setin procent, ale přesto lze sledovat, že tento podíl dlouhodobě stoupá. To je zřejmé zvláště při porovnání vývoje tohoto ukazatele s rokem 2016, přičemž do roku 2021 stoupl tento podíl o 76 %, jak je zřejmé z následující tabulky a grafu.

#### **Vývoj počtu reklamací vzhledem k objemu poskytnutých základních služeb a porovnání s rokem 2016**

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Celkem poskytnutých základních služeb</b>	352 305 000	323 778 000	291 075 000	266 073 000	247 398 000	222 423 000
<b>Celkem vyřízených reklamací</b>	115 971	126 820	146 117	132 433	138 327	129 022
<b>Podíl celkového počtu vyřízených reklamací k objemu základních služeb</b>	0,0329 %	0,0392 %	0,0502 %	0,0498 %	0,0559 %	0,0580 %
<b>Podíl počtu reklamací k objemu základních služeb vzhledem ke stavu v roce 2016</b>	100,00 %	118,99 %	152,50 %	151,20 %	169,86 %	176,22 %



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 nesouvisejí pouze s dodáváním poštovních zásilek, ale také s dalšími činnostmi, které s poskytováním základních služeb souvisejí. Jedná se například o časovou dostupnost poštovních služeb a další.

V roce 2019 došlo k výraznému nárůstu některých sledovaných typů stížností, které Česká pošta vyřizovala. Tento skokový nárůst byl způsoben výše popsanou změnou metodiky při vyhodnocování podání a určení, zda se jedná o reklamaci nebo o stížnost. K nárůstu tak došlo zejména u stížností na dlouhé čekací doby u pošty, dodávání poštovních zásilek vnitrostátních i do/ze zahraničí. Počet těchto typů stížností od té doby výrazně nekolísá. V případě stížností na dlouhé čekací doby a stížností na poštovní zásilky do/ze zahraničí dochází k mírnému poklesu.

## Vývoj počtu stížností u České pošty na základní služby v letech 2016–2021

Počet podání obsahujících stížnost na základní služby	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Celkem</b>	<b>1 991</b>	<b>1 912</b>	<b>3 937</b>	<b>10 810</b>	<b>11 387</b>	<b>10 730</b>
v členění na dlouhé čekací doby	11	6	17	142	96	83
otevírací dobu pošt	6	3	9	100	154	192
změnu ukládací pošty	70	91	172	91	60	26
dodávání poštovních zásilek	1 661	1 474	2 710	7 219	7 820	7 652
nespokojenost s vyřizováním reklamací	34	56	79	21	55	23
poštovní zásilky do/ze zahraničí	164	218	846	3 236	2 849	2 681
poštovní poukázky	45	64	104	1	73	73

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 2021 bylo splnění kvalitativního ukazatele rychlosti poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g. 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 se týká výhradně měření jednotlivých prioritních zásilek (označované jako D+1). U ekonomických zásilek kvalitativní ukazatel stanoven není.

Uživatelé využívají v převážné míře ekonomické zásilky, proto došlo ke značnému poklesu objemu prioritních zásilek. Tomuto vývoji byl přizpůsoben i počet zkušebních zásilek dotčených měřením rychlosti od roku 2020, který je o třetinu nižší než v obdobích, kdy Česká pošta kategorie zásilek podle doby dodání nerozlišovala. Stanovený kvalitativní ukazatel podle vyhlášky č. 464/2012 Sb. musí být plněn bez ohledu na reálně celkový poskytnutý počet poštovních služeb v dané prioritní kategorii.

Česká pošta měření přepravních dob zajišťovala prostřednictvím nezávislé měřicí agentury v rámci jednotlivých čtvrtletí a celého roku 2021. Konkrétní dosažené výsledky byly obsahem jednotlivých zpráv, které Česká pošta předávala Úřadu k provedení auditu. Audit pro Úřad zajišťovala Univerzita Pardubice.

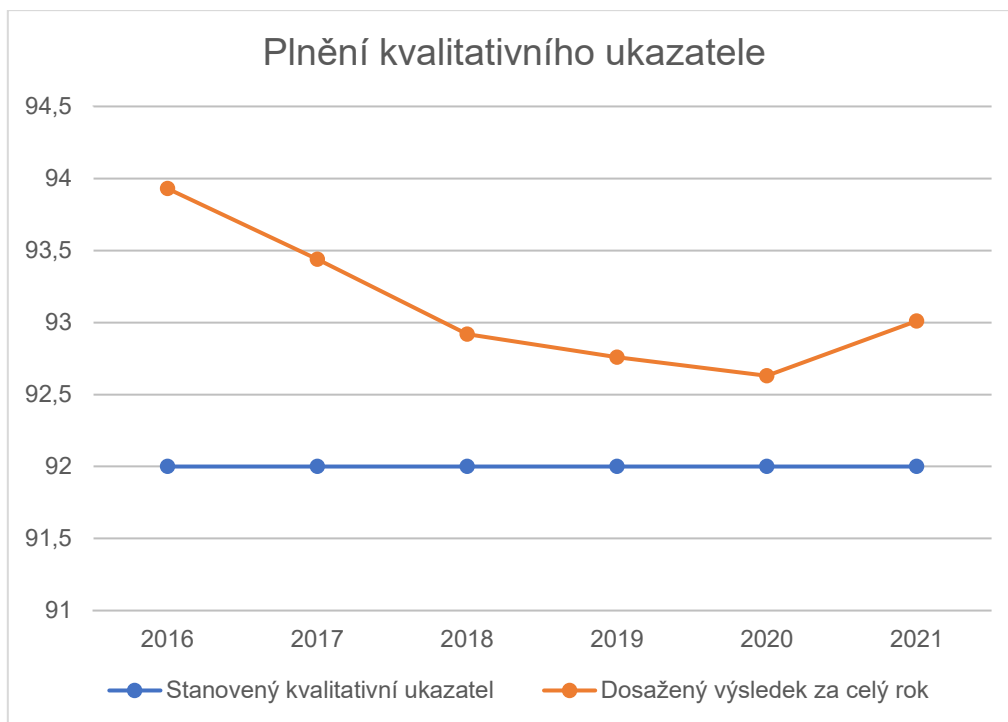
Auditorem zjištěné případné nesoulady s požadavky normy při provádění předmětného měření byly v toleranci, kterou norma připouští. Z těchto nesouladů však vyplývají nepatrné rozdíly ve výši vypočteného kvalitativního ukazatele zjištěné auditorem a vykázané Českou poštou. Rozdíly, které nemají zásadní 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 2016 až 2021.

### Výsledky měření přepravních dob v letech 2016–2021

Dodání D+1* v %	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	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
<b>Stanovený kvalitativní ukazatel</b>	92											
<b>Dosažený výsledek za celý rok</b>	93,91	93,93	93,45	93,44	92,93	92,92	92,77	92,76	92,63	92,63	93,01	93,01
<b>I. čtvrtletí</b>	94,07	94,11	93,87	93,92	92,81	92,85	92,80	92,79	92,52	92,47	93,12	93,11
<b>II. čtvrtletí</b>	94,11	94,12	93,55	93,60	93,39	93,45	93,21	93,23	92,60	92,60	93,17	93,17
<b>III. čtvrtletí</b>	94,48	94,53	94,08	94,09	93,43	93,49	93,26	93,24	93,23	93,20	93,04	93,05
<b>IV. čtvrtletí</b>	93,06	93,15	92,39	92,39	92,12	92,09	92,05	92,02	92,34	92,34	92,73	92,70

Zdroj: Česká pošta a Univerzita Pardubice

\* Dodání první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno podání



Česká pošta splnila v roce 2021 kvalitativní ukazatel rychlosti poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g, které byly dodané první pracovní den po jejich podání, ve výši 93,01 %.

#### **4 Dohled Úřadu**

Úřad v rámci svých dohledových pravomocí provádí tematicky zaměřené kontroly a kontrolní akce, vyřizuje došlá podání a podněty od uživatelů poštovních služeb a zodpovídá jejich dotazy. V případě, že z podání vyplývají konkrétní skutečnosti, které je možné prověřit, provádí Úřad šetření na místě. Kontrolní činnost je vykonávána na základě poznatků získaných úřední činností nebo na základě podnětů veřejnosti.

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 poštovní služby poskytovány, podrobná úprava je ponechána na poštovních podmínkách. Pokud Česká pošta nedodrží svou smluvní povinnost vyplývající z poštovních podmínek, jejíž porušení není upravené zákonem, není možné vést s Českou poštou správní řízení o přestupku, ale 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.

#### 4.1 Vyřizování došlých podání

V roce 2021 Úřad vyřizoval celkem 235 podnětů a stížností či jiných podání od uživatelů základních služeb. Uživatelé, kteří se na Úřad obrátili, nejčastěji projevovali svou nespokojenost s poskytnutou poštovní službou, nebo měli za to, že jim poštovní služba nebyla poskytnuta ve stanovené kvalitě.

V případě nespokojenosti s poskytnutou poštovní službou, je zapotřebí v první řadě věc řešit s Českou poštou, a to prostřednictvím reklamačního řízení. Podmínky pro uplatnění a vyřízení reklamace jsou v souladu se zákonem o poštovních službách v podrobnostech upraveny v poštovních podmínkách České pošty. Poštovní podmínky stanoví, jakým způsobem, kde a v jakých lhůtách je možné reklamaci uplatnit a rovněž lhůty pro její vyřízení. Ve vztahu ke spotřebitelům se uplatní rovněž některá ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, například o možnosti uplatnit reklamaci na kterékoli provozovně, na které je to s ohledem na sortiment poskytovaných služeb možné, lhůta pro vyřízení reklamace a některá další. Poštovní podmínky rozlišují reklamaci dodání, reklamaci výplaty dobírkové částky, reklamaci poškození poštovní zásilky či úbytku obsahu a tzv. jinou reklamaci.

Některá podání uživatelů poštovních služeb lze rovněž využít pro kontrolní činnost Úřadu. Stěžovatelé však často neuvádějí či na žádost Úřadu nedoplní konkrétní údaje, které by Úřad mohl prověřit. Z tohoto důvodu je jako podklad pro provedení kontroly či pro zahájení řízení o přestupku využitelná jen část přijatých podání.

Pokud se na Úřad obrátí stěžovatelé s tím, že Česká pošta řádně nedodává poštovní zásilky, Úřad situaci v těch případech, kdy podavatel uvede dostatečné údaje (především adresu místa dodání, případně též jméno adresáta), prověří přímo v místě dodání. Zde Úřad ověřuje, zda je místo dodání řádně označené číslem popisným, orientačním, případně evidenčním a zda je z označení domovního zvonku či domovní schránky zřejmé, kteří adresáti se na adrese zdržují. Způsob dodávání konkrétní poštovní zásilky bývá prověřován i na příslušné dodejné či depu, v případě uložení zásilky pak na ukládací poště.

#### **Podmínky pro řádné dodávání**

*Podle poštovních podmínek Česká pošta dodává poštovní zásilky primárně do domovní schránky označené jménem a příjmením adresáta, případně označené příjmením shodným s příjmením adresáta. Pokud se taková schránka v místě nenachází Česká pošta dodává do schránky, u níž lze s ohledem na okolnosti předpokládat, že ji zřídil adresát. Zde se například jedná o neoznačené domovní schránky u rodinných domů.*

*Úřad v této věci zdůrazňuje, že předpokladem pro zajištění řádného dodávání poštovních zásilek je žádoucí mít označený domovní zvonek a označenou domovní schránku alespoň příjmením. Domovní schránka by rovněž měla být snadno dostupná pro doručovatele.*

Ve vztahu k základním službám stále trvá povinnost České pošty zajistit alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby každý pracovní den. V roce 2021 Úřad provedl celostátní kontrolu dodávání doporučených zásilek (konkrétně Doporučeného balíčku) zaměřenou především na to, zda Česká pošta dodržuje svou zákonnou povinnost umožnit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby. Provedená kontrola sice neodhalila systémové porušení této zákonné povinnosti České pošty, podněty veřejnosti však naznačují, že se veřejnost s nedostatky v dodávání, konkrétně pak s nedodáváním na adresu každý pracovní den, poměrně často setkává. Kontrolní činnost Úřadu tedy bude i do budoucna zaměřena na kontrolu dodávání a prověřování, zda držitel poštovní licence skutečně plní tuto svou zákonnou povinnost v jednotlivých konkrétních případech, když technologický nastavený postup při dodávání je nastaven v souladu s požadavky na plnění povinnosti.

V reakci na zvýšený počet stížností občanů Městské části Praha 17 (nejvíce pak městské části Řepy) na poskytování služeb České pošty týkajících se především dodávání poštovních zásilek Úřad provedl kontrolu provozovny Praha 515, která je ukládací poštou a současně dodejnou listovních zásilek v této městské části a rovněž Depa Praha 704, které v této oblasti dodává balíky. Kontrolou byla shledána pochybení především v zacházení s listovními zásilkami na dodejně Praha 515, která budou řešena v rámci řízení o přestupku. Městské čtvrti Řepy se týkal i další podnět, v rámci kterého byl prověřován nález šesti listovních poštovních zásilek a tří výzev k vyzvednutí poštovní zásilky v bytovém domě v prostoru domovních schránek na veřejně přístupném místě. Za porušení poštovního tajemství byla v tomto případě České poště pravomocně uložena pokuta ve výši 20 000 Kč.

#### **Nerespektování dohody o změně místa dodání („dosílky“)**

*V roce 2021 řešil Úřad případ stěžovatele, který poukázal na nedodržování uzavřené dohody o změně místa dodání („dosílky“) ze strany České pošty. Stěžovatel měl sjednanu „dosílku“ z pražské adresy na brněnskou, a přesto Česká pošta v několika případech u doporučených zásilek provedla pokus o dodání a nedoručené zásilky uložila v Praze. Teprve poté, co se stěžovatel obrátil na Českou poštu s informací o existující dohodě o dosílce a požadoval doslání uložených poštovních zásilek do Brna, byly tyto zásilky doslány na správnou adresu. Z podkladů shromážděných v rámci správního řízení o přestupku vyplynulo, že Česká pošta opravdu nedodržela uzavřenou dohodu o změně místa dodání, neboť předmětné poštovní zásilky (čtyři doporučené zásilky) byly vypraveny na pochůzku v Praze, místo aby zásilky byly připraveny pro dodání v Brně. Po neúspěšném pokusu o dodání byly zásilky uloženy u ukládací pošty v Praze a teprve s odstupem několika dní doslány pro dodání v Brně. Za toto jednání byla České poště pravomocně uložena pokuta 8 000 Kč.*

Na Úřad se obraceli i stěžovatelé, kteří očekávali zásilku ze zahraničí (obyčejnou nebo i doporučenou). Namísto řádného dodání však byla poštovní zásilka rovnou uložena u pošty. V těchto případech Česká pošta neučinila pokus o dodání, což uvedla i ve výzvě k vyzvednutí poštovní zásilky s informací o tom, že nebyl výjimečně vykonán pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese z důvodu překážky na straně České pošty. Mezi konkrétními překážkami zmíněnými Českou poštou v rámci správních řízení o přestupku vedenými v roce 2021 byly například personální situace v souvislosti s výskytem onemocnění covid-19 (nemocnost zaměstnanců České pošty, čerpání ošetřovného, apod.), dlouhodobější neobsazení doručovacího okrsku stálým doručovatelem, enormní nárůst doručovaných poštovních zásilek s odkazem na předvánoční období, nebo například velké rozměry zásilky (nevešla by se do domovní schránky ani tašky doručovatele) apod. Ve všech výše uvedených případech argumenty zmíněné Českou poštou při dokazování neobstály a za porušení povinnosti řádně dodávat jí byly uděleny pokuty.

Stěžovatelé se na Úřad obrací i v případě, že nejsou spokojeni se službami, které jsou Českou poštou poskytovány na základě obstaravatelské smlouvy (finanční a pojišťovací služby, SIPO, důchody, činnost Czech POINT, nebo například dodávání tisku a další). V těchto případech se jedná o nepoštovní služby, k jejichž řešení není Úřad zákonem zmocněn. Stejně tak není Úřad 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 o takovém postupu poučí stěžovatele. Podobně je tomu i u celního řízení. Česká pošta může vystupovat jako celní deklarant, nicméně dohled nad touto činností nespadá do pravomocí Úřadu, a to i přesto, že služba úzce souvisí s dodáváním poštovní zásilky ze zahraničí.

Přehled Úřadem 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 2016–2021

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Podání uživatelů poštovních služeb</b>	počet podání					
dodávání poštovních zásilek	140	111	217	227	129	110
poštovní poukázky	11	14	14	19	6	13
nespokojenost s vyřizováním reklamací*	98	87	112	63	88	76
změna ukládací pošty	9	6	11	3	2	4
dlouhé čekací doby	2	3	9	1	0	1
otevírací doba pošt	5	3	3	1	1	5
porušení poštovního tajemství	10	4	11	1	4	6
<b>Celkem</b>	<b>275</b>	<b>228</b>	<b>377</b>	<b>315</b>	<b>230</b>	<b>215</b>

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



Ze srovnání Úřadem řešených podání (stížností a dotazů) týkajících se základních služeb lze v roce 2021 pozorovat mírný pokles počtu stížností a dotazů oproti roku 2020. Za povšimnutí stojí nárůst podání v kategorii dodání peněžní částky poštovním poukazem či změnu ukládací pošty. Největší počet podání Úřad tradičně zaznamenává v souvislosti s nespokojeností zákazníků s dodáváním poštovních zásilek, i z toho důvodu se jedná o oblast, na níž Úřad soustředí svou pozornost a zaměřuje svou kontrolní činnost.

Podání týkající se reklamačního řízení, nespokojenosti s výsledkem reklamace a dotazů na další vhodný postup představují druhou nejčastější kategorii podání adresovaných Úřadu.

### **Reklamacie poškození poštovní zásilky**

*U reklamace poškozené poštovní zásilky nebo poštovní zásilky s úbytkem obsahu je především zapotřebí u České pošty neprodleně, nejpozději do dvou pracovních dnů ode dne dodání, poštovní zásilku reklamovat. Reklamací může uplatnit adresát i jiný příjemce. Pro komplexní posouzení věci a zhodnocení, zda k poškození poštovní zásilky nebo úbytku obsahu došlo v průběhu poštovní přepravy, je vhodné předložit zásilku v tom stavu, v jakém byla dodána, včetně všech obalových materiálů, výplní a dalších ochranných prvků, které byly odesílatelem k balení poštovní zásilky použity. V opačném případě se reklamující vystavuje riziku, že jeho reklamaci nebude vyhověno, nebude-li schopen stav zásilky při dodání doložit hodnověrně jinak (například fotografiemi, video záznamem apod.).*

Významnou část podání tvoří podání, ve kterých reklamující (adresát nebo odesílatel) nesouhlasí s vyřízením reklamace, kdy Česká pošta uplatněné reklamaci nevyhověla vůbec, případně reklamaci vyhověla jen v částečném rozsahu. Reklamujícímu byla například vrácena jen cena za poštovní službu, ale co do náhrady škody byl jeho nárok zamítnut, nebo mu byla přiznána náhrada škody jen v určité výši.

Tento se pak na Úřad obrací neformálně se žádostí o prověření situace, nikoliv tedy v rámci správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace (v podrobnostech kapitola 4.2). Důvody reklamací řešených Českou poštou a případy, které řeší Úřad, se mohou lišit. Příkladem může být výše uvedená reklamace doplňkové služby dodejka (str. 16), kterých Česká pošta eviduje velké množství. Úřad se však při své činnosti s touto kategorií příliš nasetkává, neboť mezi Českou poštou a reklamujícím zpravidla nebývá sporu o samotném dodání poštovní zásilky a požadavky reklamujícího jsou vyřešeny k jeho spokojenosti, ať již doplněním údajů na dodejce, případně vystavením náhradního dokladu. Naproti tomu reklamace dodání, nebo případy reklamací, ve kterých hraje roli otázka vzniku škody při poskytování poštovní služby a jejího rozsahu, představují převážnou část Úřadem řešených podání v rámci vyřizování stížností veřejnosti a rovněž v agendě správních řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

### **Nedovolený obsah poštovní zásilky a obsah vyžadující speciální podmínky**

*Poštovní podmínky České pošty v článku 2 uvádějí, které věci jsou z poštovní přepravy vyloučené úplně, nebo které musí splňovat zvláštní požadavky na balení či konkrétní poštovní službu.*

*Například obsahem poštovní zásilky nesmějí být výbušniny, zbraně a střelivo, omamné a psychotropní látky, jedy a žíraviny apod. Za splnění zvláštních podmínek je možné prostřednictvím zásilky přepravovat některé biologické látky, snadno roztavitelné věci, tekutiny a některé další. Peníze, aktivované platební karty, směnky, šeky, šperky, drahé kovy a výrobky z nich, předměty kulturní, umělecké nebo sběratelské hodnoty bez ohledu na jejich stáří a cenu atd. mohou být obsahem poštovní zásilky jen, je-li to u určité poštovní služby výslovně stanoveno.*

Stěžovatelé se v případě ztráty poštovní zásilky mohou setkat s tím, že Česká pošta s odvoláním na ustanovení poštovních podmínek odmítne reklamujícímu vyplatit náhradu škody z důvodu, že obsah poštovní zásilky byl nedovolený. Předměty jako šperky, drahé kovy a výrobky z nich mohou být odesílány pouze s využitím zvláštní služby k tomu určené (Cenné psaní, Cenný balík). Mnoho odesílatelů však volí i k zaslání tohoto obsahu doporučené zásilky. V případě ztráty doporučené zásilky však je třeba počítat s tím, že České poště vzniká závazek k úhradě paušální náhrady škody, nikoliv k úhradě způsobené škody, je-li tato škoda vyšší. I v roce 2021 Úřad řešil případy stížností, kdy byly v doporučené zásilce zasílány například šperky, bižuterie, pamětní mince, dobové vojenské pohlednice apod. V případě reklamace ztráty poštovní zásilky Česká pošta na výše uvedené ustanovení poštovních podmínek odkazovala a odmítala vyplatit náhradu škody za ztrátu zásilky v paušální výši.

V případě, že reklamace nebyla Českou poštou vyřízena ke spokojenosti reklamujícího, nebo nebyla vyřízena vůbec, je možné u Úřadu zahájit řízení o námitce proti vyřízení reklamace. V tomto správním řízení Úřad rozhoduje, zda byla reklamace vyřízena řádně či nikoli.

#### **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. 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 2021 bylo zahájeno 147 řízení o námitce proti vyřízení reklamace týkajících se základních služeb. Ve 124 řízeních o námitce proti vyřízení reklamace (zahrnuta jsou i řízení přecházející z předchozího roku) bylo do konce roku 2021 vydáno pravomocné rozhodnutí. Z toho v 54 případech nebylo navrhovateli vyhověno (z důvodů prekluze, neunesení důkazního břemene, právo uplatněné navrhovatelem v návrhu nenachází oporu v právních předpisech), v 10 případech Úřad navrhovateli částečně vyhověl, ve 33 případech pak Úřad zcela vyhověl (počítaje v to i 7 případů, u kterých došlo mezi účastníky k uzavření smíru). Správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace je svou povahou sporné řízení ve smyslu § 141 správního řádu. Jako v ostatních sporných řízeních i zde mohou účastníci uzavřít smír, který podléhá schválení správního orgánu. Úřad smír schválí, pokud neodporuje právním předpisům nebo veřejnému zájmu. Ve 27 případech pak došlo k zastavení řízení, přičemž nejčastějším důvodem pro zastavení řízení bylo neuhrazení správního poplatku a zpětvzetí návrhu ze strany navrhovatele. Do roku 2022 přechází 53 pravomocně neukončených řízení o námitce proti vyřízení reklamace týkajících se základních služeb. Početní přehled je vyjádřen v následující tabulce a pod ní je graficky vyjádřen výsledek pravomocně ukončených řízení.

### Řízení o námitce proti vyřízení reklamace

řízení z předcházejícího období	zahájená řízení	pravomocně rozhodnutá řízení		řízení přecházející do následujícího období
30	147	124		53
		výsledek řízení	ve prospěch navrhovatele	33
			v neprospěch navrhovatele	54
			částečně vyhověno	10
			zastaveno	27



### **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 námítky 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://www.ctu.cz/resene-sporu-ctu>.*

Nejčastěji se na Úřad obraceli navrhovatelé 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. V souvislosti s dopady onemocnění covid-19 na dodávání poštovních zásilek Úřad zaznamenal vyšší počet námitek proti vyřízení reklamace týkajících se neúměrně dlouhé doby dodání zásilek do zahraničí, kdy v některých případech tato doba činila až 6 i více měsíců. Úřad rovněž v několika případech v rámci řízení o námitce řešil nedodání poukázané peněžní částky.

Oproti předchozímu roku bylo zahájeno více řízení o námitce proti vyřízení reklamace týkajících se základních poštovních služeb. Námitky proti vyřízení reklamace týkající se základních služeb tvoří 44 % všech Úřadem řešených námitek podle § 6a zákona o poštovních službách. Zbylá řízení se týkají poštovních služeb poskytovaných na komerční bázi. Tyto služby nespádají mezi základní služby a nepromítají se tak do výše uvedeného přehledu.

### **Vrácení části ceny u nepřiměřené délky poštovní přepravy**

Úřad řešil námitku proti vyřízení reklamace Standardního balíku do zahraničí zasílaného prioritně, v němž odesílatel odesílal vánoční cukroví a vánoční dekorace na Taiwan. Zásilka byla odeslána z ČR na konci listopadu 2020, adresátovi však byla dodána až koncem ledna 2021. Uplatněné reklamaci Česká pošta nevyhověla se zdůvodněním, že zásilka byla dodána a že u služby Standardní balík není garantovaná doba dodání, a to ani u prioritního způsobu přepravy. Doba uváděná poštovními podmínkami je pouze orientační a nezávazná. Navrhovatel se s vyjádřením České pošty nespokojil a obrátil se na Úřad s námitkou proti vyřízení reklamace, v rámci které požadoval vrácení rozdílu mezi prioritní a ekonomickou variantou zásilky (rozdíl činil téměř 1 200 Kč). Poštovní podmínky u prioritního Standardního balíku na Taiwan uváděly orientační dobu dodání D+9-11, u ekonomického pak D+50-80. S využitím obecně platných ustanovení občanského zákoníku ohledně povinnosti smluvní strany plnit ve střední jakosti, není-li ujednána jakost jiná, správní orgán dospěl k závěru, že délka přepravy by měla být přiměřená okolnostem a alespoň rámcově odpovídat představě smluvních stran při uzavírání smlouvy. Skutečná doba přepravy trvala 56 dní od podání zásilky, což zcela evidentně vybočuje ze standardní doby přepravy (tj. střední jakosti podle občanského zákoníku). Nedodáním poštovní zásilky v určité době (do Vánoc) pak došlo ke zmaření účelu uzavřené poštovní smlouvy. Pokud si Česká pošta při uzavírání smlouvy byla vědoma, že si dodání vyžádá delší dobu (v důsledku pandemie, předvánočního období apod.), měla na to navrhovatele upozornit, aby tak předešla vzniku možných škod (princip poctivosti). Správní orgán rozhodl o povinnosti České pošty uhradit navrhovatelí rozdílu mezi cenou prioritního a ekonomického Standardního balíku do zahraničí. Rozhodnutí bylo na základě podaného rozkladu projednáváno i správním orgánem II. stupně, který závěry správního orgánu I. stupně potvrdil.

### **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. Zaměřením své kontrolní činnosti reaguje Úřad na obsah došlých stížností a podání.

V roce 2021 bylo provedeno 442 kontrol zaměřených na plnění povinností podle zákona o poštovních službách, prováděcích předpisů nebo zákona o ochraně spotřebitele v jednotlivých provozovnách – zpřístupnění poštovních podmínek, uveřejnění informace o změně poštovních podmínek způsobem požadovaným zákonem, informace o otevírací době, dodržení zacházení s poštovními zásilkami v souvislosti s úředním doručováním (především pak správné nakládání s vlastní výzvou a poučením, které jsou součástí obálky), dodávání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby. Rovněž byla v Olomouckém kraji kontrolována mobilní pošta, kdy Úřad na místě ověřoval především plnění informačních povinností (např. o změně poštovních podmínek, otevírací době, dostupnost informací na požádání), dodržování poštovního tajemství, způsobu přijímání a potvrzování přijatých reklamací apod. V případech, kdy byla shledána pochybení, přistoupil či přistoupí Úřad k zahájení správního řízení z moci úřední.

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

### Počet kontrol a šetření provedených Úřadem v letech 2016–2021

Kontrolní činnost	2016	2017	2018	2019	2020	2021
kontroly	2	4	104	120	184	442
místní šetření	9	4	12	70	32	60

Vedle celorepublikové kontroly zaměřené na dodávání poštovních zásilek patřily mezi nejčastější kontroly provozoven České pošty. V nich se Úřad zaměřil na plnění náležitostí vyplývajících jak ze zákona o poštovních službách, tak i vyhlášky č. 464/2012 Sb. a zákona o ochraně spotřebitele. Konkrétně bylo prověřováno uvedení informace o otevírací době a o tom, která pošta zajišťuje přístup k základním službám v případě uzavření místní provozovny. Podle § 24 vyhlášky č. 464/2012 Sb. musí být tyto informace uvedeny u vchodu do provozovny a musí být viditelné i v době, kdy je provozovna uzavřena. V případě neuvedení této informace, je možné toto jednání postihnout. V roce 2021 Úřad vedl například správní řízení zahájené na základě článku zveřejněného v regionálním deníku, kde byla zmínka o tom, že provozovna České pošty v Žatci již od října 2020 nepřesně informuje o své otevírací době (chyběla informace o polední pauze, po kterou je pobočka uzavřena). Úřad na základě fotografie určil, že se jedná o poštu Žatec 1 a na místě ověřil, že informace o otevírací době umístěné u vchodu do provozovny ani po několika měsících od změny stále neuvádí aktuální informace o otevírací době. Za toto jednání byla České poště pravomocně uložena pokuta 6 000 Kč. Dále se Úřad zaměřil na uveřejnění informací o změně poštovních podmínek podle § 6 odst. 3 zákona, tedy že nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti změny poštovních podmínek musí být v každé provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup uveřejněna informace o této změně. Na základě kontrolních zjištění Úřad přistoupil k zahájení správního řízení z důvodu, že Česká pošta v zákonné lhůtě před nabytím účinnosti neuveřejnila změněné poštovní podmínky na provozovně. Za porušení této povinnosti u pěti kontrolovaných provozoven jí byla uložena pokuta 15 000 Kč.

Ověřováno bylo i dodržování poštovního tajemství ve vztahu k uloženým poštovním zásilkám, tedy zda Česká pošta při ukládání poštovních zásilek nedodaných v místě určeném v poštovní adrese postupuje tak, aby se nepovolná osoba nemohla seznámit se skutečnostmi týkajícími se poskytované poštovní služby v rozporu s § 16 zákona o poštovních službách (typicky adresní údaje poštovních zásilek). Předmětem kontroly bylo rovněž dodržování povinností dle zákona o ochraně spotřebitele, zejména, zda je po celou otevírací dobu v provozovně přítomen pracovník pověřený přijímat reklamace. U uložených doporučených zásilek Úřad též kontroloval dodržování podmínek úředního doručování (typicky odtržení a zanechání výzvy a poučení o právních důsledcích pro adresáta v místě určeném v poštovní adrese). V roce 2021 bylo kontrolami zjištěno 32 úředně doručovaných zásilek, kdy Česká pošta adresátovi při nezastižení v místě dodávání nezanechala výzvu a poučení o právních důsledcích. Ve správním řízení vedeném pro porušení této povinnosti u 9 zásilek byla v roce 2021 uložena pokuta 5 000 Kč. Ohledně dalších zjištěných případů nebyla správní řízení dosud pravomocně ukončena.

U těch kontrol, kde byla v rámci kontrolních zjištění zaznamenána pochybení České pošty, Úřad přistoupil či přistoupí k zahájení správního řízení. Další informace o pravomocně skončených správních řízeních jsou uvedeny v části popisující správní řízení o přestupcích (viz kapitola 4.4 Přestupky).

Nezanedbatelná část kontrol se uskutečnila na základě konkrétních podnětů ze strany veřejnosti. Tyto kontroly se co do předmětu pochopitelně velmi lišily. Byly zaměřeny např. na uskutečnění pokusů o dodání u balíků či listovních zásilek nebo převzetí poštovní zásilky neoprávněným příjemcem.

#### 4.4 Přestupky

V roce 2021 zahájil Úřad s Českou poštou celkem 53 správních řízení o přestupku podle § 37a zákona o poštovních službách či podle § 24 zákona o ochraně spotřebitele. Ze správních řízení o přestupcích řešených Úřadem v roce 2021 u základních služeb bylo 49 správních řízení pravomocně rozhodnuto a České poště byly uděleny pokuty v celkové výši 542 000 Kč. Následující tabulka zachycuje počet správních řízení o přestupku vedených v roce 2021.

#### Správní řízení o přestupku v roce 2021

počet řízení z předchozího roku	počet zahájených řízení	pravomocně rozhodnutá řízení	pokuty (pravomocné)	výše pokuty (v Kč)	řízení přecházející do následujícího období
23	53	49	40	542 000	27

Z celkového počtu 53 správních řízení zahájených Úřadem v roce 2021 se 22 týkalo nesprávného zacházení s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou ze strany České pošty. Zákon o poštovních službách stanoví v § 7 odst. 1, že právo nakládat s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou má až do jejího dodání odesílatel. V těchto případech tedy Úřad prověřoval, zda Česká pošta zacházela s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou jen v nezbytné míře a jen takovým způsobem, který je součástí poskytování poštovní služby.

V 19 případech se Úřad ve správním řízení zabýval otázkou, zda Česká pošta plní své povinnosti způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky. Ve čtyřech řízeních se projednávalo možné porušení poštovního tajemství, zbylá správní řízení se týkala specifických problémů spojených se základními službami (např. nedodržení dispozic dosílka a změna ukládací pošty). Podle příslušných ustanovení zákona o ochraně spotřebitele pak byla zahájena řízení v návaznosti na nevystavení písemného potvrzení o podání reklamace spotřebiteli či neuvedení informace o příslušném subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v konečném vyřízení reklamace.

Deset pravomocně rozhodnutých správních řízení v roce 2021 se týkalo neplnění zákonné povinnosti České pošty každý pracovní den učinit alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické osoby nebo právnické osoby.

Úřad vydal čtrnáct pravomocných rozhodnutí, ve kterých uložil České poště sankci za to, že svým jednáním umožnila, aby se se skutečnostmi týkajícími se poskytované nebo poskytnuté poštovní služby seznámila neoprávněná osoba.

Tři pravomocně rozhodnutá správní řízení se v roce 2021 týkala neplnění sjednané služby dosílka, tři pak nezajištění služby změna ukládací pošty. Tyto dispozice je Česká pošta povinna poskytovat na základě vyhlášky č. 464/2012 Sb.

Další pravomocná rozhodnutí byla vydána ve věci přestupku podle zákona o ochraně spotřebitele, kdy Česká pošta nevyřídila reklamaci ve lhůtě, nebo z důvodu nevydání písemného potvrzení o uplatněné reklamaci spotřebiteli. Právní moci nabyla již zmíněná pokuta (kap. 4.2 Kontrolní činnost) za neuvedení informace o tom, která pošta zajišťuje základní služby v době, kdy je nezajišťuje místní provozovna a jaká je její otevírací doba způsobem, aby tato informace byla viditelná i v době, kdy je provozovna uzavřena, nebo rovněž zmíněné pokuty za neuveřejnění informace o změně poštovních podmínek nejméně 30 dní před účinností změny.

#### **4.5 Spory související s umožněním přístupu k prvkům poštovní infrastruktury**

##### **Přístup k prvkům poštovní infrastruktury**

*Držitel poštovní licence je podle § 34 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 schránky, službu dosílky, službu vrácení odesílateli, službu dodání na adresy uvedené na poštovních zásilkách.*

Z důvodu nedosažení dohody o nově navrženém obsahu vzájemných práv a povinností podle změněné referenční nabídky držitele poštovní licence byla u Úřadu zahájena v říjnu 2019 držitelem poštovní licence proti dvěma podnikatelským subjektům dvě správní řízení o rozhodnutí sporu podle § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách ve spojení s § 141 správního řádu.

V obou sporných správních řízeních byla správním orgánem prvního stupně koncem roku 2020 vydána rozhodnutí ve věci. V obou sporných správních řízeních bylo návrhu držitele poštovní licence vyhověno v části a v části byl návrh zamítnut. V jednom z těchto správních řízení bylo řízení pro zpětvzetí návrhu v rozsahu zpětvzetí pravomocně zastaveno.

V obou sporných správních řízeních podali vždy oba účastníci na začátku roku 2021 proti rozhodnutí správního orgánu prvního stupně rozklad. Všechny podané rozklady byly správním orgánem druhého stupně zamítnuty, takže rozhodnutí v obou sporných správních řízeních nabylo v roce 2021 právní moci.

V roce 2021 nebylo ve věci sporu podle § 34 zákona o poštovních službách o přístup ostatních provozovatelů poštovních služeb k poštovní infrastruktuře držitele poštovní licence a k zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury zahájeno 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 rostou z důvodu dlouhodobého poklesu poptávky po těchto službách zapříčiněné především substitucí tištěné 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.

## Vnitrostátní základní služby

Česká pošta provedla v roce 2021 navýšení cen některých vnitrostátních základních služeb, a to jak změnou struktury cen u některých základních služeb, tak i přímým navýšením cen.

V roce 2021 oproti stavu cen vnitrostátních základních služeb platných ke dni 31. prosince 2020 Česká pošta navýšila od 1. dubna 2021 o 5 Kč základní ceny vnitrostátních základních služeb:

- Doporučené psaní ekonomické v každém hmotnostním stupni této služby;
- Doporučené psaní prioritní v každém hmotnostním stupni této služby;
- Cenné psaní v každém hmotnostním stupni této služby;
- Poštovních poukázek typu A včetně dobírkových poukázek A (hotovost – účet);
- Poštovních poukázek typu B (účet – hotovost);
- Poštovních poukázek typu C včetně dobírkových poukázek C (hotovost – hotovost);
- Poštovních poukázek typu D (hotovost – hotovost, D+1).

### Základní vnitrostátní služby, u nichž došlo v roce 2021 ke změně základních cen

Základní vnitrostátní služba	Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2021 (Kč za ks)
Doporučené psaní ekonomické do 50 g	47	52
Doporučené psaní ekonomické do 100 g	55	60
Doporučené psaní ekonomické do 500 g	57	62
Doporučené psaní ekonomické do 1 kg	63	68
Doporučené psaní ekonomické do 2 kg	69	74
Doporučené psaní prioritní do 50 g	54	59
Doporučené psaní prioritní do 100 g	62	67
Doporučené psaní prioritní do 500 g	64	69
Doporučené psaní prioritní do 1 kg	70	75
Doporučené psaní prioritní do 2 kg	76	81
Cenné psaní do 50 g	52	57
Cenné psaní do 100 g	56	61
Cenné psaní do 500 g	58	63
Cenné psaní do 1 kg	64	69
Cenné psaní do 2 kg	70	75

Poštovní poukázka A v částce 1 Kč – 5000 Kč	39	44
Poštovní poukázka A v částce 5001 Kč – 50000 Kč	47	52
Poštovní poukázka B (písemně) v částce 1 Kč – 5000 Kč	32	37
Poštovní poukázka B (písemně) v částce 5001 Kč – 50000 Kč	42	47
Poštovní poukázka B (datově) v částce 1 Kč – 5000 Kč	30	35
Poštovní poukázka B (datově) v částce 5001 Kč – 50000 Kč	40	45
Poštovní poukázka C v částce 1 Kč – 5000 Kč	48	53
Poštovní poukázka C v částce 5001 Kč – 50000 Kč	59	64
Poštovní poukázka D v částce 1 Kč – 5000 Kč	107	112
Poštovní poukázka D v částce 5001 Kč – 50000 Kč	129	134

K žádným cenovým změnám v roce 2021 nedošlo u základních cen vnitrostátních základních služeb Obyčejné psaní ekonomické, Obyčejné psaní prioritní, Doporučený balíček, Obyčejný balík, Cenný balík.

### **Základní služby do zahraničí**

Česká pošta provedla v roce 2021 rovněž navýšení cen základních služeb do zahraničí, a to jak změnou struktury cen u některých základních služeb, tak i přímým navýšením cen.

Česká pošta od 1. ledna 2021 navýšila oproti základním cenám platným k 31. prosinci 2020 základní ceny u základních služeb do zahraničí:

- Obyčejná zásilka – tím, že u obyčejných zásilek adresovaných do mimoevropských zemí zrušila levnější režim jejich podání „ekonomicky“, a ponechala již pouze dražší režim jejich podání „prioritně“;
- Obyčejný tiskovinový pytel – tím, že zrušila levnější režim jejich podání „ekonomicky“, a ponechala již pouze dražší režim jejich podání „prioritně“;
- Doporučená zásilka – tím, že navýšila o 8 Kč základní cenu u všech doporučených zásilek adresovaných do zemí EU a u doporučených zásilek do hmotnostního limitu 100 g (včetně) adresovaných do evropských zemí mimo EU a do mimoevropských zemí;
- Cenné psaní – tím, že navýšila o 8 Kč základní cenu u všech cenných psaní adresovaných do zemí EU a u cenných psaní do hmotnostního limitu 100 g (včetně) adresovaných do evropských zemí mimo EU a do mimoevropských zemí.

Následující tabulky dokumentují změny uskutečněné Českou poštou v roce 2021 u základních cen základních služeb do zahraničí.

**Základní služby do zahraničí, u nichž došlo v roce 2021 k úpravám základních cen****Doporučená zásilka do zahraničí**

<b>Doporučená zásilka do zahraničí</b>	<b>Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)</b>	<b>Cena k 31. 12. 2021 (Kč za ks)</b>
Doporučená zásilka do 50 g – do EU	98	106
Doporučená zásilka do 100 g – do EU	125	133
Doporučená zásilka do 250 g – do EU	169	177
Doporučená zásilka do 500 g – do EU	212	220
Doporučená zásilka do 1 kg – do EU	313	321
Doporučená zásilka do 2 kg – do EU	490	498
Doporučená zásilka do 50 g – Evropa mimo EU	98	106
Doporučená zásilka do 100 g – Evropa mimo EU	125	133
Doporučená zásilka do 250 g – Evropa mimo EU	180	180
Doporučená zásilka do 500 g – Evropa mimo EU	223	223
Doporučená zásilka do 1 kg – Evropa mimo EU	324	324
Doporučená zásilka do 2 kg – Evropa mimo EU	501	501
Doporučená zásilka do 50 g – mimoevropské země	104	112
Doporučená zásilka do 100 g – mimoevropské země	133	141
Doporučená zásilka do 250 g – mimoevropské země	201	201
Doporučená zásilka do 500 g – mimoevropské země	276	276
Doporučená zásilka do 1 kg – mimoevropské země	426	426
Doporučená zásilka do 2 kg – mimoevropské země	692	692

**Cenné psaní do zahraničí**

<b>Cenné psaní do zahraničí</b>	<b>Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)</b>	<b>Cena k 31. 12. 2021 (Kč za ks)</b>
Cenné psaní do 50 g – do EU	129	137
Cenné psaní do 100 g – do EU	162	170
Cenné psaní do 250 g – do EU	206	214
Cenné psaní do 500 g – do EU	249	257

Cenné psaní do 1 kg – do EU	350	358
Cenné psaní do 2 kg – do EU	527	535
Cenné psaní do 50 g – Evropa mimo EU	129	137
Cenné psaní do 100 g – Evropa mimo EU	162	170
Cenné psaní do 250 g – Evropa mimo EU	217	217
Cenné psaní do 500 g – Evropa mimo EU	260	260
Cenné psaní do 1 kg – Evropa mimo EU	361	361
Cenné psaní do 2 kg – Evropa mimo EU	538	538
Cenné psaní do 50 g – mimoevropské země	136	144
Cenné psaní do 100 g – mimoevropské země	169	177
Cenné psaní do 250 g – mimoevropské země	238	238
Cenné psaní do 500 g – mimoevropské země	314	314
Cenné psaní do 1 kg – mimoevropské země	463	463
Cenné psaní do 2 kg – mimoevropské země	729	729

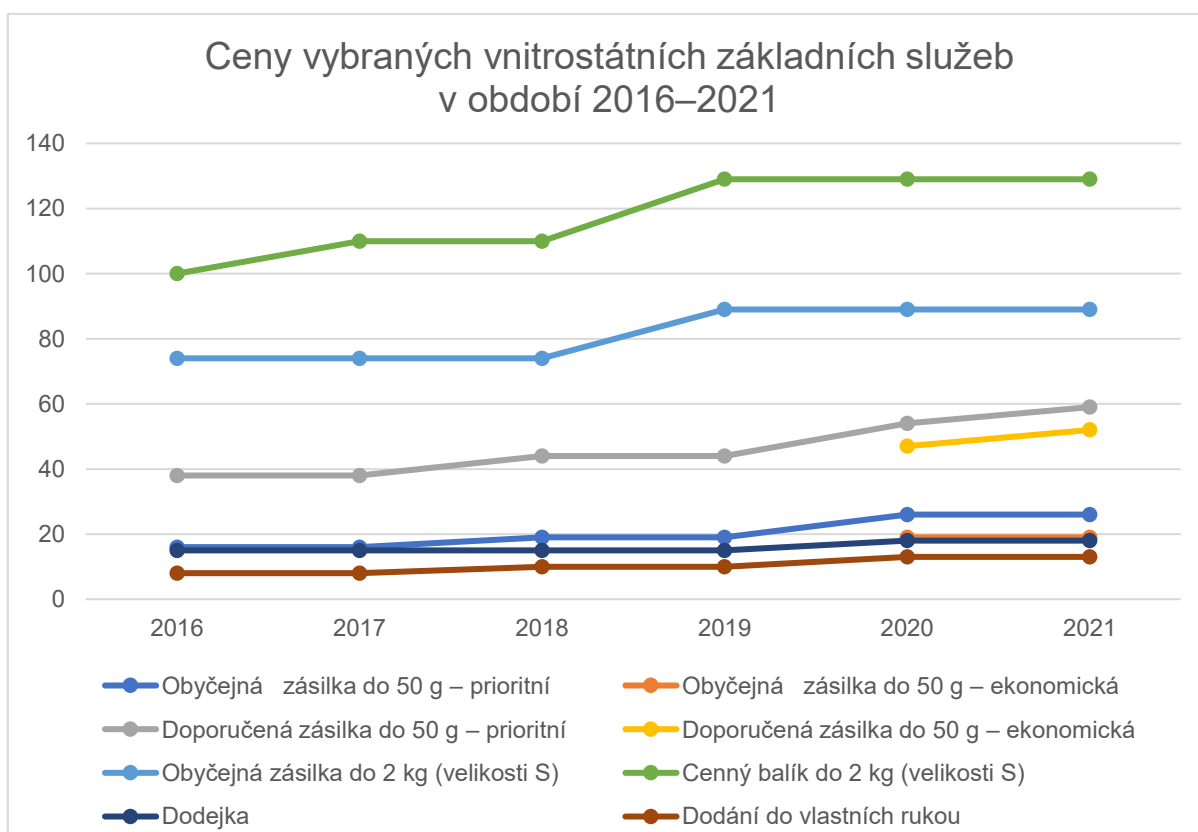
U základních služeb do zahraničí Doporučený tiskovinový pytel, Standardní balík ekonomický, Standardní balík prioritní, Cenný balík ekonomický, Cenný balík prioritní se v roce 2021 jejich základní ceny oproti jejich základním cenám platným ke dni 31. prosinci 2020 nezměnily.

Zcela osvobozeny od cen základních služeb (bezúplatnými) nadále zůstávají základní služby Slepecká zásilka vnitrostátní a Slepecká zásilka do zahraničí.

Vývoj cen vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2016–2021 zobrazují níže uvedená tabulka a graf.

**Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2016–2021  
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

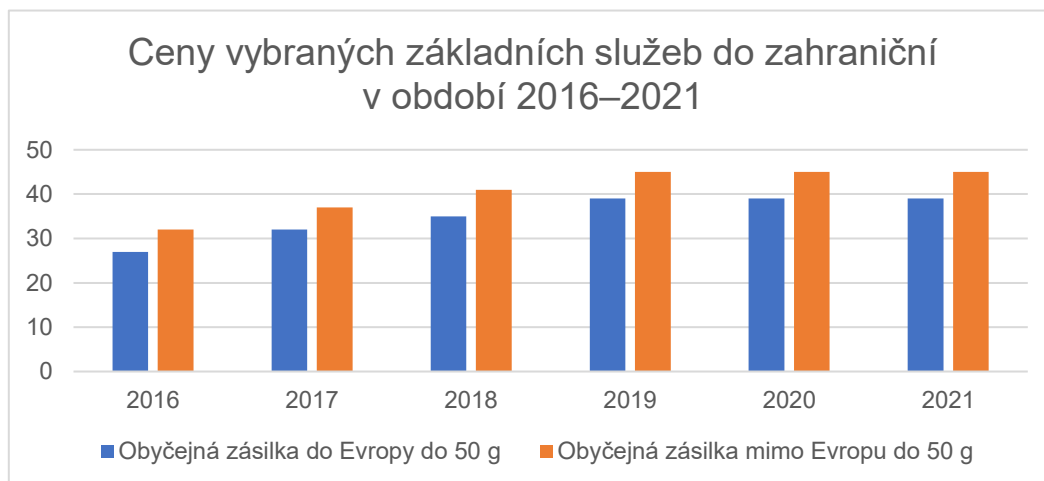
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Obyčejná zásilka do 50 g – prioritní	16	16	19	19	26	26
Obyčejná zásilka do 50 g – ekonomická					19	19
Doporučená zásilka do 50 g – prioritní	38	38	44	44	54	59
Doporučená zásilka do 50 g – ekonomická					47	52
Obyčejná zásilka do 2 kg (velikosti S)	74	74	74	89	89	89
Cenný balík do 2 kg (velikosti S)	100	110	110	129	129	129
Dodejka	15	15	15	15	18	18
Dodání do vlastních rukou	8	8	10	10	13	13



Následující tabulka ukazuje vývoj cen vybraných základních služeb do zahraničí a hodnoty z tabulky následně zobrazuje i graf.

**Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2016–2021  
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Obyčejná zásilka do Evropy do 50 g	27	32	35	39	39	39
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 50 g	32	37	41	45	45	45



Česká pošta oznamovala Úřadu v roce 2021 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 2021 dle ustanovení § 34a zákona o poštovních službách provedeném s využitím [metodiky](#) pro hodnocení cenové dostupnosti základních služeb zveřejněné na internetových stránkách Úřadu neshledal, že by se ceny základních služeb v roce 2021 staly pro uživatele cenově nedostupnými.

Úřad též nezjistil, že by Česká pošta v roce 2021 neposkytovala základní služby v souladu s ustanovením § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách, tj. za nákladově orientované ceny s přiměřeným ziskem ve výši 6,36 % z ekonomicky oprávněných nákladů přiřazených základním poštovním službám a službám spojeným s přístupem k poštovní infrastruktuře.

**Cenová přijatelnost**

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 2021 Úřad podle tohoto nařízení provedl u držitele poštovní licence již třetí posouzení sazeb. Výsledkem posouzení bylo konstatování, že u obou posuzovaných služeb vybraných na základě filtračního mechanismu doporučeného Evropskou komisí, tj. balíků s možností sledování o hmotnosti 1 kg a 2 kg do Německa, jsou ceny nepřiměřeně vysoké. Tento závěr zaslal Úřad ve stanovené lhůtě do 30. června 2021 Evropské komisi. Evropská komise v souladu s článkem 6 nařízení [výsledky posouzení zveřejnila](#).

## **6 Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů**

Dne 30. srpna 2021 podala Česká pošta žádost o úhradu čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2020 v maximální možné výši 1 500 000 000 Kč. Celkové čisté náklady za rok 2020 Česká pošta vyčíslila ve výši 1 869 691 252 Kč. Čisté náklady na síť provozoven byly vyčísleny ve výši 1 553 458 677 Kč, na doručovací síť ve výši 323 576 351 Kč a čisté náklady na podpůrné procesy vyvolané povinnostmi poskytovat základní služby byly vyčísleny ve výši 28 386 061 Kč. Nehmotné a tržní výhody byly stanoveny ve výši 90 441 800 Kč a náklady kapitálu ve výši 54 711 963 Kč.

Úřad po obdržení žádosti zahájil správní řízení, ve kterém ověřuje správnost a úplnost všech předložených podkladů, souladu výpočtu se zákonem o poštovních službách a s vyhláškou č. 466/2012 Sb.

Podle zákona o poštovních službách úhrada ověřené výše čistých nákladů je provedena ze státního rozpočtu, a to maximálně ve výši 1 500 000 000 Kč. Proplacení úhrady je vázáno na ukončení řízení před Evropskou komisí ve věci veřejné podpory, jehož předmětem je úhrada čistých nákladů za období 2018–2022 držiteli poštovní licence (České poště). V této věci bylo Evropskou komisí dne 23. června 2020 zahájeno formální šetření, které do konce roku 2021 nebylo ukončeno.

Jak vyplývá z § 34e odst. 3 zákona o poštovních službách, v případě, že je ohledně financování čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž vedeno řízení před Evropskou komisí ve věci veřejné podpory, považuje se toto řízení za řízení o předběžné otázce podle správního řádu a do ukončení tohoto řízení není možné vydat rozhodnutí o čistých nákladech za zúčtovací období roku 2020. Řízení o žádosti o úhradu čistých nákladů za rok 2020 bylo přerušeno, shodně jako řízení o žádosti o úhrady čistých nákladů za roky 2018 a 2019. K vydání rozhodnutí za tyto roky a k úhradě čistých nákladů dojde až po ukončení řízení před Evropskou komisí.

Dne 8. října 2021 předložila Česká pošta žádost o úhradu předběžných čistých nákladů za rok 2021 ve výši jedné poloviny čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za nejbližší předcházející zúčtovací období, za něž byla výše čistých nákladů ověřena. Rovněž toto správní řízení o žádosti bylo vzápětí přerušeno z důvodů výše zmíněného řízení o předběžné otázce.

## **7 Závěr**

Česká pošta je jako držitel poštovní licence povinna zajistit všeobecnou dostupnost základních služeb. Základní služby musí poskytovat v souladu s potřebami veřejnosti, ve stanovené kvalitě, za dostupné ceny a každý pracovní den. Činnost České pošty včetně plnění výše uvedených povinností byla v průběhu roku 2021 značným způsobem ovlivněna pokračujícím výskytem a opatřeními proti šíření onemocnění covid-19 na celém území České republiky.



Na základě souhrnného zhodnocení lze v obecné rovině konstatovat, že Česká pošta ve své činnosti v této pokračující mimořádné situaci postupovala tak, aby plnění jejích povinností bylo v důsledku onemocnění covid-19 omezeno co nejméně. Ve výjimečných případech Česká pošta dočasně nemusí své povinnosti plnit, a to podle ustanovení § 33 odst. 2 zákona o poštovních službách.

Mnoho případů nespokojenosti zákazníků je zapříčiněno selháním lidského faktoru, což nelze považovat za systémové selhání. Přestože jsou jednotlivá pochybení postiženými zákazníky České pošty vnímána velmi intenzivně a jedná se o citlivou záležitost, není s ohledem na objemy poskytnutých základních služeb Úřadem prokázáný a v rámci správního trestání sankcionovaný počet pochybení z pohledu hodnocení plnění povinností držitelem poštovní licence rozhodující.

Po souhrnném zhodnocení roku 2021 může Úřad konstatovat, že i přes zjištěné nedostatky uvedené v příslušných kapitolách této zprávy Česká pošta své zákonné povinnosti vyplývající jí z udělené poštovní licence v hodnoceném roce plnila.

Závěry 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.

Obdobně jako v předchozích letech pokračuje trend poklesu objemu poskytnutých základních služeb. Důvodem je zejména pokračující nahrazování klasických listovních zásilek elektronickými formami komunikace. Výraznější pokles o 24,13 % oproti roku 2020 se projevil u počtu přepravených poštovních balíků do 10 kg. Ten je způsoben přechodem uživatelů poštovních služeb ke službám nabízeným komerčně mimo základní služby.

Z výsledků sledování a analýzy vyplývá, že dostupnost základních služeb byla v roce 2021 u České pošty plněna. Počet přístupových bodů poštovní sítě zůstává nadále v zásadě stabilní. Pokud dochází ke změnám, jedná se pouze o jednotky provozoven. Obslužná místa slouží jak k podání poštovních zásilek, tak i k jejich dodávání v případě, že pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese byl neúspěšný.

Úřad trvale sleduje, zda doba dočasně uzavřených pošt není neúměrně dlouhá. I u dočasného uzavírání pošt v průběhu roku 2021 se promítla omezující opatření vyvolaná mimořádným stavem ve všech regionech České republiky.

Rychlost dodání základní služby prioritní obyčejné zásilky do 50 g do druhého pracovního dne ode dne podání je jediným měřitelným kvalitativním ukazatelem se stanoveným výsledkem nejméně 92 %. Ten Česká pošta za celý rok 2021 i v mimořádně ztížených podmínkách splnila na 93,01 % (viz tabulka a graf v kapitole 3.6).

Úřad v rámci dohledu v průběhu roku 2021 opětovně zaznamenal 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 jedno z nejzávažnějších pochybení České pošty. Ve velké většině jde o nedostatky, které se vyskytují opakovaně. Na tuto oblast proto Úřad opět zaměřil svoji pozornost a provedl kontroly, které prokázaly pochybení České pošty (viz kapitola 4.3). Této oblasti se proto Úřad opakovaně věnuje i v roce 2022 a zaměří na ni svou kontrolní činnost.

Počet podání týkajících se nespokojenosti při poskytování základní služby, které zákazníci České pošty uplatnili přímo u Úřadu, meziročně poklesl o 6,52 %. Počet podání, jež se týkají kvality dodávání poštovních zásilek, se snížil v roce 2021, a to o 14,73 procentních bodů (viz tabulka v kapitole 4).

Úřad na základě výsledků dohledu zahájil v roce 2021 s Českou poštou 53 správních řízení o přestupku za porušování jejích právních povinností podle § 37a zákona o poštovních službách či podle § 24 zákona o ochraně spotřebitele. Ze správních řízení o přestupcích řešených Úřadem v roce 2021 u základních služeb bylo 49 správních řízení pravomocně rozhodnuto a České poště byly uděleny pokuty v celkové výši 542 000 Kč.

Česká pošta navýšila v roce 2021 ceny některých vnitrostátních základních služeb a rovněž základních služeb do zahraničí, a to jak v důsledku změny struktury cen u některých základních služeb, tak i přímým navýšením cen (podrobněji kapitola 5).

Úřad konstatuje, že některá pochybení České pošty při plnění svých povinností jako držitele poštovní licence nadále přetrvávala. Přestože Úřad zohlednil v činnosti České pošty a při poskytování základních služeb v roce 2021 omezení vyvolaná výskytem onemocnění covid-19, bude nadále i v následujícím roce průběžně dohlížet na činnost České pošty a kontrolovat povinnosti, zejména v oblastech kritizovaných veřejností, výsledky vyhodnocovat a na jejich základě přijímat v rámci svých kompetencí příslušná opatření vedoucí ke zlepšení spokojenosti zákazníků České pošty.

Praha 22. června 2022

Mgr. Ing. Hana Továrková  
předsedkyně Rady  
Českého telekomunikačního úřadu