

Český telekomunikační úřad

Zpráva o plnění povinností České pošty, s.p. v oblasti základních služeb za rok 2009

**Výsledky dohledu prováděného
Českým telekomunikačním úřadem**

Květen 2010

OBSAH

1	Úvod	3
2	Zajištění dostupnosti služeb	6
2.1	Poštovní schránky	6
2.2	Provozovny	6
2.2.1	Otevírací doba	7
2.2.2	Čekací doby	7
2.3	Mobilní obslužná místa	8
2.4	Hodnocení Úřadu	8
3	Realizace služby – dodání	9
3.1	Nedostatky při dodání	9
3.2	Příčiny nedostatků	10
3.3	Nový způsob dodávání	11
3.4	Hodnocení Úřadu	11
4	Rychlost poskytnutí požadované služby	12
4.1	Měření podle normy ČSN EN 13850+A1	12
4.2	Měření od vhozu do poštovní schránky do dodání	13
5	Listovní a poštovní tajemství	14
6	Poskytování informací a péče o zákazníka	14
6.1	Transparentnost a poskytování informací pro zákazníka	15
6.2	Reklamace	16
6.3	Hodnocení Úřadu	16
7	Shrnutí zjištěných nedostatků při poskytování služeb	17
8	Závěr	18

1 Úvod

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) je nezávislým regulačním orgánem pro sektor poštovních služeb a jako takový byl zřízen v souladu s právní úpravou Evropských společenství – Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Směrnice ES“).

Jedním ze základních úkolů Úřadu v oblasti poštovních služeb je podle § 37 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění zákona č. 95/2005 Sb. (dále jen „zákon o poštovních službách“), dohlížet na to, aby držitel poštovní licence poskytoval veřejnosti poštovní služby tak, aby byly co nejlépe uspokojeny oprávněné potřeby zákazníků. Působnost Úřadu je přitom v rámci dohledu omezena na tzv. základní poštovní služby.

O výsledcích dohledu zveřejňuje Úřad v souladu s ustanovením § 37 odst. 3 písm. b) zákona o poštovních službách jednou ročně souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence, kterým je od 1. 1. 2009 Česká pošta, s.p. (dále jen „Česká pošta“). Také povinnost zveřejňovat každoroční zprávy o výsledcích dohledu vyplývá z právní úpravy ES. Výsledky dohledu Úřadu za rok 2009 jsou předmětem této zprávy.

Součástí činnosti Úřadu je vyslovení souhlasu se zněním tzv. poštovních podmínek. Ty se poté, co odesílatel požádá o poskytnutí některé základní služby, stávají obsahem poštovní smlouvy uzavřené mezi ním a Českou poštou. Úřad dále stanoví tzv. základní kvalitativní požadavky, jež konkretizují, jaké požadavky musí Česká pošta splnit, aby bylo dosaženo kvality odpovídající oprávněným potřebám zákazníků. V průběhu roku 2009 došlo k 11 změnám poštovních podmínek (z toho 3 změny nabyly účinnosti až k 1. 1. 2010) a 3 změnám základních kvalitativních požadavků.

Vlastní dohled je vykonáván zejména formou kontroly, zda a jak Česká pošta plní své povinnosti vyplývající ze zákona o poštovních službách, z poštovních podmínek a ze základních kvalitativních požadavků.

Dohled je vykonáván jak z podnětů zákazníků, kteří byli postiženi nedostatkem při poskytování služby, tak z podnětu vlastního. V následující tabulce jsou souhrnně uvedeny hlavní kontrolní činnosti v rámci dohledu.

Přehled hlavních činností v oblasti regulace poštovních služeb za rok 2009

Zaměření činnosti		Počet	Částka v Kč
1.	Regulační opatření		
	Rozhodnutí o vyslovení souhlasu s poštovními podmínkami	11	
	Rozhodnutí o stanovení základních kvalitativních požadavků	3	
2.	Dohled na dodržování povinností České pošty, v oblasti základních služeb		
	a) Kontrolní činnost z podnětu Úřadu		
	Kontrolní akce	18	
	Kontrolované provozovny a organizační složky	70	
	b) Vyřízená podání zákazníků celkem	351	
	Z toho vyřízená podání zákazníků týkající se základních služeb	325	
	c) Pokuty pravomocně uložené České poště	16	2 291 000

Zdroj: Český telekomunikační úřad

V případě zákaznických podnětů Úřad šetří jednotlivě každý konkrétní případ a na základě získaných poznatků zaměří své následné kontroly do problémových oblastí. Současně pak v mezích svých zákonných kompetencí podnikne vůči České poště kroky směřující k tomu, aby se podobná závada do budoucna již neopakovala, a to včetně případných sankcí (uložení pokuty).

Kontrolní činnost z vlastního podnětu není zaměřena pouze na jediného zákazníka a jeden konkrétní problém. Zaměřuje se obecně na oblasti, které mohou při poskytování základních poštovních služeb představovat určité riziko neplnění právních povinností. I tyto kontroly však zpravidla vycházejí ze zobecnění poznatků získaných Úřadem od zákazníků České pošty. Pokud totiž v mnohých případech na nesprávný postup neupozorní sám zákazník, Úřad závadu odhalit nemůže.

Česká pošta je držitelem poštovní licence udělené v prosinci 2008. Poštovní licence jí byla udělena v prosinci 2008, a to na roky 2009 až 2012. Česká pošta byla jediným držitelem licence už dříve a také jediným žadatelem o její udělení. Na základě udělené poštovní licence je Česká pošta povinna

- a) zajišťovat všeobecnou dostupnost základních služeb,
- b) poskytovat základní služby v kvalitě odpovídající potřebám zákazníků.

Základní poštovní služby jsou nejdůležitějšími poštovními službami, jejichž řádné zajištění je věcí veřejného zájmu. Jsou regulovány a podléhají dohledu Úřadu. Jedná se o následující služby:

- a) obyčejné zásilky,
- b) doporučené zásilky,

- c) balíky,
- d) poštovní poukázky uhrazené v hotovosti a připsané na bankovní účet (poštovní poukázky A),
- e) poštovní poukázky uhrazené bezhotovostně a vyplacené v hotovosti (poštovní poukázky B),
- f) poštovní poukázky uhrazené v hotovosti a vyplacené v hotovosti (poštovní poukázky C).

V následující tabulce jsou uvedeny počty poskytnutých základních služeb za posledních pět let.

**Základní služby poskytnuté Českou poštou (v tisících ks)
(2005-2009)**

Ukazatel	2005	2006	2007	2008	2009
Počet přepravených obyčejných zásilek	561 600	534 200	575 200	526 900	511 200
Počet přepravených doporučených zásilek	107 900	108 000	117 500	114 200	110 000
Počet přepravených balíků	7 900	10 600	28 700	30 900	11 300
Počet přijatých poštovních poukázek	100 000	102 000	92 200	101 600	92 600

Zdroj: Česká pošta

Jak je z tabulky patrné, v ukazateli počtu přepravených balíků došlo v průběhu sledovaného období ke dvěma výrazným skokům. Tento nerovnoměrný vývoj byl způsoben změnami v metodice sledování daného ukazatele Českou poštou. Výrazný pokles v roce 2009 oproti roku 2008 lze vysvětlit rozdílným chápáním charakteru služby obchodní balík. Zatímco do roku 2008 byl obchodní balík považován za základní službu a je tudíž do sledovaného ukazatele započítán, od roku 2009 již mezi základní služby nespadá.

V průběhu roku 2009 byl zaveden nový způsob dodávání doporučených zásilek obsahujících úřední písemnosti (soudní, správní a daňové písemnosti). Ten spočívá ve vložení doporučené zásilky, kterou si adresát nevyzvedl, do adresátovy domovní schránky namísto toho, aby se vrátila zpět odesílateli. Potřeba zavést ke dni 1. 7. 2009 takový způsob dodávání vyplynula z nového znění příslušných zákonů (např. občanský soudní řád, správní řád).

Aby mohla Česká pošta v rámci svých možností dostát svým závazkům v souvislosti se zajištěním dostupnosti služeb, hledá další možné alternativní způsoby zajištění obsluhy veřejnosti nahrazováním svých provozoven (dále též „pošta“). V prosinci 2009 byla zkušebně zahájena činnost první tzv. poštovní agentury v obci Boží Dar. Jde o provozovnu jiného podnikatele, který v ní na základě vzájemné smlouvy poskytuje jménem České pošty její služby. Záměrem České pošty je síť poštovních agentur postupně rozšiřovat. Využívání poštovních agentur pro zajištění základních služeb je v zahraničí značně rozšířeno. Jde o jeden ze způsobů, jak snižovat náklady na zajišťování všeobecné dostupnosti základních služeb.

S cílem vyjít vstříc zákazníkům a umožnit jim ve větší míře objektivní posouzení jejich stížností, reklamací a podnětů, zřídila Česká pošta ke dni 1. 11. 2009 funkci poštovního ombudsmana. Jeho úkolem je chránit práva a hájit oprávněné zájmy zákazníků České pošty.

Česká pošta poskytuje ve stále větším měřítku také služby neregulované.

2 Zajištění dostupnosti služeb

Dostupnost základních poštovních služeb poskytovaných Českou poštou je z pohledu poštovního podání a ve smyslu možnosti zákazníků (v tomto případě odesílatelů) uzavřít smlouvu o poskytnutí služby zajišťována prostřednictvím tzv. obslužných míst. Dostupnost obslužných míst je upravena ustanoveními základních kvalitativních požadavků, která podléhají schválení Úřadu. Obslužná místa, kterými jsou poštovní schránky, pošty, poštovny a mobilní obslužná místa, tvoří základní přístupové body poštovní sítě. Následující tabulka zachycuje vývoj základní struktury poštovní sítě za období posledních 4 let.

Přehled rozložení koncových bodů poštovní sítě	2006	2007	2008	2009
Pošty	3 387	3 387	3 392	3 377
Poštovny	15	14	15	14
Poštovní schránky	24 006	23 881	23 746	23 220
Doručovací okruhy celkem	10 470	10 467	10 453	10 430
Doručovací okruhy motorizované (z toho)	2 794	2 905	2 942	2 918

Zdroj: Česká pošta

Postupné snižování počtu zařízení v jednotlivých částech poštovní sítě lze přičíst její pokračující optimalizaci s cílem maximální ekonomické efektivity vynakládaných prostředků. Aby mohla Česká pošta i nadále zajistit poskytování služeb s ohledem na potřeby veřejnosti, přistoupila k realizaci projektu „provozovna PARTNER“. Jedná se o využití spolupráce s externím subjektem, který prostřednictvím poštovní agentury nabízí služby České pošty ve svých prostorách. Projekt je ve zkušební fázi, do konce roku 2009 byla taková agentura zřízena v obci Boží Dar. Partnerem České pošty, který zajišťuje obstarávání části jejích služeb, je v tomto případě městský úřad (městské informační centrum).

Tento způsob zajištění dostupnosti služeb je při poklesu počtu vlastních obslužných míst vhodnou alternativou v případě, že tyto agentury budou schopny plnit povinnosti uložené České poště. V průběhu roku 2010 bude Úřad o podmínkách fungování projektu s Českou poštou dále jednat.

2.1 Poštovní schránky

Při dohledu na zajišťování obsluhy zákazníků prostřednictvím poštovních schránek nezjistil Úřad zásadní porušení povinností ze strany České pošty, a to ani při klesajícím počtu schránek. Při jejich rušení či přemísťování přihlíží Česká pošta k potřebám veřejnosti. Jedním z identifikovaných problémů bylo na základě kontrolních zjištění sezónní vybírání schránek. Dílčí nedostatek zjištěný Úřadem Česká pošta odstranila. Úřad bude nadále sezónní vybírání schránek sledovat.

2.2 Provozovny

Základní kvalitativní požadavky stanoví jednoznačně, za jakých podmínek musí Česká pošta v určitých typech lokalit zřídit obslužná místa. V místech, kde z objektivních

důvodů není provozovna (pošta, poštovna), zajišťuje Česká pošta podání poštovních zásilek prostřednictvím mobilních obslužných míst v rámci tzv. motorizovaného doručování. Dostupnost obslužných míst je Českou poštou zajištěna. Úřad nezjistil porušení povinnosti v návaznosti s pokrytím území. Úroveň uspokojování potřeb zákazníků v souvislosti s využíváním pošt (poštoven) je zásadním způsobem ovlivněna dvěma důležitými faktory, a to dobou, kdy jsou provozovny České pošty zákazníkům k dispozici (otevírací dobou), a dobou, kterou zákazník stráví čekáním na poskytnutí služby (čekací doba). Z podnětů zákazníků a při své kontrolní činnosti Úřad zjistil nedostatky související s výše uvedenými faktory.

2.2.1 Otevírací doba

Otevírací doba u pošt byla obecně častým důvodem nespokojenosti zákazníků České pošty i v roce 2009. Ve svých podáních poukazují např. na nedostatečný rozsah otevírací doby zejména v odpoledních hodinách, na uzavření pošty v poledne, na dočasné zkrácení otevírací doby, někdy i na uzavření pošty po celý den.

Nalezení optimální otevírací doby ve vztahu k různým potřebám zákazníků a možnostem České pošty je téměř vždy složité a plnění povinnosti nebo její porušení nelze jednoznačně kvantifikovat a posoudit. Při rozhodování Úřadu o tom, zda došlo k porušení zákonné povinnosti, je nutné vzít v úvahu celou řadu aspektů včetně argumentace České pošty (např. změnu požaduje samospráva obce, změnu vyžaduje tíživá personální situace, změnu vyvolává malá „ekonomická efektivnost“ provozovny apod.). Přestože argumentace vychází z objektivních faktů, je pro zákazníka z jeho pohledu nepřijatelná. Úřad však porušení povinnosti v roce 2009 v souvislosti s otevírací dobou nezjistil.

2.2.2 Čekací doby

Obecnou zásadou rovněž je, že doba, po kterou zákazník čeká na obsluhu u pošty, by měla být co nejkratší a neměla by být ani ve špičkách neúměrně prodlužována. Doba strávená čekáním na poskytnutí služby je zákazníkem v každém případě vnímána velmi negativně, a to často i přes objektivní důvody (např. nahromadění velkého počtu zákazníků ve „špičkách“), kdy Česká pošta nemůže situaci změnit.

U větších pošt s vyšší koncentrací zákaznické poptávky zahájila Česká pošta již v roce 2005 instalaci tzv. vyvolávacích systémů, které však problém čekacích dob nevyřešily. Pozitivním efektem vyvolávacích systémů je určité zvýšení zákaznického komfortu při poskytování poštovní služby.

Dlouhé čekací doby při obsluze byly rovněž v roce 2009 jedním z hlavních důvodů nespokojenosti zákazníků České pošty s poskytováním služeb. Jednou z hlavních příčin tohoto nepřijatelného stavu byl (obdobně jako v roce 2008) nedostatečný počet otevřených přepážek. Na pokrytí zvýšené zákaznické poptávky ve špičkách nebo jiných mimořádných situacích Česká pošta ne vždy, např. otevřením dočasně uzavřené přepážky, dostatečně pružně reaguje. Dalším zjevným nedostatkem je zajištění obslužnosti zákazníků v případě, kdy dojde k dočasnému či trvalému uzavření některé provozovny např. z technických důvodů. Česká pošta přitom neposílí obsluhu přepážek u nejbližší jiné pošty, kam se logicky zákaznická poptávka v převážné míře přesunula. Důsledkem potom jsou opět neúměrně dlouhé čekací doby.

Úřad zahájil s českou poštou v roce 2009 dvě správní řízení související s neúměrnými čekacími dobami. Tato řízení nebyla dosud pravomocně ukončena, Česká pošta podala opravné prostředky.

Úřad se v roce 2010 na problematiku čekacích dob zaměřil jak v rámci své kontrolní činnosti, tak při jednáních s Českou poštou při hledání řešení. Nicméně je nutné upozornit, že problém s delšími čekacími dobami nelze ve všech případech z objektivních důvodů zcela odstranit (např. jednorázová kumulace zákazníků v určitý okamžik, zákazník vyřizuje několik časově náročnějších záležitostí apod.).

2.3 Mobilní obslužná místa

Obsluha zákazníků České pošty (podání poštovních zásilek a poukázaných peněžních částek) v místech, kde se nenachází pošta, je zajišťována prostřednictvím motorizovaného doručování a podání se realizuje v mobilních obslužných místech.

Povinností České pošty, vyplývající ze základních kvalitativních požadavků, je nejméně jedenkrát v roce písemně informovat všechny své zákazníky na dotčeném území o možnosti uskutečnit podání u mobilního obslužného místa. Informace musí obsahovat údaje o tom, kdy a kde lze mobilní obslužné místo zastihnout a jak ho lze kontaktovat. Povinností rovněž je, aby kterákoli pošta v okolí dotčeného území na vyžádání sdělila veškeré informace o mobilním obslužném místě.

V praxi je služba zajištěna tak, že zákazník musí mít možnost každý pracovní den, v přesně stanoveném místě a ve stanovenou dobu podat u pracovníka České pošty – motorizovaného doručovatele poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku.

Na základě zjištění Úřadu lze konstatovat, že zákazník využívá tento způsob podání minimálně. Hlavní příčinou takového stavu je především nedostatečná informovanost. Zákazník buď nemá o této možnosti podání informace žádné, anebo u České pošty získá informace neúplné či nepřesné. Službu, kterou zákazník nezná, pak logicky nepožaduje. Ani zaměstnanci České pošty nemají často k dispozici dostatečně podrobné informace o poskytování služby.

Úřad v roce 2009 zahájil s Českou poštou správní řízení, jehož předmětem bylo poskytování informací o mobilním obslužném místě u pošt v jeho okolí. Řízení bylo ukončeno a České poště byla na základě prokázaných nedostatků uložena pokuta.

V rámci své činnosti provedli pracovníci Úřadu v květnu 2009 následnou kontrolu několika lokalit, v nichž má být dostupnost služeb zajištěna prostřednictvím mobilních obslužných míst. Ve dvou případech ze tří se motorizovaný doručovatel do daného místa ve stanovenou dobu nedostavil. Bylo zjištěno, že Česká pošta v těchto konkrétních případech pochybila. Velmi pravděpodobnou příčinou nekvalitního fungování mobilního obslužného místa mohlo být selhání lidského faktoru.

Zjištění z provedené kontroly byla předána České poště k vyjádření a celá záležitost dosud není uzavřena. Česká pošta přislíbila, že v měsíci květnu 2010 provede vlastní operativní kontrolu stavu a na základě zjištění přijme nápravná opatření. Jedním z vhodných opatření navrhaných Úřadem by měla být např. další jednorázová informační kampaň pro zákazníky České pošty. Ze zjištění Úřadu vyplývá i nutnost opakovaného proškolení zaměstnanců u těch pošt, které mají povinnost tyto informace na vyžádání poskytnout.

2.4 Hodnocení Úřadu

Hlavní povinnosti v oblasti zajištění dostupnosti poštovních služeb Česká pošta v zásadě plní. Některé dílčí problémy a nedostatky, zjištěné Úřadem při kontrolní činnosti nebo při výkonu dohledu podle zákona o poštovních službách, vznikají ze třech nejčastějších

příčin. V mnoha případech není v silách České pošty objektivní překážky, byť i dočasné, při nejlepší vůli odstranit a zajistit dostupnost služeb v maximální kvalitě. Takové nedostatky nelze považovat za porušení zákonné povinnosti. To se týká zejména problémů spojených s požadavky na otevírací dobu nebo se stížnostmi na nepřiměřeně dlouhé čekací doby.

Druhou příčinou nespokojenosti zákazníků je do jisté míry nedostatečná informovanost o tom, na co vše mají při využívání služeb České pošty v rámci poštovní sítě nárok. Česká pošta se v této souvislosti snaží zvýšit povědomí o nabídce služeb (např. aktualizace webových stránek apod.). Ačkoli výsledky nejsou jednoznačně kvantifikovatelné ihned, v delším časovém horizontu se tato snaha projeví pozitivně. Nezanedbatelnou příčinou je bezesporu pochybení České pošty, způsobené jak selháním lidského faktoru České pošty, tak např. nedůsledností při provádění vnitřní kontroly.

Všechny tři uvedené příčiny ovlivňují samozřejmě úroveň kvality dostupnosti poštovních služeb a konečným důsledkem je pak častá nespokojenost zákazníků. V horších případech i pokles důvěry v Českou poštu a odliv zákazníků k jiným poskytovatelům služeb. Úřad se v rámci své činnosti snaží identifikovat příčiny jednotlivých pochybení a podle toho postupuje v rámci svých kompetencí při jednáních s Českou poštou.

3 Realizace služby – dodání

Hlavním účelem poštovní služby je dodat poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku adresátovi, případně jinému oprávněnému příjemci, řádným způsobem a včas, a to podle dispozic odesílatele. Způsob, jakým Česká pošta při dodání postupuje, je klíčový pro realizaci poštovní služby. Dodání rozhoduje o tom, zda a jak budou uspokojeny potřeby zákazníků a jaká je skutečná úroveň kvality poskytovaných služeb (zejména pokud jde o rychlost a spolehlivost).

V převážném počtu případů se zákazník, jež není spokojen s poskytnutím služby, obrací přímo na Českou poštu formou standardního podání reklamace nebo stížnosti. Od 1. 11. 2009 má v případě nespokojenosti s vyřízením reklamačního řízení nebo stížnosti nově možnost obrátit se na ombudsmana České pošty. Podněty, které se týkají dodávání poštovních zásilek, tvoří významnou část z uplatněných podání adresovaných Úřadu. Úřad tato podání šetří a v prokázaných případech konstatuje porušování nebo nedodržování příslušných ustanovení zákona o poštovních službách, poštovních podmínek, resp. základních kvalitativních požadavků, které je způsobeno pochybením České pošty. V těchto případech je s Českou poštou zahájeno správní řízení a na jeho základě je uložena pokuta.

3.1 Nedostatky při dodání

Při dodání identifikuje Úřad dva hlavní nedostatky, které jsou důvodem velkého množství stížností zákazníků České pošty. Prvním závažným nedostatkem je ukládání poštovních zásilek bez toho, že by Česká pošta nejprve vykonala pokus o dodání v adresátově bytě nebo sídle. Že takový pokus vykonán být musí, přitom vyplývá nejen z české právní úpravy, ale dokonce přímo ze Směrnice ES. Jde tedy o standard, který musí být zajištěn ve všech členských státech ES. Přesto se stává, že zákazník, který byl v době dodávání doma, nebo dokonce doma poštovní zásilku očekával, nalezne ve své domovní schránce pouze výzvu. K pokusu o dodání, a to zejména u balíkových doručovatelů, vůbec nedojde. Místo pokusu o dodání je ve schránce, jak již bylo zmíněno, zanechána výzva adresátovi.

Druhým nedostatkem v souvislosti se zanecháním výzvy ve schránce bylo ze strany zákazníků zmiňováno v podáních na Úřad opožděné dodání výzvy nebo nedodání vůbec. Balíkoví doručovatelé výzvy následně předávají doručovatelům listovním, kteří je do domovních schránek vkládají se zpožděním, zpravidla následující pracovní den. V případě nepředání výzvy k vyzvednutí uložené poštovní zásilky vzniká značné riziko, že si adresát poštovní zásilku vůbec nevyzvedne. O jejím uložení u ukládací pošty se tak adresát nedozví a po uplynutí úložní lhůty je taková poštovní zásilka poštou vrácena odesílateli zpět.

Je přitom nutné zdůraznit, že cena, kterou odesílatel za požadovanou službu uhradil, zahrnuje i povinný pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese. Pokud Česká pošta pokus o dodání nevykoná, výzvu dodá se zpožděním, nebo nedodá vůbec, neposkytne službu v rozsahu, za nějž dostala zapláceno.

O počtu jednotlivých druhů nedostatků v oblasti dodávání poštovních zásilek vypovídají také údaje vycházející z následujícího přehledu příčin oprávněných stížností publikovaných Českou poštou za období roku 2009:

a) neprovedení pokusu o dodání	218
b) nedodání výzvy	109
c) opožděné dodání poštovní zásilky	33

3.2 Příčiny nedostatků

Z podání nespokojených zákazníků u Úřadu a z následných podkladů vyplývá, že jednou z objektivních příčin vzniku výše uvedených nedostatků je velké množství dodávaných poštovních zásilek v určitém období (zejména v době Velikonoc, Vánoc nebo o dovolených) a nedostatek personálu. V některých případech prakticky nemůže Česká pošta objektivní příčiny nedostatků eliminovat.

Podíl na uvedené skutečnosti však nese i nedostatečné organizační zajištění služby ze strany České pošty. Nedostatkem souvisejícím s podáním, který může Česká pošta odstranit, je skutečnost, že velká část balíkových doručovatelů nemá od domovních dveří objektů k dispozici klíče. V takovém případě nemají ani možnost adresátům výzvy do domovních schránek umístěných často za vchodovými dveřmi objektů v den vykonání pokusu o dodání vložit a zbytečně tak dochází ke komplikovanému a opožděnému předávání výzev. Skutečnost, že balíkoví doručovatelé nemají klíče od všech domů, mohou zneužívat tím, že se o dodávání na dané adrese v řadě případů ani nepokusí. Jestliže se nemohou dostat do domu, aby tam zanechali výzvu, v podstatě jim nelze prokázat, že u tohoto domu ve skutečnosti ani nebyli.

Pokud řádnému dodávání brání nějaké překážky (např. doručovatel nemá zajištěn přístup do domu, neoznačené domovní schránky, zvonky, aj.), je Česká pošta podle ustanovení základních kvalitativních požadavků povinna projednat takové problémy se všemi dotčenými adresáty, a to včetně předání doporučení, jak je mohou vyřešit. Jak v uplynulých letech, tak i v roce 2009, se ukázalo, že Česká pošta taková upozornění adresátům nepředává důsledně. O překážkách bránících řádnému dodávání se tak adresát dozví až poté, co si na nedostatky v dodávání stěžuje.

Úřad na základě svých zjištění a za účelem zlepšení stavu rozhodl s platností od 1. 1. 2009 o nové úpravě povinností České pošty formou změny ustanovení základních kvalitativních požadavků. Z této úpravy vyplývá, že pokud listovní doručovatel používá klíč od vchodových dveří objektu, kam dodává poštovní zásilky balíkový doručovatel, je Česká pošta povinna zajistit na vlastní náklady duplikát klíče i pro balíkového doručovatele. Kontrolou však bylo zjištěno, že Česká pošta postupuje nesprávným způsobem. Pokud jí

nejsou předány dva exempláře klíče, považuje to za překážku pro dodávání balíků až do domu a duplikát klíče si sama neopatří. Tato kontrola nebyla dosud uzavřena, výsledky byly předány České poště k vyjádření.

3.3 Nový způsob dodávání

V souvislosti se změnou způsobu dodávání doporučených zásilek, která umožňuje odesílateli v různých variantách uvést dispozice pro dodání a je účinná ode dne 1. 7. 2009, se na Úřad obrátila řada zákazníků České pošty s upozorněním na nedostatky v poskytování služby tohoto typu. Změna spočívá ve zvláštním způsobu zacházení s doporučenou zásilkou při jejím dodávání, a to na základě dispozice odesílatele. Doporučená zásilka s dispozicí „Nevracet, vložit do schránky“ je adresátovi vložena do domovní schránky a považuje se za doručenou. Původní způsob poskytnutí služby vložení do schránky přímo zakazoval. Odesílatel si však může pro dodání zvolit jakékoli další dispozice případně jejich kombinaci (např. „Neukládat“, „Nedosílat“, „Uložit jen 10 dní“). Poštovní doručovatel musí podle těchto dispozic při dodání postupovat. Touto úpravou bylo dotčeno zejména doručování soudních a správních písemností v návaznosti na některé změny občanského soudního řádu a správního řádu.

Úřad identifikoval značné množství nedostatků, které spočívaly v následujících postupech pracovníků České pošty. Česká pošta např. doporučené zásilky do vlastních rukou (obálky s modrým pruhem) opatřené pokyny „Nevracet, vložit do schránky“ po neúspěšném pokusu o dodání nesprávně vrátila zpět odesílateli. Některé zásilky opatřené pokyny „Uložit jen 10 dní“ vložila do domovní schránky adresáta, místo toho, aby je uložila u ukládací pošty. Některé poštovní zásilky vrátila zpět odesílateli s chybným uvedením důvodu jejich vrácení, u jiných uvedla v dodejce i v prohlášení pro právnickou osobu chybný údaj o datu dodání.

Protože obsahem zmíněných doporučených zásilek byly vesměs soudní a správní písemnosti, důsledky, které plynou z nesprávného postupu při poskytnutí služby, mohou vést až k vážnému narušení průběhu soudního a správního řízení vedeného příslušnými orgány.

Protože se jednalo o nový způsob zacházení s poštovní zásilkou, Úřad pouze monitoroval průběh jeho zavádění. Některé nedostatky byly způsobeny neznalostí nebo nedostatečnou informovaností zákazníků, některé byly zapříčiněny nedostatečným proškolením personálu České pošty a zřejmě i nejasným výkladem postupů při dodání. Úřad Českou poštu v průběhu druhého pololetí 2009 upozorňoval na svá zjištění a v konečném důsledku došlo počátkem roku 2010 k úpravě a doplnění poštovních podmínek na návrh České pošty.

Navržená změna umožnila používání zvláštních obálek (tzv. zelené pruhy). Jedná se o obálky, u nichž je vyloučeno vkládání do schránky. Úřad si vyžádal doplnění žádosti České pošty tak, aby obsahovala vzory jednotlivých druhů obálek, jichž se navrhovaná změna týká. Poté se změnou vyslovil souhlas.

3.4 Hodnocení Úřadu

Úřad na základě svých zjištění rozhodl s platností od 1. 3. 2009 za účelem zkvalitnění úrovně služeb při dodání o změně základních kvalitativních požadavků. Adresátovi, který při dodání poštovní zásilky u pošty nepředloží výzvu, může být poštovní zásilka nově vydána, pokud jiným vhodným způsobem prokáže, že je adresátem (např. oprávněný vztah k místu uvedenému v poštovní adrese, jiné informace o zásilce, které může znát pouze od odesílatele apod.).

V průběhu roku Úřad prokázal ve 4 případech v souvislosti s dodáváním poštovních zásilek porušení zákonných povinností ze strany České pošty, zahájil správní řízení a uložil pokutu.

Ani v průběhu roku 2009 se po úpravě základních kvalitativních požadavků z iniciativy Úřadu nepodařilo vyřešit problém zajištění správného dodání poštovních zásilek, zejména balíků. K odstranění nedostatků v maximální možné míře je dle názoru Úřadu nutné provést důkladnou optimalizaci činnosti stávajících tzv. balíkových dodejen, a to zejména v těch místech, kde jsou problémy s dodáváním balíků nejčtetnější.

Úřad vyzve na základě vyhodnocení svých zjištění Českou poštu k předložení nezbytných dokladů o provedených opatřeních v souvislosti se změnou základních kvalitativních požadavků od 1. 1. 2009 a v případě prokázání neplnění povinností zahájí s Českou poštou správní řízení v této záležitosti. Období jednoho roku považuje Úřad za dostatečné pro to, aby Česká pošta mohla přizpůsobit své technologické postupy a dostatečně proškolit své zaměstnance. Stejný postup Úřad uplatní i v případě kontroly nového způsobu dodávání poštovních zásilek.

4 Rychlost poskytnutí požadované služby

Jedním z hlavních kritérií kvality poskytnuté služby, které je v souladu se zájmem zákazníků, je rychlost poskytnuté služby. To znamená požadavek, aby poštovní zásilka či poukázaná peněžní částka byly dodány co nejrychleji. Jedná se o jeden z mála parametrů služby, který lze poměrně jednoznačně kvantifikovat. Tomuto účelu slouží především měření přepravních dob obyčejných zásilek. Měření přepravních dob obyčejných zásilek je podle Směrnice ES povinné. Obyčejné zásilky jsou bezkonkurenčně nejvíce využívanou službou, zhruba 80 % poštovních zásilek je v České republice odesláno jako obyčejné zásilky. Proto je měření přepravních dob právě u těchto poštovních zásilek důležité.

4.1 Měření podle normy ČSN EN 13850+A1

Měření se provádí podle normy EN 13850+A1, která vychází z evropské normy EN 13850:2002+A1:2007 a velmi podrobně upravuje metodiku měření tak, aby výsledky byly objektivní a měly potřebnou vypovídací hodnotu. Při tomto měření se sleduje doba přepravy, tedy doba od výběru poštovní schránky do doby dodání adresátovi.

Obecně platí, že obyčejné zásilky vybrané z poštovní schránky by měly být dodány následující pracovní den (což je dále označováno jako kvalitativní ukazatel „D+1“). Připouští se však určitý malý podíl poštovních zásilek, které jsou vinou náhodných okolností dodány později. Z hlediska srovnatelných západoevropských zemí lze za dobrý výsledek označit přinejmenším 95 % zásilek dodaných v limitu D+1 (tj. maximálně 5 % zpožděných zásilek).

Úřad při udělování poštovní licence stanovil na roky 2009 – 2012 v základních kvalitativních požadavcích nižší hodnoty, a to s ohledem na zjištění stav přepravních dob a faktické nemožnosti vyhovět požadavkům normy ze strany České pošty v kratším časovém období. Pro rok 2009 byla stanovena hodnota ve výši 91 % obyčejných zásilek dodaných v době D+1. Během následujících tří let se pak požadovaná úroveň podle základních kvalitativních požadavků bude posouvat až na 95 %.

Za posledních pět let dosáhla Česká pošta těchto výsledků:

Dodání v D+1 (%):

	2005	2006	2007	2008	2009
I. čtvrtletí	95,04	94,20	91,78	90,33	91,79
II. čtvrtletí	96,76	95,32	87,61	91,13	93,10
III. čtvrtletí	96,67	92,93	90,66	91,96	92,79
IV. čtvrtletí	95,83	93,73	86,86	89,43	90,65
Celý rok	96,01	94,06	89,15	90,64	92,09

Zpožděné zásilky – dodání v D+2 a více (%):

	2005	2006	2007	2008	2009
I. čtvrtletí	4,96	5,80	8,22	9,67	8,21
II. čtvrtletí	3,24	4,68	12,39	8,87	6,90
III. čtvrtletí	3,33	7,07	9,34	8,04	7,21
IV. čtvrtletí	4,17	6,27	13,14	10,57	9,35
Celý rok	3,99	5,94	10,85	9,36	7,91

Zdroj: Česká pošta

Česká pošta splnila v roce 2009 Úřadem stanovenou normu, dosáhla výsledku 92,09 %. Jak vyplývá z výše uvedené tabulky, došlo v letech 2006 až 2008 k postupnému zhoršení přepravních dob ze strany České pošty. Tomuto stavu odpovídá i nastavení požadavku, který je nižší než úroveň stanovená evropskou normou. Od roku 2008 však dochází ke zlepšení, v roce 2009 byla požadovaná hodnota ve výši 91 % o více než jedno procento překročena. Požadované úrovně 95 % by měla Česká pošta docílit v roce 2012.

4.2 Měření od vhozu do poštovní schránky do dodání

Při sledování přepravních dob podle normy EN 13850+A1 se měří pouze doba od výběru poštovní schránky do doby dodání adresátovi. Pro zákazníky je však také důležitý údaj, za jak dlouho od okamžiku, kdy obyčejnou zásilku vhodí do poštovní schránky, bude dodána. Proto Úřad paralelně sleduje nad rámec povinného měření podle normy další ukazatel, a to za jak dlouho jsou dodány obyčejné zásilky vhozené do poštovní schránky v 16 hodin odpoledne. Přehled výsledků je uveden v následující tabulce.

Měření doby od vhozu do poštovní schránky do dodání

Rok	2006	2007	2008	2009
D+1	54,59 %	58,42 %	65,14 %	76,26 %
D+2	42,02 %	37,27 %	31,06 %	21,74 %
D+3 a více	3,39 %	4,31 %	3,80 %	2,00 %

Zdroj: Český telekomunikační úřad

Pokud tedy odesílatel vhodil v průběhu roku 2009 svou obyčejnou zásilku do poštovní schránky v 16 hodin, mohl počítat s tím, že bude dodána už následující pracovní den,

s pravděpodobností zhruba 76 %. Úřad konstatuje, že od roku 2007 zaznamenal při alternativním způsobu měření stále se zlepšující trend. Dodání poštovních zásilek v limitu D+1 se zlepšilo téměř o 18 %, procento zpožděných poštovních zásilek o 3 a více dní má klesající tendenci. Z pohledu zákazníka tedy došlo k podstatnému zrychlení poskytnutí služby.

Příčinou rozdílu mezi oběma měřeními (měření doby od výběru poštovní schránky do dodání podle normy EN 13850+A1 a měření doby od vhození do poštovní schránky do dodání podle Úřadu) je to, že značná část poštovních zásilek vhozených v 16 hodin je vybrána až následující den.

5 Listovní a poštovní tajemství

Zatímco záležitosti týkající se porušování tajemství dopravovaných zpráv (listovní tajemství) upravuje trestní zákoník, dodržování tzv. poštovního tajemství je upraveno zákonem o poštovních službách, který vyžaduje, aby Česká pošta a její pracovníci dodržovali poštovní tajemství. To se vztahuje na všechny údaje o poskytované poštovní službě, tedy kdo byl odesílatelem, adresátem, o jakou službu se jednalo, kdy byla poskytnuta, jaký byl obsah poštovní zásilky apod. S výjimkou přesně stanovených případů musejí být tyto chráněné údaje utajovány. Česká pošta nesmí dát cizí osobě ani pouhou možnost, aby se s chráněnými údaji seznámila.

Příslušná ustanovení zákona o poštovních službách navazují na právní úpravu Evropského společenství, podle níž musí být zajištěna důvěrnost poštovního styku.

K porušení poštovního tajemství dochází vždy, když je poštovní zásilka vydána (případně poukázaná peněžní částka vyplacena) nesprávnému příjemci. Další závažnou formou porušení poštovního tajemství jsou případy, kdy doručovatel poštovní zásilky vystaví nebezpečí, že budou odcizeny, nebo se jich zbaví tím, že je odloží na veřejném prostranství, případně je dodá do domovní schránky cizí osoby nebo je ponechá položené na domovních schránkách, takže se kdokoli může seznámit s jejich obsahem.

V této souvislosti Úřad zjistil, že v roce 2009 došlo k několika konkrétním případům, kdy nedodržením ustanovení příslušných předpisů a nevhodným chováním zaměstnanců České pošty došlo prokazatelně k porušení poštovního tajemství. Jednalo se například o vydání doporučených zásilek k dodání do vlastních rukou adresáta neoprávněné osobě, odhození 244 obyčejných zásilek doručovatelkou (případ byl šetřen Policií ČR), anebo nedodání obyčejných zásilek do domovních schránek adresátů (jejich chybné vložení do domovních schránek cizích osob, případně jejich odložení na místě volně přístupném veřejnosti). Úřad zahájil v této souvislosti 3 správní řízení a uložil České poště pokutu v celkové výši 185 000 Kč.

6 Poskytování informací a péče o zákazníka

Na transparentnost a soustavné poskytování informací Českou poštou zákazníkům je kladen velký důraz nejen v zákoně o poštovních službách, ale i ve Směrnici ES. Všeobecná povinnost České pošty trvale poskytovat informace svým zákazníkům je konkretizována v základních kvalitativních požadavcích. K lepší informovanosti o poštovních službách, povinnostech poskytovatele a právech zákazníků přispívá i Úřad. Již v roce 2008 umístil Úřad na svých webových stránkách souhrn rad a návodů zákazníkům České pošty („Jak správně používat poštovní služby“). Veřejnost získává také informace o vlastní činnosti Úřadu.

6.1 Transparentnost a poskytování informací pro zákazníka

Aby se zákazníci při používání základních služeb orientovali v nabídce a byli schopni si vybrat tu službu, která je pro ně nejvýhodnější, musí mít k dispozici komplexní a odpovídající informace. Jedná se zejména o informace o právních podmínkách při poskytování základních služeb, informace o užití základních služeb, o poštách apod. Důležité jsou rovněž informace o veškerých změnách, které se přímo či nepřímo v konečném důsledku dotknou zákazníka. I přes snahu České pošty i Úřadu prakticky nelze úplnou a dostatečnou informovanost celé veřejnosti zajistit.

Právě nedostatečná informovanost zákazníka je však častou příčinou mnoha problémů, které by v opačném případě vzniknout ani nemusely a nemohou být v konečném důsledku hodnoceny jako neplnění zákonných povinností ze strany České pošty. Nedostatečná informovanost postihne přitom samotného zákazníka, který z neznalosti volí často málo vhodnou službu, nevyužije svých práv apod.

Česká pošta v roce 2009 rozšířila a zkvalitnila na svých webových stránkách (viz www.cpost.cz) řadu souborů s informacemi, návody a radami pro své zákazníky, a to nejenom v oblasti základních služeb, ale i u všech ostatních nabízených služeb a produktů.

Česká pošta poskytuje informace i prostřednictvím bezplatné informační telefonní linky 800 104 410. V souvislosti s jejím provozem Úřad zaregistroval několik případů nespokojenosti zákazníků, kteří se nedovolali. Linka byla v daném čase přetížená, a tím pádem nedostupná. Její kapacita je ovšem objektivně limitována technickými možnostmi provozovaného zařízení.

V základních informacích o poštách jsou uváděna mimo jiné i kontaktní telefonní čísla, která slouží zákazníkům pro běžný styk s konkrétní poštou. Nejčastěji slouží pro sjednání opakovaného dodání poštovní zásilky. Tato čísla jsou rovněž uváděna pro potřebu zákazníků na všech výzvěch k vyzvednutí uložených poštovních zásilek. I zde byly zaznamenány případy, kdy se zákazníci nedovolali. Častým důvodem byl zvýšený provoz, případně jeho nedostatečné personální zajištění.

Zdrojem zcela konkrétních informací České pošty o průběhu realizace služby je podsystém „sledování zásilek“ na webových stránkách, který monitoruje pohyb především balíků od podání do dodání. Zde někteří zákazníci upozornili na nepřesné a zavádějící údaje. Podobné poznatky získal při své kontrolní činnosti v průběhu roku 2009 i Úřad.

Trvalou pozornost v rámci dohledu i v rámci kontrolní činnosti věnoval Úřad v roce 2009 problematice péče o zákazníka. Pozitivně přitom hodnotí zřízení postu ombudsmana České pošty, která je poslední instancí při řešení nespokojenosti zákazníků s poskytováním služeb.

Úřad se zaměřil také na sledování možnosti bezbariérového přístupu osobám na invalidním vozíku a osobám, které při poskytování poštovní služby mají s sebou kočárek s dítětem. U pošt, kde nebylo možno z různých objektivních důvodů bezbariérový přístup zbudovat, slouží externí signalizační zařízení. K přivolání obsluhy, která těmto osobám poskytne požadovanou službu jiným vhodným způsobem, slouží zvonek umístěný přímo na objektu pošty viditelně doplněný informačním piktogramem. Nedostatky v plnění této povinnosti Českou poštou Úřad nezaznamenal.

6.2 Reklamace

Pokud při poskytování základních služeb dojde k nějakému pochybení, je povinností České pošty umožnit zákazníkovi podat stížnost nebo standardní reklamaci poskytnuté služby. Předpisový rámec Evropského společenství výslovně požaduje, aby byly stanoveny jednoduché a transparentní postupy, které zaručí spravedlivé a rychlé řešení případů. Obdobné právní povinnosti České pošty obsahují i poštovní podmínky a základní kvalitativní požadavky. Obecným požadavkem je, aby reklamace byly vyřizovány objektivně, s potřebnou odbornou úrovní a co nejrychleji.

Podle předpisů Evropského společenství mají být v této zprávě zveřejněny počty reklamací týkající se základních služeb. O vývoji v této oblasti za období roků 2007 až 2009 vypovídá následující tabulka:

Přehled reklamací a podání klientů (ks)	2007	2008	2009
vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	67 328	75 638	72 563
z toho odůvodněné reklamace	12 067	17 651	10 352
vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	45 289	52 275	42 719
vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek	6 085	7 646	6 980
z toho odůvodněné reklamace	3 106	2 315	5 542
jiné reklamace a podání	7 436	7 673	8 016
z toho odůvodněné reklamace a podání	4 030	3 522	2 154

Zdroj: Česká pošta

V počtu vyřízených reklamací dodání poštovní zásilky došlo v roce 2009 k poklesu o 4 % proti předchozímu roku a současně se zásadním způsobem snížil počet odůvodněných reklamací, a to o cca 40 %. Jedním z důvodů tohoto vývoje je však skutečnost, že oproti dřívějším obdobím přestala Česká pošta v roce 2009 do statistiky zahrnovat počty reklamací i u dalších služeb, které mezi základní služby dříve patřily.

Zatímco počet reklamací u poškození nebo úbytku obsahu klesl cca o 10 %, počet odůvodněných reklamací zásadním způsobem narostl, a to téměř o 140 %. Ve skutečnosti k tomuto vývoji výraznou měrou přispěla pozitivní změna v obchodní politice České pošty. Ve prospěch zákazníků byly ve větší míře vyřizovány sporné případy.

6.3 Hodnocení Úřadu

Obecně je nutné konstatovat, že i přes určitý pokrok v oblasti informování zákazníků a péče o zákazníky přetrvávaly v roce 2009 některé nedostatky spojené s plněním zákonných povinností. Dokladem této skutečnosti jsou výsledky několika kontrolních akcí Úřadu.

Rozsáhlejší kontrolní akce Úřadu v lednu 2009 byla zaměřena na letáky s informacemi o základních službách. Z výsledků kontroly vyplývá, že poskytování informací o základních službách nebylo v souladu s požadavky stanovenými v rámci základních

kvalitativních požadavků. U kontrolovaných pošt nebyly příslušné informace vůbec k dispozici, anebo byly nabízeny informace již neaktuální.

Ani závěry z dalších kontrolních akcí, které se týkaly zapracování aktuálních informací o největších přípustných rozměrech doporučených zásilek v reakci na změnu poštovních podmínek ke dni 1. 4. 2009 a informací o podmínkách a cenách služby „neskladné“, nebyly uspokojivé. Obě kontroly prokázaly zjevné nedostatky při plnění povinností.

Na základě výsledků z výše uvedených kontrolních akcí lze konstatovat, že požadavek na poskytování základních služeb způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti, včetně soustavného poskytování informací o základních službách a způsobu jejich užití podle § 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách, nebyl Českou poštou plněn. Protokoly a zprávy z kontrolních akcí včetně závěrů Úřadu byly předloženy České poště k vyjádření. Po obdržení vyjádření Úřad kontroly uzavře.

7 Shrnutí zjištěných nedostatků při poskytování služeb

Již v předchozích zprávách o plnění povinností České pošty v oblasti základních služeb bylo konstatováno, že přetrvávají některé nedostatky, jež zásadním způsobem ovlivňují spokojenost zákazníků s kvalitou poskytovaných služeb.

V průběhu roku 2009 Úřad kontroloval, zda došlo k nápravě některých nedostatků, které byly zjištěny v předchozích obdobích. Tyto následné kontroly byly zaměřeny zejména na nedostatky, při nichž se nesprávný postup či nevyhovující stav vyskytuje soustavně. Výsledky kontrol prokázaly, že k požadované nápravě ze strany České pošty nedošlo. I přes prokázané pochybení České pošty je však nutné uvést, že se v některých případech může jednat o objektivní příčiny pochybení, které nemohla Česká pošta odstranit.

Nedostatky, které jsou nejčastějším předmětem stížností zákazníků a objevují se opakovaně, lze shrnout do následujícího přehledu:

1. Velice závažným nedostatkem je ukládání poštovních zásilek bez toho, že by byl učiněn povinný pokus o její dodání do adresátova domu. Tato závada je přímým porušením Směrnice ES.
2. Zákazníci jsou stále nespokojeni s otevírací dobou pošt. Rozhodně by uvítali delší otevírací dobu zejména v pozdních odpoledních hodinách.
3. Dlouhé čekací doby ovlivňují zásadním způsobem hodnocení poskytnuté služby ze strany zákazníků.
4. Nedostatky v informovanosti zákazníků o možnosti využití mobilních obslužných míst a nedostatečná kompetence pracovníků České pošty v této oblasti. V souvislosti s činností motorizovaných doručovatelů je nutné uvést i problém potvrzování převzetí poštovních zásilek a poštovních poukázek pomocí tzv. „zatímní stvrzenky“.
5. Nedostatky vyplývající z nedostatečné informovanosti zákazníků vedou často k nevyužívání nabízených služeb nebo ke špatnému výběru služeb v neprospěch zákazníka.
6. Přetrvávající nespokojenost zákazníků se způsobem dodávání poštovních zásilek, u nichž je nutná identifikace adresáta, a to jak u pošty, tak v místě určeném v poštovní adrese.

Úřad konstatuje, že se nedostatky objevují takřka výhradně u základních služeb týkajících se poštovních zásilek. U poštovních poukázek jsou zjišťovány jen ojediněle.

V mnoha případech nespokojenosti zákazníků či pochybení České pošty při poskytování služeb nelze jednoznačně posoudit, zda se jedná jen o náhodné selhání příslušného provozního pracovníka, anebo o závadu mající hlubší příčiny. Takovými příčinami mohou být v praxi např. nedostatečné znalosti správných postupů vyplývající z nedostatečného školení personálu, nevhodná organizace práce, nedostatek personálu, selhání vnitřních kontrolních mechanismů České pošty apod.

8 Závěr


Závěrem lze konstatovat, že se ani v roce 2009 nepodařilo odstranit některé závažné nedostatky při poskytování základních poštovních služeb, a to ani přes uložení pokuty v prokázaných případech pochybení.

V roce 2009 došlo k poklesu počtu oprávněných stížností, s nimiž se na Český telekomunikační úřad obrátili zákazníci, z 491 v roce 2008 na 325 oprávněných stížností. Nejedná se však o jednoznačný ukazatel zlepšení spokojenosti zákazníků. Celá řada stížností se týká případů, v nichž byl jeden a tentýž zákazník postižen více závadami.

Při předání stížnosti na Úřad očekává zákazník zpravidla přímý zásah Úřadu a nápravu stavu. Možnosti Úřadu jsou však omezené kompetencemi uvedenými v zákoně o poštovních službách a z časového hlediska postupy, kterými je vázán. Pokud může Úřad vůči České poště zasáhnout, nelze očekávat okamžité výsledky.

V roce 2009 Úřad provedl celkem 18 kontrolních akcí. V případech, kdy došlo k prokazatelnému porušení právních povinností ze strany České pošty, zahájil Úřad správní řízení. Za porušování právních povinností bylo České poště v průběhu roku 2009 pravomocně uloženo 16 pokut v celkové výši 2 291 000 Kč. Některé z kontrol nejsou dosud uzavřeny, jejich výsledky byly předány České poště k vyjádření. V průběhu roku 2009 byla zahájena další 4 správní řízení o uložení pokuty, ta však do konce roku 2009 nebyla pravomocně ukončena.

Praha 27. května 2010


PhDr. Pavel Dvořák, CSc.
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu