



## OBSAH:

### Sdělení Českého telekomunikačního úřadu

- 22. Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2020**

### Sdělení Českého telekomunikačního úřadu

*Podle § 37 odst. 3 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, Český telekomunikační úřad nejméně jednou ročně vhodným způsobem zveřejní, včetně zveřejnění v Poštovním věstníku, souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence.*

- 22. Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2020**

#### 1 Úvod

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) zveřejňuje tuto zprávu o výsledcích dohledu na držitele poštovní licence, Českou poštu, 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 pošty](#).*

*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 březnu 2020 vláda České republiky vyhlásila nouzový stav, uzavřely se hranice a začalo platit omezení volného pohybu osob a povinné nošení roušek. Krizová opatření vlády i činnost České pošty se musela přizpůsobit vývoji pandemie. Česká pošta nastalou situaci musela řešit za plného provozu i s ohledem na to, že část sítě České pošty jako držitele poštovní licence je součástí kritické infrastruktury státu. Česká pošta proto musela zajistit přednostně chod těchto provozoven.

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.

Prvotně se Česká pošta v rámci vládních opatření zaměřila na informovanost nejen Úřadu, orgánů místní samosprávy, regionálních krizových štábů, ale především uživatelů poštovních služeb. Na svém webu zřídila záložku „Info COVID-19“, kde aktuálně informovala o omezení nabídky služeb např. o uzavřených poštách z důvodu výskytu covid-19, omezení dodávání v určitých lokalitách, omezení otevírací doby pošt, o aktuálním způsobu dodávání jednotlivých poštovních služeb, 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.

Česká pošta s Úřadem konzultovala vhodnost a přiměřenost přijatých a plánovaných opatření s cílem v maximální možné míře zachovat plnění povinností držitele poštovní licence. Výjimku tvořila pouze opatření, která Česká pošta musela bezodkladně přijmout v souladu s jednotlivými krizovými a protiepidemickými opatřeními vlády a na doporučení krajských hygienických stanic. Úřadu pravidelně v denních intervalech zasílala aktuální seznam uzavřených pošt z důvodu karanténních opatření a informace o omezení poštovních služeb vnitrostátních i zahraničních.

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. Úřad Českou poštu v rámci komunikace v dané věci upozorňoval, že tato omezení musí být minimální, odpovídající rozsahu a charakteru vnějších okolností, kterými byly důsledky krizové situace.

Česká pošta minimalizovala zavádění celoplošných omezení a přijímala opatření v reakci na vznik mimořádné situace v příslušném regionu. Nutná opatření zohledňovala nejen zdraví uživatelů, ale také zaměstnanců České pošty. Krátkodobá celoplošná opatření se dotkla otevírací doby pošt a oblasti dodávání doporučených zásilek.

Situace v poštovní síti byla současně komplikována uzavřením škol, v jehož důsledku došlo ke skokovému nárůstu zaměstnanců České pošty pečujících o dítě. Nepříznivá situace v personální oblasti ovlivnila počet pracovníků, zejména žen, po celé období nouzového stavu.

Zásadní dopady mělo onemocnění covid-19 i na poštovní služby do a ze zahraničí. Na jedné straně došlo v důsledku uzavření hranic a omezení mezinárodní letecké přepravy v podstatě k zániku přepravních kapacit pro poštovní zásilky, které se zpravidla přepravují v rámci osobní letecké přepravy. Zároveň na druhé straně někteří zahraniční provozovatelé oznámili pozastavení příjmu poštovních zásilek od jiných provozovatelů. Důsledkem byla nemožnost podání poštovních zásilek do některých zemí, případně i podstatné prodloužení doby přepravy.

V důsledku šířícího se virového onemocnění covid 19 a opatřením přijímaným v jeho důsledku tak některé povinnosti nebyly, respektive nemohly být v plném rozsahu po přechodnou dobu plněny. Ustanovení § 33 odst. 2 zákona o poštovních službách umožňuje České poště ve výjimečných případech neplnit uložené povinnosti, jestliže tomu brání překážky, jež sama nevyvolala. V takové situaci je ale Česká pošta povinna počínat si tak, aby plnění povinností bylo omezeno co nejméně.

Úřad průběžně dohlížel na plnění povinností držitele poštovní licence i přijímaná omezující opatření tak, aby zajistil výkonem svých kompetencí poskytování všech základních služeb na celém území České republiky ve prospěch uživatelů těchto služeb. V následujících kapitolách je konkrétně popsán postup České pošty při plnění jednotlivých povinností v oblasti základních služeb.

Úřad při zpracování této zprávy vycházel z výsledků dohledu, z kontrolní činnosti, z poznatků při vyřizování podání zákazníků České pošty a dalších informací, které Úřad v průběhu roku 2020 získal.

## 2 Právní úprava

Právní rámec v oblasti poštovních služeb na úrovni České republiky v roce 2020 doplnila novela zákona o poštovních službách, [zákon č. 164/2020 Sb., kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů \(zákon o poštovních službách\), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů](#), která nabyla účinnosti dnem 15. dubna 2020. Tento zákon je adaptačním předpisem pro [nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2018/644 o službách přeshraničního dodávání balíků](#). Ostatní právní předpisy v oblasti poštovních služeb nebyly novelizovány.

### **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 povinnosti poskytovat základní služby.*

## 3 Poskytování základních služeb

### **3.1 Změny v poskytování základních služeb**

Česká pošta je povinna zajišťovat základní služby v rozsahu stanoveném v rozhodnutí o udělení poštovní licence. Obchodní názvy služeb, jimiž tak činí, zveřejňuje Úřad na svém [webu](#). Rozsah a označení těchto služeb zůstalo v roce 2020 beze změn, některé služby však byly nově rozčleněny.

K 1. únoru 2020 zavedla Česká pošta u obyčejných a doporučených zásilek dvě kategorie podle rychlosti dodání – prioritní a ekonomické. Česká pošta plní poštovní povinnost v případě základní služby poštovní zásilka do 2 kg poštovními službami pod označením Obyčejné psaní a Obyčejná zásilka a v případě základní služby doporučená zásilka poštovními službami pod označením Doporučené psaní a Doporučený balíček. V případě Obyčejného psaní a Doporučeného psaní může odesílatel od 1. února 2020 zvolit, zda má být poštovní zásilka dodána za zvýšenou cenu nejrychlejším možným způsobem (prioritně), zpravidla následující pracovní den po dni podání, nebo zda si zvolí pomalejší ekonomický režim doručení za nižší cenu. V ekonomickém režimu bude zásilka dodána obvykle druhý pracovní den po dni podání, jak deklaruje na svém webu Česká pošta.

Podle České pošty bylo hlavním důvodem zavedení dvou rychlostních kategorií zvýšení efektivity dodávání poštovních zásilek v reakci na jejich klesající objemy. Zákon o poštovních službách, ani 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. nestanoví držitelé poštovní licence, jakou konkrétní poštovní službou musí poštovní povinnost plnit, respektive mu nezakazuje nabízet v rámci jednotlivých základních služeb více poštovních služeb (produktů s odlišnými obchodními názvy) nebo jejich variant. Není tedy ani vyloučeno, aby držitel poštovní licence nabízel více poštovních služeb kvalitativně odlišných, například právě rychlostí dodávání. Musí však být v souladu s požadavkem podle § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách umožněno alespoň jedno dodání každý pracovní den.

Ekonomické zásilky (dodávané v jiném režimu než následující pracovní den – D+1) jsou součástí univerzální služby i v mnoha členských státech Evropské unie vedle prioritních zásilek.

Podle poštovních podmínek musí být prioritní poštovní zásilky na adresní straně označeny výraznou poznámkou „D+1“. Oprávněnost takového požadavku Úřad přeshetřoval v rámci správního řízení, které bylo

pravomocně ukončeno v roce 2021. Odrazem vydaného rozhodnutí je změna poštovních podmínek od 1. června 2021.

K datu 1. února 2020 Česká pošta rovněž rozdělila obyčejná, doporučená a cenná psaní do evropských států na dvě samostatné cenové skupiny – do Evropské unie a mimo Evropskou unii. Podrobnosti jsou uvedeny v kapitole věnované cenám (viz. kapitola 5).

### 3.2 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek

Z dlouhodobého sledování vyplývá, že i v České republice obdobně jako v jiných členských státech Evropské unie klesá počet poštovních zásilek přepravených v rámci základních služeb. Tento vývoj nebyl pandemií covid-19 nijak výrazně ovlivněn.

Důvodem poklesu počtu poštovních zásilek obsahujících písemnosti, je využívání jiných forem komunikace. Obyčejné zásilky nahrazují ve velké míře elektronické formy komunikace, ať už ve formě e mailů, SMS zpráv nebo prostřednictvím komunikačních a chatovacích aplikací. U doporučených zásilek je pokles menší z důvodu relativního nedostatku jiných forem komunikace umožňujících zajištění prokázání dodání písemnosti jejímu příjemci proti obyčejným zásilkám. Pozvolna je mohou nahrazovat zejména datové schránky využívané primárně pro komunikaci mezi orgány veřejné správy a veřejností. V případě adresátů, kteří datovou schránku nemají zřízenou, jsou pro účely úředního doručování stále využívány klasické doporučené zásilky prostřednictvím České pošty.

V případě základních služeb dochází k poklesu počtu podaných poštovních balíků do 10 kg, které nejčastěji obsahují zboží nebo jiné předměty, ačkoliv celkový počet poštovních zásilek poskytovaných komerčně a obsahujících zboží má rostoucí tendenci. To se projevilo zejména v loňském roce, kdy zákazníci nemohli zboží nakupovat přímo v kamenných obchodech, objednávali si nejrůznější zboží z e-shopů. Zatímco v rámci základních služeb bylo v roce 2020 podáno 2 193 000 kusů poštovních zásilek, kterými je obvykle přepravováno zboží (zjednodušeně balíky), mimo rámec základních služeb bylo všemi provozovateli poštovních služeb v roce 2020 přijato k přepravě 105 707 000 poštovních zásilek.

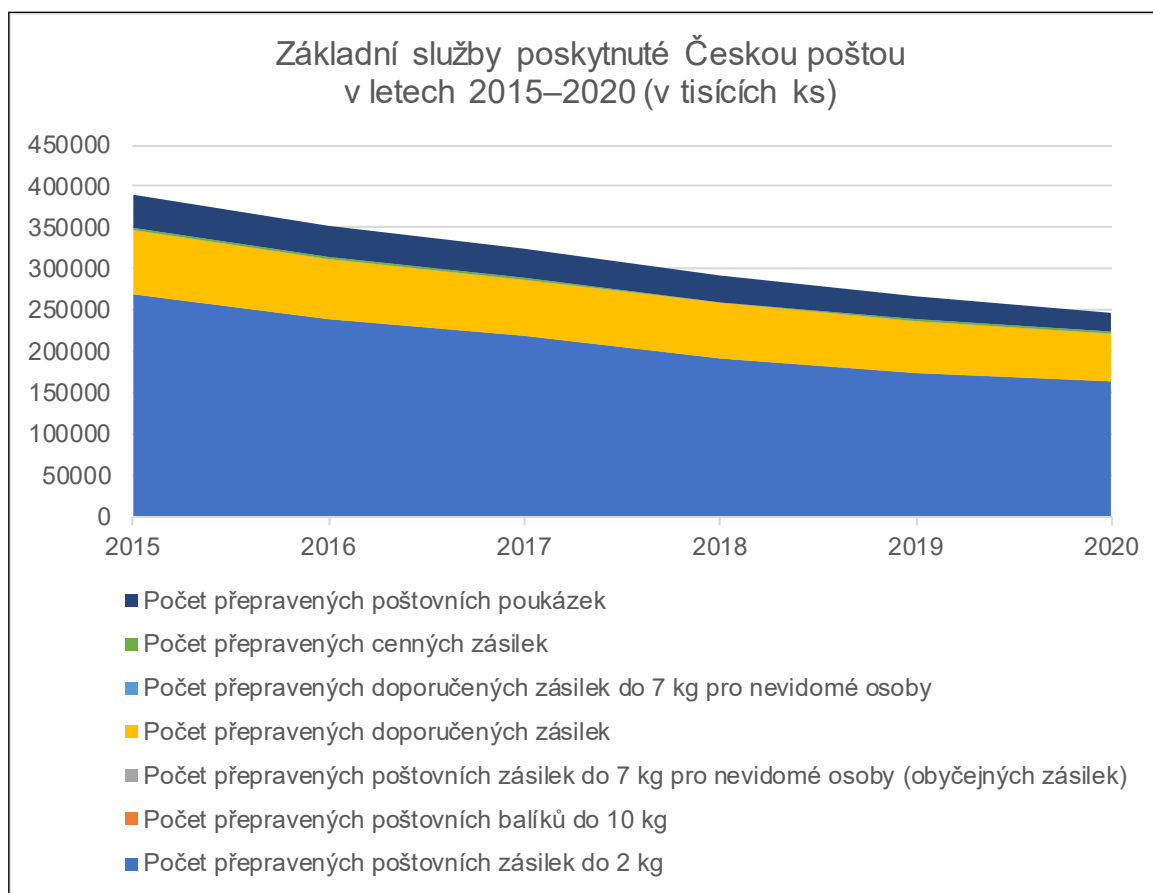
Klesá rovněž počet přepravených poštovních poukázek. Náhradou za tuto službu jsou služby platebního styku, které umožňují zaslání peněžní částky rychleji než prostřednictvím poštovních poukázek.

V následující tabulce a grafu je možné pozorovat pozvolný meziroční pokles u všech druhů základních služeb, až na drobnou výjimku u počtu přepravených cenných zásilek v roce 2020. U této kategorie došlo k nepatrnému nárůstu o 1,26 % zřejmě v důsledku vyššího zájmu uživatelů o zaslání balíků v době pandemie. Z dostupných údajů České pošty lze konstatovat, že v rámci rozdělení obyčejných a doporučených zásilek na dvě rychlostní kategorie bylo na území České republiky od 1. února do 31. prosince 2020 z celkového počtu přepraveno prioritně 17,86 % obyčejných zásilek a 23 % doporučených zásilek.

#### Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2015–2020 (v tisících ks)

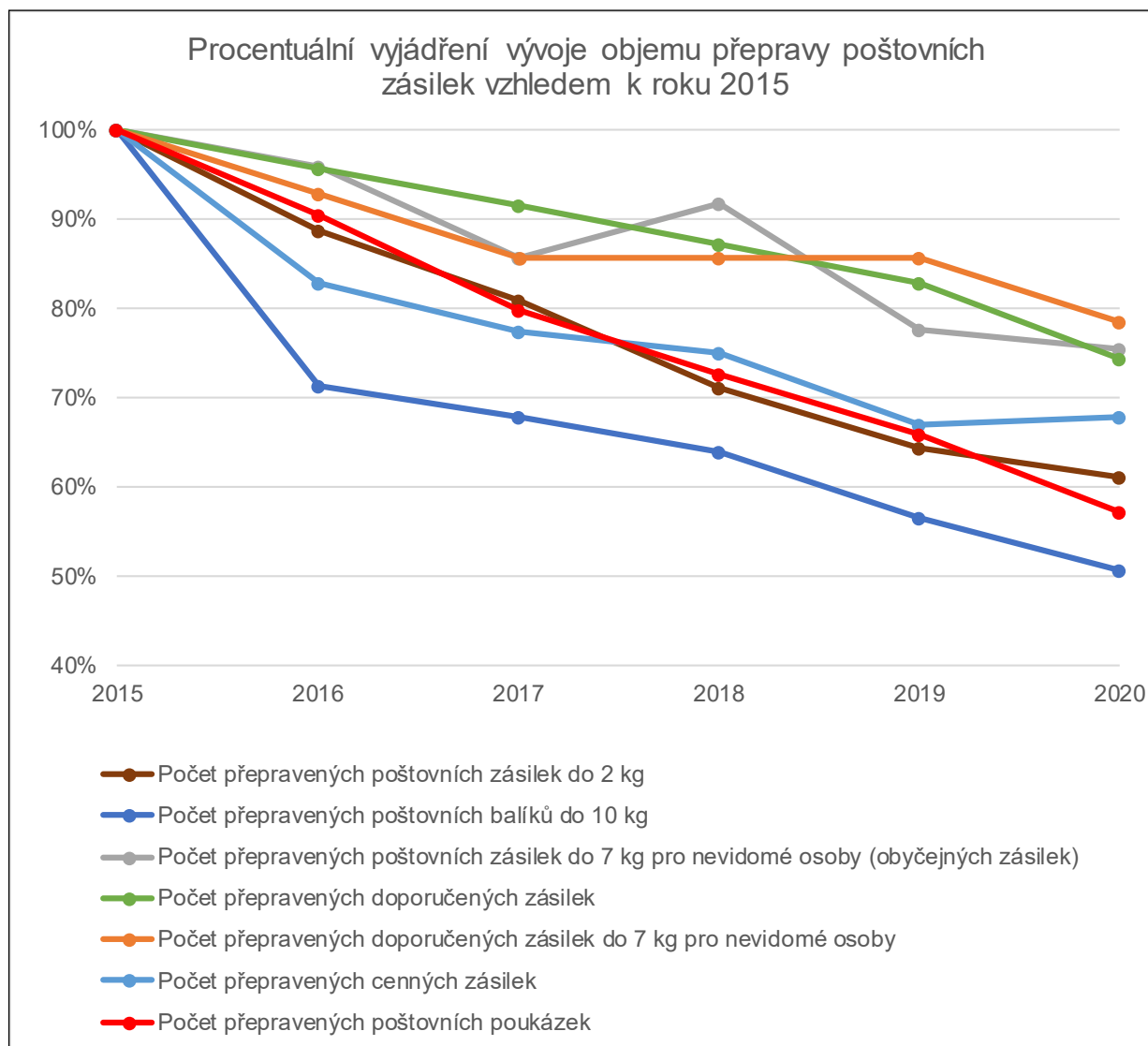
Ukazatel	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	269 901	239 415	218 560	192 180	173 842	164 991
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg	508	362	345	325	287	257
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	49	47	42	45	38	37
Počet přepravených doporučených zásilek	75 617	72 275	69 196	65 923	62 597	56 196
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	14	13	12	12	12	11
Počet přepravených cenných zásilek	2 854	2 362	2 207	2 142	1 912	1 936
Počet přepravených poštovních poukázek	41 873	37 831	33 416	30 448	27 624	23 970

Zdroj: Česká pošta



Následující tabulka a graf dokládají setrvalý pokles počtu poskytnutých základních služeb ve srovnání s hodnotami v roce 2015. Ze zobrazených dat je zřejmé, že i přes drobné výkyvy (v roce 2018 u obyčejných zásilek pro nevidomé osoby a v roce 2020 u cenných zásilek) je trend vývoje počtu přepravených poštovních zásilek dlouhodobě klesající. Největší propad zaznamenaly poštovní balíky do 10 kg a poštovní poukázky. Naopak nejmenší pokles je u poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby, jak obyčejných, tak doporučených.

Ukazatel	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	100 %	88,70 %	80,98 %	71,20 %	64,41 %	61,13 %
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg	100 %	71,26 %	67,91 %	63,98 %	56,50 %	50,59 %
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	100 %	95,92 %	85,71 %	91,84 %	77,55 %	75,51 %
Počet přepravených doporučených zásilek	100 %	95,58 %	91,51 %	87,18 %	82,78 %	74,32 %
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	100 %	92,86 %	85,71 %	85,71 %	85,71 %	78,57 %
Počet přepravených cenných zásilek	100 %	82,76 %	77,33 %	75,05 %	66,99 %	67,83 %
Počet přepravených poštovních poukázek	100 %	90,35 %	79,80 %	72,72 %	65,97 %	57,24 %



S ohledem na dlouhodobý vývoj lze předpokládat, že i v budoucnu bude objem poskytnutých základních služeb, a to nejen v segmentu listovních zásilek klesat, v lepším případě stagnovat.

### 3.3 Dostupnost pošt

#### **Požadavky na dostupnost pošt**

Zabezpečení dostatečné hustoty obslužných míst umožňujících podání a v některých případech i dodání poštovních zásilek je jedním ze základních kvalitativních požadavků stanovených vyhláškou č. 464/2012 Sb. Vyhláška stanovuje konkrétní kritéria pro rozmístění pošt, a zároveň zohledňuje i nařízení vlády č. 178/2015 Sb., kterým je stanoven minimální počet pošt ve výši 3 200.

Další kritéria dostupnosti pošt určuje příloha rozhodnutí o udělení poštovní licence, v níž je uveden seznam obcí a částí obcí, v nichž musí být zachována pošta. Česká pošta je oprávněna přemístit omezený počet pošt umístěných v těchto obcích do jiné části obce nebo jiné obce, ovšem pouze za předpokladu, že zrušením dané pošty nedojde k porušení kritérií dostupnosti pošt daných vyhláškou č. 464/2012 Sb. V průběhu držení poštovní licence Česká pošta průběžně oznamuje Úřadu změny v tomto seznamu, které jsou zveřejněné na webu Úřadu v souboru „Přehled oznámených změn“.

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.



Povinností České pošty je podle vyhlášky č. 464/2012 Sb. zveřejnit v prostorách pošt a na webu informace o všech svých provozovnách, nebo je sdělit na požádání. Aktuální seznam provozoven, kterými je zajištěna dostupnost základních služeb v obcích a částech obcí, zveřejňuje Česká pošta na svém webu 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](#)“. Výše uvedená kritéria nemusí Česká pošta plnit pouze prostřednictvím svých provozoven, ale k zajištění dostupnosti základních služeb může využít i provozovny svých smluvních partnerů.

Nad rámec daných povinností v podobě minimálního počtu 3 200 pošt provozuje Česká pošta nebo její smluvní partneři i další provozovny, v nichž je zpravidla nabídka služeb omezena. Takovými provozovny mohou být i tzv. výdejní místa. Dalšími provozovny s omezenou nabídkou služeb jsou tzv. poštovny, které jsou spíše turistickou atrakcí, jako např. poštovna na Sněžce. V roce 2020 doplnila Česká pošta svoji síť nepovinných provozoven o výdejní místa označovaná jako Balíkovny. Ta však neslouží pro poskytování základních služeb, ale slouží výlučně pro poskytování služby Balíkovna, která nespadá do základních služeb.

Dostupnost obslužných míst Česká pošta zajišťovala v prosinci roku 2020 prostřednictvím 2 543 svých provozoven a 692 pošt Partner. Tímto počtem Česká pošta naplňuje svou povinnost zajistit minimální počet provozoven podle nařízení vlády č. 178/2015 Sb. Kromě toho omezený rozsah základních služeb zajišťovalo nad rámec povinného počtu dalších 56 výdejních míst a 6 poštoven. Počet jednotlivých typů obslužných míst znázorňuje i následující tabulka. Z porovnání meziročního počtu pošt Partner a výdejních míst je patrný pokračující rozvoj projektu Pošta Partner, v jehož rámci Česká pošta převádí své provozovny na smluvní partnery, např. na obecní úřady nebo obchody v malých obcích.

Přehled obslužných míst	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Vlastní provozovny (zajišťované Českou poštou)</b>	<b>3 124</b>	<b>2 984</b>	<b>2 807</b>	<b>2 648</b>	<b>2 600</b>	<b>2 543</b>
<b>Provozovny zajišťované třetí osobou (celkem)</b>	<b>290</b>	<b>429</b>	<b>521</b>	<b>666</b>	<b>710</b>	<b>754</b>
• pošty Partner	190	327	428	583	634	692
• výdejní místa	86	88	79	73	68	56
• poštovny	14	14	14	10	8	6
<b>Celkem</b>	<b>3 414</b>	<b>3 413</b>	<b>3 328</b>	<b>3 314</b>	<b>3 310</b>	<b>3 297</b>

*Zdroj: Česká pošta*

V nouzovém stavu Česká pošta minimalizovala zavádění celoplošných omezení a reagovala na mimořádné situace v příslušných regionech. Během první vlny onemocnění covid 19 se Česká pošta snažila udržet otevřenou síť pošt v maximálně možném celoplošném rozsahu tak, aby alespoň po část dne byla všude příslušná pošta dostupná. Proto došlo od 19. března 2020 k plošné úpravě otevírací doby, a to k jejímu zkrácení pouze do 16 hodin. Hlavním cílem optimalizace otevíracích dob bylo podle vyjádření České pošty zavedení jednosměrného provozu se záměrem vytvořit kapacitu pro zajištění provozu pošt bez nutnosti uzavírek, navýšení počtu otevřených přepážek nebo optimalizaci provozních procesů. Na pracovišti byla pouze jedna skupina zaměstnanců, čímž se snížilo riziko uzavření celé provozovny v případě prokázání nákazy některého ze zaměstnanců a nutnosti nastoupení do karantény ostatních, kteří s ním byli v kontaktu. Současně Česká pošta vyhradila čas pro obsluhu osob nad 65 let. Z pohledu uživatelů bylo příznivé zachování provozu pošt, ale nikoliv zkrácení otevírací doby. Ačkoliv zavedením tohoto opatření neporušila své povinnosti, Česká pošta dostala zákonným požadavkům a rozsah otevírací doby byl zajištěn v souladu se základními kvalitativními požadavky, mohlo toto opatření radě zákazníků České pošty způsobit komplikace. Úřad proto Českou poštu vyzval, aby toto opatření uplatňovala pouze po nezbytně nutnou dobu. S účinností od 25. května 2020 se všechny provozovny České pošty vrátily k běžné otevírací době, která platila před zavedením opatření proti šíření nemoci covid-19.

V návaznosti na to Česká pošta ve dvou krocích s účinností od 1. září 2020 a od 1. října 2020 přistoupila k optimalizaci otevírací doby u celkem 1 518 pošt. Důvody zavedení nového modelu jednotné otevírací doby odpovídají podle údajů České pošty frekvenci využívání poštovních služeb vzhledem ke klesající poptávce a směřují k zajištění efektivnějšího provozu pošt. Tato trvalá změna spočívá v zavedení pravidelného střídání otevírací doby pošty v průběhu týdne. Delší otevírací doba zpravidla do 18 hodin je dva dny v týdnu, tři dny v týdnu

jsou pošty otevřené již od ranních hodin. Prodloužením otevírací doby Česká pošta reagovala na dlouhodobou poptávku po takovém přístupu.

Úřad obdržel v souvislosti s jednotnou úpravou otevírací doby dvě podání od orgánů veřejné správy, kterým naopak nevyhovovalo zejména posunutí otevírací doby až na 10. hodinu dva dny v týdnu, protože tato změna negativně ovlivnila chod daných institucí.

Úřad problematiku dostupnosti a úpravu otevírací doby pošt projednával s Českou poštou na jaře roku 2020 v souvislosti s pandemickou situací na celém území České republiky. I vzhledem k tomu, že Česká pošta čelila v době vyhlášení nouzového stavu problému při zajištění plnění povinností držitele poštovní licence, rozhodla se vyhodnotit získané zkušenosti a otevírací dobu upravit u vybraných pošt trvale jednotně na celém území.

Jak je uvedeno výše, Česká pošta se tak do jisté míry snažila reagovat na požadavek veřejnosti upravit otevírací dobu v průběhu dne a prodloužit ji do 18 hodin. Tato iniciativa však zpočátku nemusela vyhovovat všem uživatelům, neboť posunutí otevírací doby se v dotčených dnech projevilo zkrácením otevírací doby v ranních hodinách.

Zavedená opatření Úřad posoudil ve vztahu k plnění poštovní povinnosti držitele poštovní licence a vyhodnotil je jako souladná se zákonnými požadavky. Při hodnocení těchto podání Úřad vycházel z vyhlášky č. 464/2012 Sb., která stanoví pouze minimální povinný rozsah otevíracích hodin. Stanovený rozsah Česká pošta plní i v případě změnou dotčených pošt. Tato vyhláška však nestanoví požadavky na konkrétní rozložení otevírací doby do jednotlivých dní a v rámci jednotlivých dní. Úřad České pošty nemůže rozložení této otevírací doby nařizovat. O rozložení otevírací doby u jednotlivých pošt již rozhoduje Česká pošta sama, přičemž by měla optimálně brát v úvahu potřeby veřejnosti v daném místě.

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

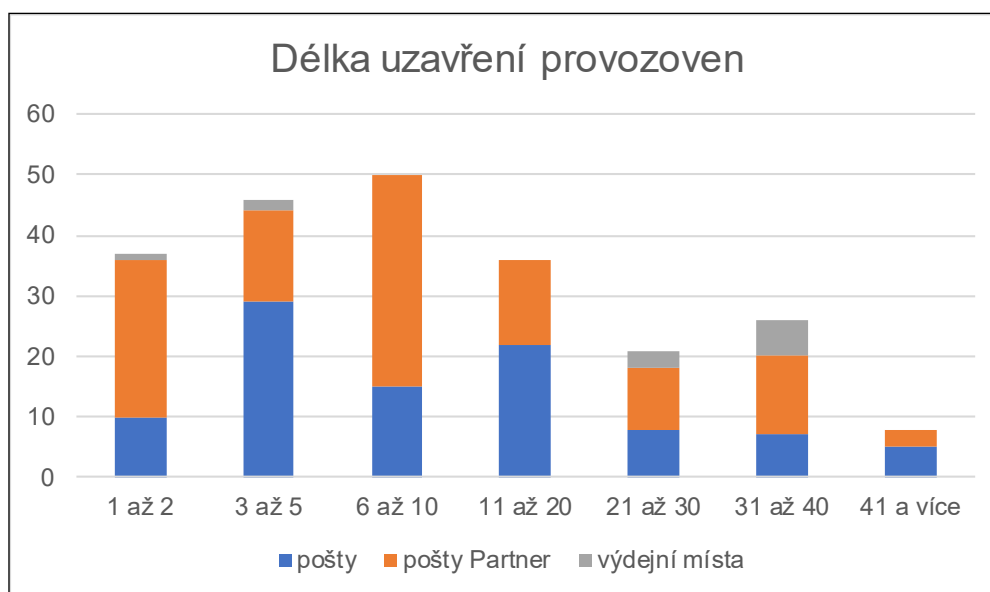
*Držitel poštovní licence může ve výjimečných případech provozovny nebo pošty dočasně uzavřít a při dodržení požadavků na dostupnost je může i zrušit. V těchto případech stanoví § 27 vyhlášky č. 464/2012 Sb. České pošty informační povinnost, tedy koho a jakým způsobem informovat. Primární musí být informováni zákazníci, a to prostřednictvím informace u vchodu do provozovny, případně i na webu České pošty. Kromě toho musí Česká pošta písemně informovat obce dotčené danou změnou a také Úřad.*

V roce 2020 nedošlo ke zrušení žádné pošty. Česká pošta bez náhrady zrušila pouze tři výdejní místa a dvě poštovny. V souvislosti s epidemií onemocnění covid 19 došlo oproti předchozím obdobím k podstatnému nárůstu dočasného uzavírání provozoven, a to zejména v první a druhé vlně pandemie. V období mezi první a druhou vlnou pandemie byly zaznamenány pouze tři uzavírky pošt z důvodu výskytu onemocnění covid-19. Úřad si vyžádal od České pošty každodenní poskytování informací o jednotlivých omezeních, které průběžně vyhodnocoval. Na základě těchto údajů Úřad zjistil, že v některých případech Česká pošta tyto aktuální informace nezveřejnila ve stejném okamžiku zároveň i na svém webu, a vyzval ji k nápravě, k níž bezodkladně došlo.

V první vlně onemocnění covid 19, v období od 16. března do 26. května 2020, zaznamenal Úřad celkem 224 případů, kdy Česká pošta musela přistoupit k dočasnému uzavření provozovny z tohoto důvodu. Délka uzavření provozovny byla různá od jednoho pracovního dne až po nejdelší uzavření v délce 49 pracovních dní v případě pošty Kadov u Blatné. Uzavření se dotklo celkem 96 pošt, 116 pošt Partner a 12 výdejních míst. Nejvíce dočasně uzavřených provozoven bylo v regionu východní Čechy, konkrétně 67, následovaném severní Moravou s 41 uzavírkami. Naopak nejméně jich bylo v regionu Praha a střední Čechy, pouhých 10 uzavírek. V ostatních regionech byl počet uzavírek srovnatelný, a to v rozmezí 20 až 30. Počet uzavírek jednotlivých provozoven podle doby uzavření v pracovních dnech zachycují následující tabulka a graf.

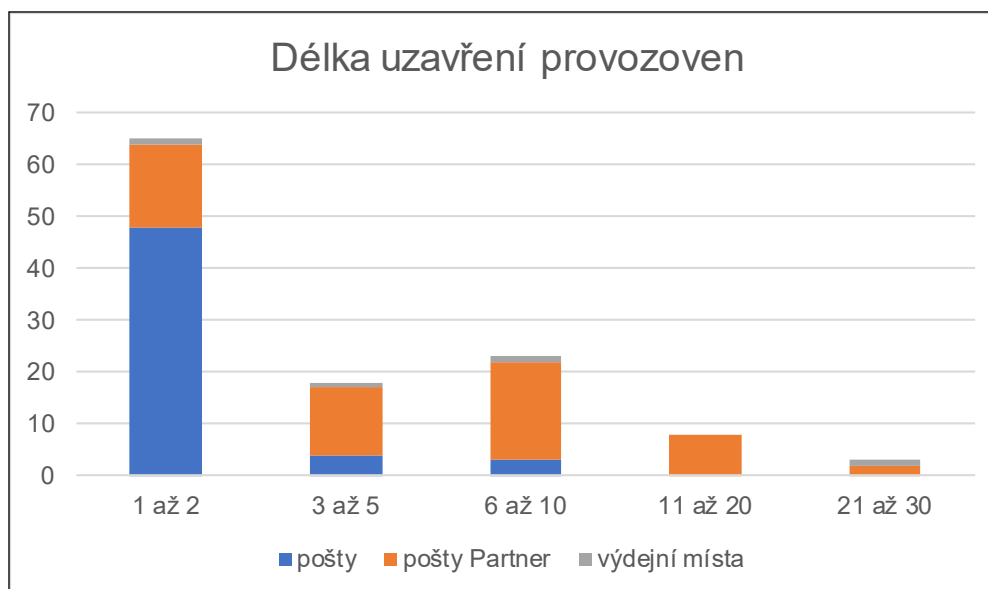


Doba uzavření provozovny (v pracovních dnech)	Počet uzavřených provozoven v první vlně			
	pošta	pošta Partner	výdejní místo	Celkem
1 až 2	10	26	1	37
3 až 5	29	15	2	46
6 až 10	15	35	-	49
11 až 20	22	14	-	36
21 až 30	8	10	3	21
31 až 40	7	13	6	26
41 a více	5	3	-	8
<b>Celkem</b>	<b>96</b>	<b>116</b>	<b>12</b>	<b>224</b>



Oproti tomu v druhé vlně onemocnění covid 19, konkrétně v období od 5. září 2020 do 31. prosince 2020, Úřad zaznamenal celkem 117 případů vynuceného uzavření provozoven České pošty, z toho 55 pošt, 58 pošt Partner a 4 výdejních míst. Oproti první vlně se snížil nejen počet uzavírek, ale zároveň se podstatně zkrátila i doba uzavření. Ve většině případů nepřesáhla pět pracovních dnů. Některé provozovny však byly v průběhu tohoto období uzavřené vícekrát. Nejčastěji, stejně jako v první vlně, Česká pošta uzavírala pošty ve východních Čechách s celkem 37 případy dočasného uzavření provozovny. Obdobně na tom byly jižní Čechy s celkem 29 uzavírkami, na severní Moravě bylo 16 případů, v severních Čechách 13 uzavírek, v západních Čechách pak 12 případů uzavření provozovny. Nejnižší počet uzavírek byl evidován na jižní Moravě a ve středních Čechách. Vůbec nejdelší vynucené uzavření v délce 27 pracovních dní bylo u pošty Partner Vojkov a výdejního místa Jesenec. Počet uzavírek jednotlivých provozoven v tomto období podle doby uzavření v pracovních dnech zachycují následující tabulka a graf

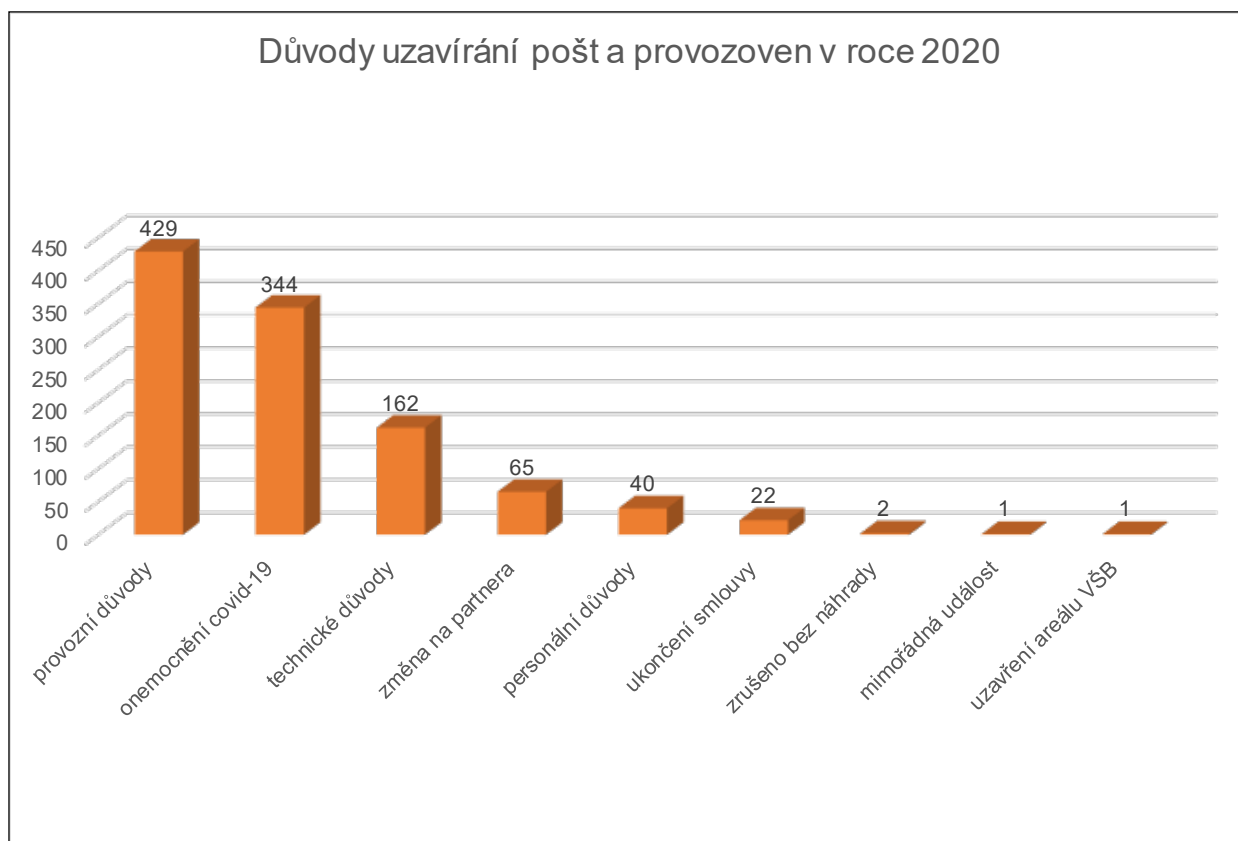
Doba uzavření provozovny (v pracovních dnech)	Počet uzavřených provozoven v druhé vlně			
	pošta	pošta Partner	výdejní místo	Celkem
1 až 2	48	16	1	65
3 až 5	4	13	1	18
6 až 10	3	19	1	23
11 až 20	-	8	-	8
21 až 30	-	2	1	3
<b>Celkem</b>	<b>55</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>117</b>



Úřad průběžně dlouhodobě sleduje individuálně u každého případu, jak dlouho byla daná pošta uzavřena, z jakého důvodu a zda jsou naplněny zákonné předpoklady pro dočasné neplnění povinnosti.

I přes uzavírky z důvodu pandemické situace uvedené výše byly nejčastějším dalším důvodem uzavírání provozoven v roce 2020 provozní důvody zejména na straně smluvních partnerů České pošty. Takových případů oznámila Česká pošta Úřadu 429. Jedná se tak o vyšší počet uzavírek než z důvodu covidu 19, kterých bylo 344. Dalším nejčastějším oznámeným důvodem bylo 162 případů uzavření pošty nebo provozovny z technických důvodů, nejčastěji se jednalo o stavební úpravy. V minulosti byly často pošty krátkodobě uzavírány při převodu na smluvního partnera. V roce 2020 bylo z takového důvodu oznámeno 65 dočasných uzavírek pošt a provozoven.

Častým důvodem bylo v předchozích letech dočasné uzavření z personálních důvodů, nejčastěji nemoci pracovníka. Přestože v roce 2020 evidoval Úřad pouze 40 takových uzavírek oproti 224 v roce 2019, nedošlo v tomto případě k reálnému poklesu při zohlednění 327 uzavírek z důvodu pandemie covid 19. Důvody a počty jednotlivých případů uzavření jsou uvedeny v následujícím grafu.



Při uzavírání provozoven, zajištění dostupnosti základních služeb jejich prostřednictvím a v délce doby uzavření provozoven neshledal Úřad pochybení České pošty. Ze 722 případů zavření pošty, které nebyly z důvodu onemocnění covid-19, jich 452 trvalo pět pracovních dnů nebo méně.

Zajištění dostupnosti pošt v souladu s ustanovením § 14 vyhlášky č. 464/2012 Sb. bylo v roce 2020 negativně ovlivněno onemocněním covid 19. S ohledem na odůvodněnost jednotlivých případů a omezení uzavírek jen na nezbytně nutnou dobu byly naplněny liberační důvody stanovené zákonem o poštovních službách a Česká pošta nemusela dočasně plnit povinnost zajistit dostupnost způsobem stanoveným právními předpisy.

### **3.4 Dostupnost poštovních schránek**

#### **Požadavky na dostupnost poštovních schránek**

*Poštovní schránky musí být umístěny především v těch místech, do nichž obyvatelé pravidelně docházejí z jiného důvodu, zejména u nákupních center nebo v blízkosti zastávek veřejné dopravy, takovým způsobem, aby byla naplněna kritéria stanovená v § 15 odst. 1 vyhlášky č. 464/2012 Sb.*

*Poštovní schránky musí být vybírány každý pracovní den.*

V minulosti bylo vhození obyčejných zásilek do poštovní schránky nejvyužívanějším způsobem jejich podání. Nyní dávají zákazníci přednost podání přímo u přepážky České pošty. Podíl poštovních zásilek podávaných do poštovních schránek jednotlivými podavateli představuje dlouhodobě přibližně jednu pětinu a v posledních letech nepatrně vzrostl. Nárůst mohl být ovlivněn i onemocněním covid-19 a snahou podat poštovní zásilky bez kontaktu s jinými osobami.

Na straně České pošty, jak vyplývá z údajů zveřejněných na jejím webu, došlo většinou k přesunu času výběru poštovních schránek do ranních a dopoledních hodin. V roce 2020 bylo pouze 9 % výběrů poštovních schránek prováděno po 12:00. Tato skutečnost může ovlivnit zákazníky, kteří potřebují dodání poštovní zásilky do druhého dne a spíše upřednostní podání u přepážky pošty.

Celkový počet poštovních schránek, jak dokládá tabulka níže, dlouhodobě klesá. K odstraňování poštovních schránek dochází tam, kde je Česká pošta v minulosti umístila nad rámec daných povinností, například v obcích, kde je více poštovních schránek v blízké docházkové vzdálenosti. Česká pošta i nadále ruší také poštovní schránky v místech, kde se jich v minulosti nacházelo více na jednom místě, jako například u vchodů některých pošt. V současné době jsou zachovávány poštovní schránky zpravidla v místech, kde je jejich umístění povinné podle ustanovení § 15 vyhlášky č. 464/2012 Sb.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Poštovní schránky	21 698	21 535	21 303	21 047	20 699	20 148

*Zdroj: Česká pošta*

Pouze v době od 26. března do 4. května 2020 Česká pošta v ojedinělých případech omezila výběr poštovních schránek. Tento postup Česká pošta prakticovala v lokalitách s vysokou absencí pracovníků nebo u provozu v karanténě. Dle sdělení České pošty se toto opatření uplatnilo především v okresech, které vykazovaly nízké objemy podaných poštovních zásilek při výběru poštovních schránek. Výběr se uskutečňoval v pondělí, středu a pátek pouze po nezbytně nutnou dobu převážně v přidružených obcích. Úřad Českou poštu upozornil, že dočasné neplnění povinností vyplývajících ze zákona o poštovních službách musí být omezeno co nejméně a veškerá přijatá opatření musí být aplikována pouze po nezbytnou dobu. Úřad nezaznamenal žádný případ, v němž by podmínky pro uplatnění tohoto opatření nebyly naplněny.

### 3.5 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.*

Plnění této povinnosti bylo zásadně omezeno po vyhlášení nouzového stavu v reakci na onemocnění covid 19 v březnu 2020 a nařízení povinnosti používat ochranné pomůcky dýchacích cest. Česká pošta ve snaze zajistit ochranu jak zákazníků, tak i samotných pracovníků České pošty, přistoupila ve dvou etapách k dočasnému mimořádnému opatření v oblasti dodávání těch poštovních zásilek, u jejichž dodání je nezbytný kontakt s adresátem, tedy zejména doporučené zásilky a balíky.

Během první etapy v období od 16. března do 20. března 2020 v případě balíků a do 25. března 2020 v případě ostatních doporučených zásilek došlo podle informací České pošty v důsledku akutního nedostatku ochranných prostředků jejich zaměstnanců k dočasnému přerušování kontaktního dodávání. Česká pošta v té době poštovní zásilky ukládala přímo u jednotlivých pošt. Za účelem zamezení přílišné kumulace osob na poštách byla prodloužena úložní doba poštovních zásilek na 30 dnů, a to s výjimkou případů, kdy byl tento postup vyloučen odesílatelem (např. v případě tzv. úředního doručování). V té době podle České pošty neexistovali dodavatelé, kteří by byli s to jí dodat ochranné pomůcky v požadovaných objemech. Od 17. března 2020 Česká pošta přednostně vybavila doručovatele v prvních uzavřených oblastech krajskou hygienickou stanicí Litovel a Uničov.

Opatření bylo uplatněno jen po přechodnou dobu a jednotliví adresáti mohli požádat o opakované dodání do místa svého bydliště.

Úřad toto dočasné omezení povinnosti vyhodnotil jako přiměřené s tím, že byly naplněny předpoklady pro dočasné upuštění od dodávání adresátům do místa uvedeného v poštovní adrese v souladu s ustanovením § 33 odst. 2 zákona o poštovních službách, a to v nouzovém stavu vyhlášeném vládou České republiky.

Ve druhé etapě, která trvala od 25. března do 16. dubna 2020 došlo k návratu standardního režimu do-  
dávání. V případě neúspěšného dodání vnitrostátních doporučených zásilek bez doplňkových služeb v místě  
určeném v poštovní adrese Česká pošta zásilku vložila do domovní schránky adresáta namísto uložení u pošty.  
Vložení doporučené zásilky do příslušné domovní schránky Česká pošta evidovala v dodacím dokladu namísto  
potvrzení jejího převzetí příjemcem. Poštovních zásilek ze zahraničí se toto opatření nedotklo. Prioritou bylo  
podle vyjádření České pošty snížit počet zákazníků, kteří musí osobně navštívit poštu na minimum v době, kdy  
počet nakažených rychle stoupal.

K obdobným opatřením v době pandemie, byť s některými odlišnostmi při jejich realizaci, přistoupili  
i zahraniční určení provozovatelé poštovních služeb. Postup České pošty se tedy výrazně nevy-mykal z postupu  
ostatních provozovatelů poštovních služeb, kteří ve stejné době čelili obdobné situaci. Česká pošta však v pří-  
padě opatření vkládání doporučených zásilek nepostupovala v souladu s právními předpisy, ani s uzavřenou  
poštovní smlouvou s odesílatelem, proto Úřad zasáhl. Jednání České pošty vyhodnotil jako neplnění poštovní  
smlouvy s odesílatelem a v této věci s Českou poštou komunikoval. Vyzval ji, aby i v případě těchto doporuče-  
ných zásilek bylo zajištěno řádné dodávání, tedy dodávání oproti potvrzení dodání příjemcem. To Česká pošta  
zajistila od 16. dubna 2020.

Dodávání poštovních zásilek spadajících do základních služeb bylo předmětem nejvyššího počtu stížností  
ze strany veřejnosti. Úřad celkem řešil 129 podání. Nejčastěji se Úřad setkával se stížnostmi na neúčinný po-  
kus o dodání poštovní zásilky, nezanechání výzvy k vyzvednutí poštovní zásilky v případě neúspěšného pokusu  
o dodání, neobdržení opakované výzvy k vyzvednutí poštovní zásilky, vydání poštovní zásilky neoprávněnému  
příjemci a nerespektování doplňkových služeb a dispozic zvolených odesílatelem.

Systém dodávání tzv. listovních zásilek České pošty se změnil se zavedením dvourychlostního dodávání  
(prioritní a ekonomický režim) od 1. února 2020. Přestože Česká pošta zavedla dva režimy pro dodávání, je  
i nadále zajištěno alespoň jedno dodání na adresu v rámci všech základních služeb v souladu s uzavřenou poš-  
tovní smlouvou a nastavením systému dodávání. Skutečnost, že část poštovních zásilek v ekonomickém režimu  
je na základě volby odesílatele dodávána v prodloužené době, nepovažuje Úřad s ohledem na výše uvedené za  
rozporné s požadavkem zajistit, aby základní služby byly poskytovány každý pracovní den a umožnily v těchto  
dnech alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby.

V souvislosti se zavedením dvourychlostního systému dodávání na počátku roku 2020 se na Úřad velmi  
často obraceli uživatelé poštovních služeb, kteří využili nabídky České pošty na prioritní přepravu zásilky. Uži-  
vatelé vyjádřili nespokojenost s tím, že za vyšší cenu jim nebyla poskytnuta služba, kterou očekávali a za kterou  
zaplatili. Poštovní zásilka byla oproti jejich očekáváním dodána v řádu několika dnů/týdnů. Česká pošta však  
ani u poštovních zásilek podaných k prioritní přepravě v poštovních podmínkách negarantuje dobu dodání, ale  
uvádí, že zásilkám přepravovaným prioritně dává přednost před zásilkami přepravovanými ekonomicky.

V reakci na zavedení dvourychlostního systému dodávání ze strany České pošty Úřad provedl kontrolu  
poštovních zásilek přepravovaných v prioritním režimu (D+1). Celorepubliková kontrola se uskutečnila ve dvou  
fázích. Dohromady proběhlo 115 kontrol ve 107 dodejních, 8 dodejen bylo kontrolováno opakovaně z důvodu  
nedostatků zjištěných při první kontrole. Bylo zjištěno pochybení, kdy Česká pošta nezajistila dodání každý  
pracovní den vnitrostátních prioritních obyčejných zásilek a poštovních zásilek ze zahraničí, přičemž toto po-  
chybení se dotklo 144 poštovních zásilek. Zjištění bylo vyhodnoceno jako porušení § 3 odst. 2 písm. d) zákona  
o poštovních službách. Mimo to bylo na jedné z dodacích provozoven nalezeno zvýšené množství poštovních  
zásilek doručovaných v ekonomickém režimu s výrazným zpožděním od data podání. Takovéto nakládání s poš-  
tovními zásilkami, byť podaných v ekonomickém režimu, vyhodnotil Úřad jako porušení § 7 odst. 1 zákona  
o poštovních službách. Zjištěná pochybení budou předmětem správního řízení.

Délka dodávání poštovních zásilek byla velmi častým předmětem obdržených podnětů, a to at již poš-  
tovních zásilek vnitrostátních, tak i poštovních zásilek zasílaných do zahraničí. Úřad zaznamenal zvýšený  
počet stížností na neúměrně dlouhou dobu dodání, která u některých poštovních zásilek do zahraničí trvala  
i v řádu měsíců. Úřad rovněž obdržel stížnosti uživatelů na nevyřízení reklamace ze strany České pošty v zá-  
konné lhůtě. Především na dodávání poštovních zásilek do zahraničí měla významný dopad i pandemie covid  
19. Opatření přijatá v mezinárodní letecké přepravě a v některých státech k zamezení šíření nemoci měla vliv  
nejen na samotné odeslání poštovních zásilek do zahraničí, ale zejména na rychlost výměny informací mezi  
provozovateli poštovních služeb o pohybu poštovních zásilek v zemi určení.

**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. Plnění této povinnosti je ze strany Úřadu kontrolováno a v případě zjištění nedodržení této povinnosti, může být porušení povinnosti předmětem správního řízení o přestupku.

Na počátku roku 2020 proběhla kontrola dodávání poštovních zásilek spadajících do základních služeb v depu Praha 703 Horní Počernice a v listovní dodejně Praha 99 Bechyňská. Nedostatky byly zjištěny u 382 poštovních zásilek. V této věci Úřad přistoupil k zahájení správního řízení, které dosud nebylo pravomocně ukončeno.

Pokud se na Úřad obrátí stěžovatelé s tím, že Česká pošta nedodává řádně 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. Zjistí-li Úřad pochybení ze strany České pošty, jsou tyto nedostatky řešeny ve správních řízeních (v podrobnostech kapitola 4.4 Přestupky).

**Nerespektování odnášky a prokázání protiprávního jednání**

*V roce 2020 řešil Úřad případ stěžovatele, který poukázal na nedodržování uzavřené dohody o odnášce ze strany České pošty, neboť většina poštovních zásilek mu vůbec není dodána (není mu umožněno si je vyzvednout u dohodnuté provozovny), ale je vrácena zpět odesílateli. Prošetřením Úřad zjistil, že stěžovatel má platně sjednanou dohodu o odnášce z konkrétní provozovny. Česká pošta k tomuto uvedla, že si není vědoma, že by dohoda nebyla dodržována a že neevokuje žádné poštovní zásilky, které by byly dodávány v rozporu s uzavřenou dohodou. Česká pošta rovněž zmínila, že není jediným provozovatelem poštovních služeb, že je tedy možné, že zásilky, o nichž hovoří stěžovatel, dodával jiný provozovatel. Stěžovatel v reakci na vyznění prošetření doložil kopie několika obálek (obyčejné psaní) a rovněž odpověď České pošty na jeho stížnost. Z těchto podkladů vyplynulo, že minimálně ve stěžovatelem doložených případech Česká pošta opravdu nedodržela dohodu o odnášce, neboť předmětné poštovní zásilky (obyčejné psaní) byly prokazatelně předány k poštovní přepravě u České pošty a byly vypraveny na pochůzku, místo aby byly rovnou uloženy u dohodnuté provozovny. Po neúspěšném pokusu o dodání byly zásilky vráceny odesílatelům s odvoláním na skutečnost, že se adresát odstěhoval. Kopie obálek jemu doručovaných poštovních zásilek adresát zajistil u odesílatelů těchto zásilek. V daném případě adresát zajištěním konkrétních důkazů přispěl k usvědčení České pošty z přestupku.*

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 nečinila pokus o dodání, což uvedla i ve výzvě k vyzvednutí poštovní zásilky a zdůvodňovala to velkým množstvím došlých zásilek. Srovnatelné nedostatky byly zjištěny i v rámci výše zmíněné kontroly provedené začátkem roku 2020. I v případě zvýšeného počtu došlých poštovních zásilek je však Česká pošta povinna u základních služeb zajistit řešení této situace a učinit pokus o dodání na adrese každé fyzické a právnické osoby, a to například mimořádnou výpomocí personálu z jiného regionu apod.



**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 věci v držení České pošty.*

Obecná povinnost učinit pokus o dodání se nevztahuje na určitá místa, jejichž seznam je Česká pošta povinna zveřejnit na svém webu (soubor Seznam míst bez doručovací služby).

Na začátku roku 2020 obsahoval tento seznam 94 adresních míst, kam Česká pošta nedodávala poštovní zásilky. Do konce roku 2020 z tohoto seznamu Česká pošta odstranila tři adresní místa, což znamená, že v případě těchto míst již neuplatňuje výjimku z dodávání. K 31. prosinci 2020 zůstalo v seznamu České pošty 91 adresních míst, kde není zajištěno dodávání.

Uplatnění této výjimky je však Česká pošta povinna doložit a zdůvodnit. Úřad tato místa prověřoval, aby zjistil, zda jsou splněny důvody opravňující Českou poštu k uplatnění výjimky z dodávání. V jednom případě Úřad kontrolou zjistil, že kontrolované adresní místo je bez obtíží přístupné po veřejné komunikaci, přesto zde Česká pošta nedodává z důvodu údajně špatného stavu komunikace a nebezpečí přepadení. Úřad si informace uváděné Českou poštou ověřil u příslušného městského úřadu a shledal, že uplatnění výjimky z dodávání bylo v předmětném případě neodůvodněné. Požadavky § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb. tak nebyly naplněny. V této záležitosti je aktuálně vedeno správní řízení, Česká pošta dosud toto místo ze svého seznamu výjimek neodstranila.

V případech oprávněného uplatnění výjimky z dodávání do adresního místa je Česká pošta povinna zajistit náhradní způsob dodávání, např. do dodávací schránky, dodávání poštovních zásilek do jiného místa nebo formou odnášky od pošty.

**3.6 Reklamac e a jiná podání přijatá Českou poštou****Reklamac e**

*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 reklamac e poskytnuté poštovní služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit a lhůty o jejím vyřízení.*

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

Reklamační řízení je v souladu se zákonem o poštovních službách v podrobnostech upraveno v poštovních podmínkách České pošty. Zde je stanoveno, jakým způsobem, kde a v jakých lhůtách je možné reklamaci uplatnit a lhůty pro její vyřízení. Ve vztahu ke spotřebitelům se uplatní rovněž relevantní ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Jde například o možnosti uplatnit reklamaci na kterékoli provozovně, na které je to s ohledem na sortiment poskytovaných služeb možné, lhůta pro vyřízení reklamac e a některá další. Poštovní podmínky rozlišují reklamaci dodání, reklamaci výplaty dobírkové částky, reklamaci poškození poštovní zásilky či úbytku obsahu a jinou reklamaci, tedy reklamaci, kterou nelze zařadit do žádné z předchozích kategorií (např. nepředání výzvy k vyzvednutí poštovní zásilky, nedodání řádně vyplněné dodejky apod.).

Skutečnost, jakým způsobem Česká pošta plní svou povinnost přijímat reklamaci, Úřad průběžně kontroluje (blíže viz kapitola 4.2). Součástí kontroly je v takovém případě ověření, zda je v provozovně přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamac e, nebo zda jsou k dispozici příslušné formuláře potřebné k uplatnění reklamac e.

Další povinnosti České pošty vztahující se k reklamám jsou uvedeny ve vyhlášce č. 433/2012 Sb., podle které jsou součástí každoročně zveřejňovaných informací Českou poštou i údaje o počtu reklam. Tyto informace jsou dostupné na [webu České pošty](#).

Přehled vyřízených reklam zákazníků (ks)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamaci na dodejky)</b>	57 735	54 897	65 940	64 100	77 209	62 981
z toho: odůvodněné reklamace	16 007	17 554	20 905	26 765	23 030	19 606
<b>Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou</b>	57 133	57 003	57 411	79 113	53 202	73 482
<b>Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek</b>	2 527	1 943	1 676	1 411	1 050	841
z toho: odůvodněné reklamace	1 705	995	816	642	476	417
<b>Jiné reklamace</b>	2 374	2 128	1 793	1 493	972	1 023
z toho: odůvodněné reklamace	1 512	1 422	1 021	796	780	514

*Zdroj: Česká pošta*

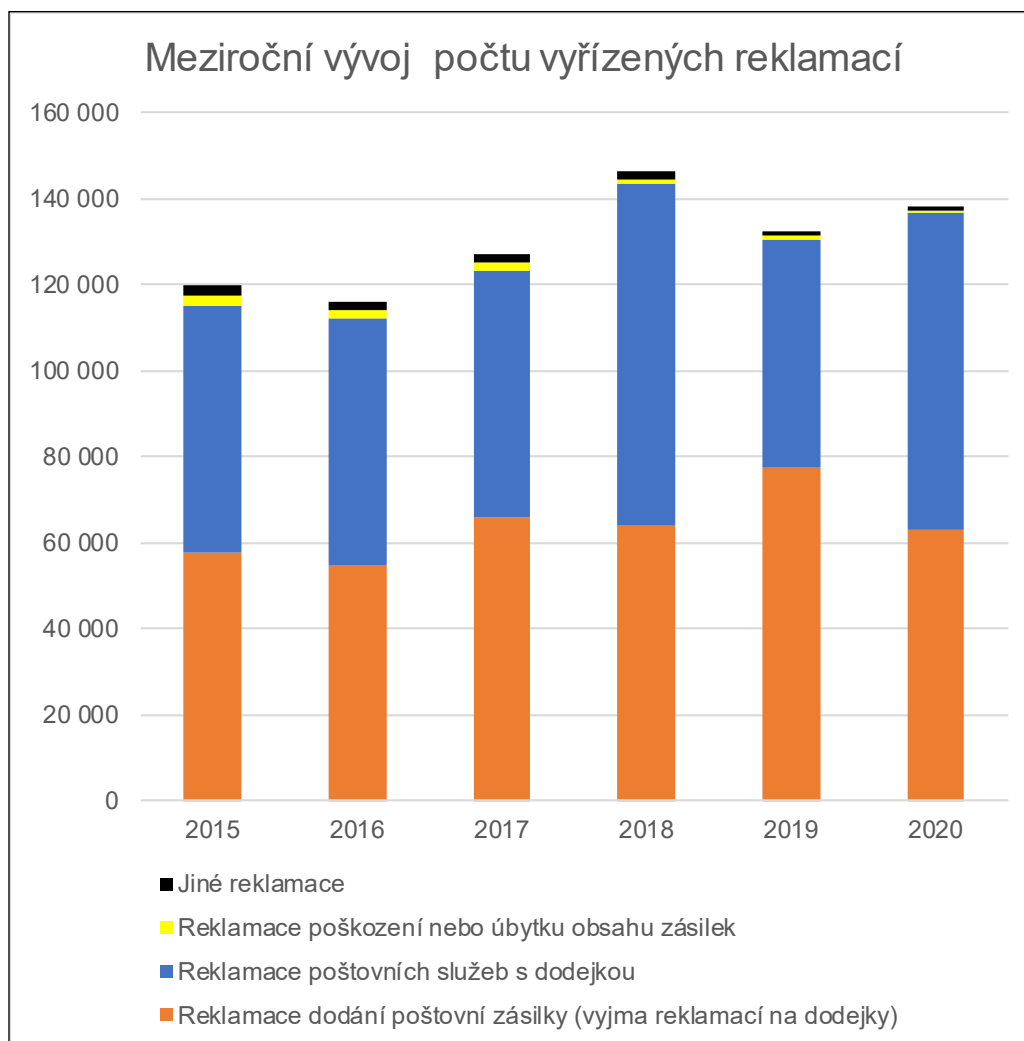
Z údajů v tabulce zveřejněných Českou poštou vyplývá, že počet reklamaci na dodání poštovní zásilky s výjimkou výrazného nárůstu v roce 2019 má více méně setrvalou a od roku 2017 mírně klesající tendenci. Reklamaci dodání uplatňuje odesílatel v případě, kdy má pochybnosti o dodání poštovní zásilky příjemci. Počet odůvodněných reklamaci v této kategorii má v posledních letech rovněž klesající tendenci.

Reklamace dodání nezahrnují reklamace doplňkové služby „dodejka“, tedy její vrácení odesílateli jako dokladu prokazujícího dodání poštovní zásilky. Tyto reklamace jsou evidovány samostatně, u nich však nelze vyhodnotit jejich důvodnost, neboť předání dodejky odesílateli není evidováno.

V případě poškození nebo úbytku obsahu zásilky může tuto skutečnost reklamovat adresát nebo odesílatel podle toho, zda je poštovní zásilka dodána adresátovi, nebo je její přijetí např. právě z důvodu poškození odepřeno a je vrácena odesílateli. Počet těchto reklamaci setrvale klesá.

Jiné reklamace lze uplatnit v případě nesplnění povinnosti podle uzavřené poštovní smlouvy nebo z důvodu vzniku škody při poskytování poštovních služeb, nejedná-li se o jiné výše uvedené reklamace. Jedná se např. o podání adresátů poštovních zásilek týkající se nezanechání výzvy, neprovedení pokusu o dodání apod. Pokles v roce 2019 u jiných reklamaci je způsoben trvalou změnou metodiky od tohoto roku ze strany České pošty, která část podání evidovaných dříve jako jiné reklamace zařazuje mezi stížnosti. Jedná se o ta podání, jež se netýkají práv z odpovědnosti za vady poskytnuté služby (např. v případě dodání zásilek ze zahraničí, kdy adresát nebyl objednatel konkrétní služby a nepřísluší mu nárok na náhradu škody).

Z údajů zveřejněných Českou poštou vyplývá, že celkový počet reklamaci se dlouhodobě pozvolna zvyšuje s drobnými výkyvy, přičemž procentuální změna počtu reklamaci v jednotlivých letech zpravidla nepřesahuje 10 %. Celkový počet reklamaci přijatých Českou poštou a jejich vývoj v porovnání s předcházejícími obdobími znázorňuje následující graf.



Z výše uvedených údajů by mohlo vyplývat, že kvalita základních služeb je dlouhodobě na zhruba stejné úrovni. Nicméně Úřad zohledňuje při posuzování kvality základních služeb také dlouhodobý pokles počtu přepravených poštovních zásilek. Přestože počet vyřízených reklamací vzhledem k počtu poskytnutých základních služeb je pouze v setinách procent, je zřejmé, že dlouhodobě tento podíl stoupá. Poměry vztažené k roku 2015 pak ukazují dlouhodobý negativní trend, ze kterého je zřejmé, že podíl reklamací k počtu základních služeb narostl oproti roku 2015 o více než 80 %, jak dokládá graf níže.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Celkem poskytnutých základních služeb</b>	390 816 000	352 305 000	323 778 000	291 075 000	266 073 000	247 398 000
<b>Celkem vyřízených reklamací</b>	119 769	115 971	126 820	146 117	132 433	138 327
<b>Podíl celkového počtu vyřízených reklamací k objemu základních služeb</b>	0,0306%	0,0329%	0,0392%	0,0502%	0,0498%	0,0559%
<b>Podíl počtu reklamací k objemu základních služeb vzhledem ke stavu v roce 2015</b>	100,00%	107,52%	128,10%	164,05%	162,75%	182,45%



Podle vyhlášky č. 433/2012 Sb. je Česká pošta povinna zveřejňovat také informace o podáních, jejichž obsahem byla stížnost na základní služby. Podání zákazníků jiná než reklamace se týkají nedostatků při poskytování poštovních služeb, které však nezasahují do práv vyplývajících z uzavřené poštovní smlouvy. Tyto stížnosti se nevztahují jenom na dodávání poštovních zásilek, ale i na další aspekty související s poskytováním základních služeb, jako je například jejich dostupnost.

Vzhledem k výše zmíněné změně metodiky sledování reklamací a stížností došlo k nárůstu počtu podání obsahujících stížnost. Razantní nárůst počtu některých druhů stížností od roku 2019 byl způsoben rovněž změnou v evidenci stížností ze strany České pošty, která od 1. ledna 2019 nově eviduje všechny stížnosti včetně ústních a telefonických, dříve neevidovaných.

Tato změna se projevila zejména u významného nárůstu počtu stížností na poštovní zásilky do nebo ze zahraničí a na dodávání poštovních zásilek. Do zvýšení počtu stížností se promítla i změna na straně České pošty, kdy nově některá podání nehodnotí jako jiné reklamace (viz text výše), ale nově jako stížnosti.

Počet podání obsahujících stížnost na základní služby	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Celkem</b>	1 993	1 991	1 912	3 937	10 810	11 387
v členění na dlouhé čekací doby	27	11	6	17	142	96
otevřací dobu pošt	8	6	3	9	100	154
změnu ukládací pošty	58	70	91	172	91	60
dodávání poštovních zásilek	1 598	1 661	1 474	2 710	7 219	7 820
nespokojenost s vyřizováním reklamací	75	34	56	79	21	55
poštovní zásilky do/ze zahraničí	149	164	218	846	3 236	2 849
poštovní poukázky	78	45	64	104	1	73

Zdroj: Česká pošta

Pro řešení problémů uživatelů v rámci poštovních služeb zřídila Česká pošta institut poštovního ombudsmana, a to nad rámec svých povinností. Na poštovního ombudsmana se může obrátit každý zákazník České pošty v případě, že není spokojen s řešením své podané reklamace nebo stížnosti. Podrobnosti o činnosti ombudsmana jsou uvedeny na webu České pošty a v její [výroční zprávě](#).

Z údajů podle výroční zprávy se v roce 2020 na poštovního ombudsmana obrátilo celkem 2 686 zákazníků České pošty. Z tohoto počtu se poštovní ombudsman zabýval 1 978 podáními, která byla dle jejich charakteru posouzena a ve spolupráci s odbornými pracovišti prošetřena a vyřízena. Přímou bylo poštovním ombudsmanem projednáno 612 podání. Ve 149 případech bylo v zásadě potvrzeno stávající rozhodnutí příslušných útvarů České pošty, 443 podání vyřizoval ombudsman z podnětů zákazníků bez předchozího standardního řízení. Ve 20 případech ombudsman přiznal kompenzaci zákazníkům České pošty v celkové výši 39 645 Kč. Podmínky pro řešení v gesci poštovního ombudsmana nesplňovalo 708 podání.

Podání týkající se reklamačního řízení, nespokojenosti s výsledkem reklamace a dotazů na další vhodný postup představují druhou nejčastější kategorií podání adresovaných Úřadu. Těchto podání řešil Úřad v roce 2020 v souvislosti se základními službami celkem 88.

Úřad se setkává se stížnostmi odesílatelů, že jimi odeslaná poštovní zásilka nebyla dodána adresátovi, ale byla jim vrácena a že jejich reklamaci dodání Česká pošta nevyhověla. V této souvislosti si je třeba uvědomit, že výsledkem reklamace dodání podle poštovních podmínek je zjištění, zda byla zásilka dodána a jak. V případě, že se poštovní zásilku nepodaří dodat adresátovi, nebo si ji adresát nevyzvedne v úložní lhůtě, je poštovní zásilka vrácena zpět odesílateli. Reklamaci dodání pak Česká pošta nevyhoví, neboť takový postup je v souladu s uzavřenou poštovní smlouvou. Pokud má odesílatel pochybnosti o důvodnosti vrácení poštovní zásilky, může uplatnit tzv. jinou reklamaci.

Významnou část tvoří podání k Úřadu, jejichž předmětem je skutečnost, že Česká pošta nevyhověla uplatněné reklamaci vůbec, případně reklamaci vyhověla jen v částečném rozsahu. Reklamujícím byla například vrácena jen cena za poštovní službu, ale co do náhrady škody byl jejich nárok zamítnut, nebo jim byla přiznána náhrada škody jen v určité výši.

U reklamaci dodání poštovních zásilek do zahraničí se Úřad setkával s případy, kdy Česká pošta reklamaci po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace (3 měsíce) vyřídila jako důvodnou, avšak rozhodnutí o přiznání náhrady škody odložila na neurčito z důvodu pandemie covid 19. Takový postup shledává Úřad za rozporný se zákonem o ochraně spotřebitele (§ 19) a v těchto případech přistupuje k řešení v rámci přestupkového řízení.

V případě, že již bylo reklamováno a reklamace nebyla vyřízena ke spokojenosti reklamujícího, nebo nebyla vyřízena vůbec, je možné u Úřadu zahájit řízení o námitce proti vyřízení reklamace (v podrobnostech viz kapitola 4.3).

### **Reklamace 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. Reklamaci 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.).*

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. Nejčastěji se jedná o předměty kulturní, umělecké nebo sběratelské hodnoty bez ohledu na jejich stáří a cenu, šperky, drahé kameny, drahé kovy a výrobky z nich. Tyto předměty mohou být (spolu s šeky, poukázkami, peněží apod.) odesílány pouze s využitím zvláštní služby k tomu určené (cenné psaní, cenný balík). Úřad v roce 2020 řešil například případy stížností, kdy byly v doporučené zásilce zasílány běžné prodejné pohledy, bižuterie, přívěsky na klíče nebo upomínkové předměty a v rámci reklamace ztráty poštovní zásilky Česká pošta na výše uvedené ustanovení poštovních podmínek odkazovala a odmítala vyplatit náhradu škody za ztrátu zásilky v paušální výši. Nevyhoví-li z tohoto důvodu Česká pošta uplatněné reklamaci, Úřad stěžovateli doporučí podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. V tomto správním řízení Úřad

rozhoduje, zda byla reklamacie vyřízena řádně či nikoli. V případě ztráty doporučené zásilky Úřad rozhodl, že paušální náhrada škody za ztracenou doporučenou zásilku ve výši podle poštovních podmínek odesílateli náleží, aniž by musel prokazovat skutečnou cenu obsahu zásilky.

### 3.7 Rychlost základní služby

Povinností držitele poštovní licence v roce 2020 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 české technické normě, která se týká výhradně měření jednotlivých prioritních zásilek.

Povinnost měření přepravních dob Česká pošta zajišťovala prostřednictvím nezávislé měřicí agentury ucelené v rámci jednoho roku v členění na příslušná čtvrtletí. Konkrétní dosažené výsledky byly obsahem jednotlivých zpráv, které Česká pošta předávala Úřadu k provedení auditu. Audit pro Úřad zajišťovala Univerzita Pardubice.

Od 1. února 2020 Česká pošta zavedla dvou rychlostní způsob dodávání listovních zásilek – prioritně a ekonomicky (v podrobnostech kapitola 3.5) s tím, že prioritní zásilky musí být označeny nálepkou pro prioritní přepravu (D+1) Úřad v souladu s normou ČSN EN 13850, byl nucen provést odpovídající korekce s absencí předmětného označení. Provedená oprava však neměla zásadní vliv na výsledky měření.

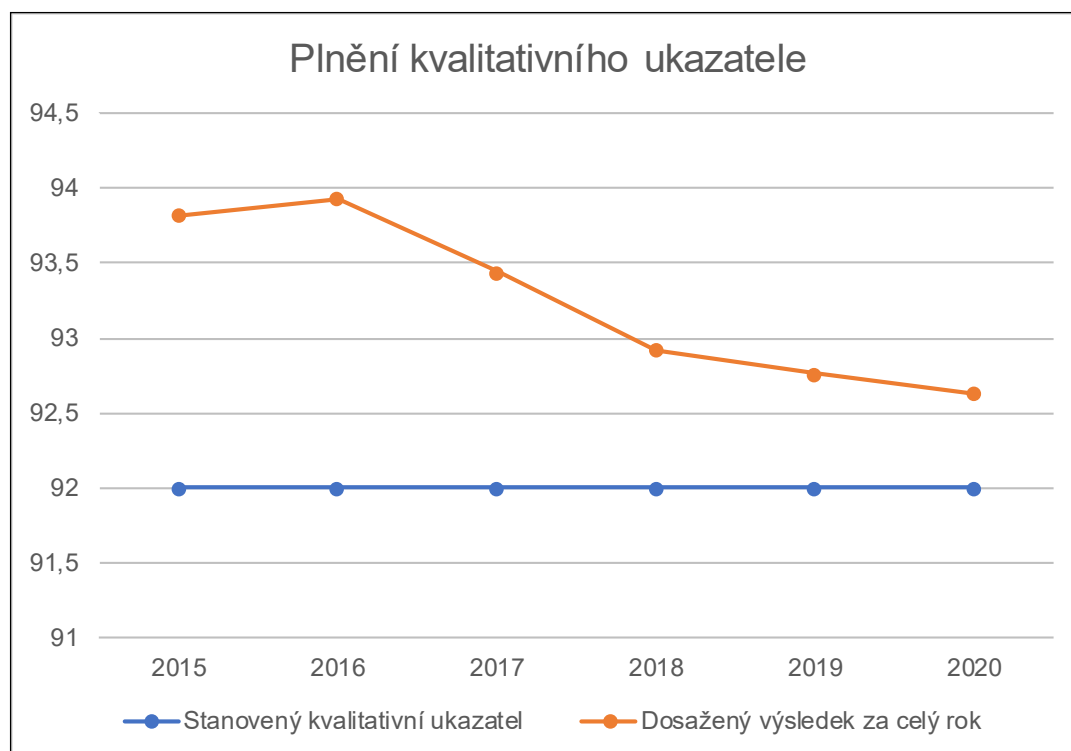
Na kontinuitu měření přepravních dob však mělo vliv vyhlášení nouzového stavu a karanténních opatření na celém území České republiky v souvislosti s onemocněním covid-19. Z tohoto důvodu došlo v období od 21. března do 15. května 2020 k přerušení měření přepravních dob poštovních zásilek. Tato vzniklá nepravidelnost byla korigována v souladu s normou ČSN EN 13850 jako událost vyšší moci. Období vyloučené z výpočtů zásadně neovlivnilo výsledky měření.

Auditorem zjištěné případné nesoulady s požadavky normy ČSN EN 13850 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 2015 až 2020.

Dodání D+1 v %	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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>	93,78	93,82	93,91	93,93	93,45	93,44	92,93	92,92	92,77	92,76	92,63	92,63
<b>I. čtvrtletí</b>	93,95	93,96	94,07	94,11	93,87	93,92	92,81	92,85	92,80	92,79	92,52	92,47
<b>II. čtvrtletí</b>	94,13	94,15	94,11	94,12	93,55	93,60	93,39	93,45	93,21	93,23	92,60	92,60
<b>III. čtvrtletí</b>	94,01	94,10	94,48	94,53	94,08	94,09	93,43	93,49	93,26	93,24	93,20	93,20
<b>IV. čtvrtletí</b>	93,13	93,17	93,06	93,15	92,39	92,39	92,12	92,09	92,05	92,02	92,34	92,34

Zdroj: Česká pošta a Univerzita Pardubice





Jak je zřejmé z výše uvedeného dosaženého výsledku, Česká pošta v roce 2020, i přes realizovanou optimalizaci a přijatá opatření v souvislosti s výskytem onemocnění covid 19, splnila daný ukazatel na 92,63 %.

#### 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. Dále provádí šetření na místě a kontroly na základě poznatků získaných úřední činností nebo na základě podnětů veřejnosti.

Úřad dohlíží na to, aby Česká pošta při poskytování poštovních služeb dodržovala ustanovení zákona o poštovních službách a vyhlášky č. 464/2012 Sb., a aby do jejích poštovních podmínek byla promítnuta zákonem požadovaná míra ochrany spotřebitele, především, aby spotřebitel nebyl při poskytování poštovních služeb diskriminován a nebyly vůči němu užívány nekalé obchodní praktiky.

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 rámec, 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 rozhodovat ve sporech mezi Českou poštou jako držitelem poštovní licence a jiným provozovatelem, který má zájem využít poštovní infrastrukturu České pošty.

#### 4.1 Vyřizování došlých podání

V roce 2020 Úřad vyřizoval celkem 230 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. Rovněž upozorňovali na možné porušení zákona ze strany České pošty. Pokud Úřad obdrží podnět k zahájení řízení z moci úřední, zahájí šetření, v rámci něhož si zajistí podklady nezbytné k posouzení dalšího postupu. Stěžovatel je vyrozuměn o tom, jak bylo s jeho podnětem naloženo a zda v konkrétním případě Úřad přistoupí k zahájení správního řízení.

V případě, že se na Úřad obrátí stěžovatelé s tím, že nejsou spokojeni s kvalitou poskytnuté služby, Úřad je vyrozumí o tom, že je zapotřebí nejprve uplatnit reklamaci u České pošty. Velmi častá jsou podání obsahově odpovídající námitce proti vyřízení reklamace, která však nesplňují formální náležitosti pro podání podle § 37 správního řádu (typicky zasláná e-mailem bez uznávaného elektronického podpisu). V takovém případě Úřad pisatele poučí o formálních náležitostech, i o způsobu, jakým lze konkrétní nedostatek podání odstranit a o průběhu řízení o námitce proti vyřízení reklamace

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 jen část přijatých podání využitelná jako podklad pro provedení kontroly či pro zahájení řízení o přestupku.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Podání uživatelů poštovních služeb</b>	<b>počet podání</b>					
dodávání poštovních zásilek	225	140	111	217	227	129
poštovní poukázky	10	11	14	14	19	6
nespokojenost s vyřizováním reklamací	87	98	87	112	63	88
změna ukládací pošty	17	9	6	11	3	2
dlouhé čekací doby	6	2	3	9	1	0
otevírací doba pošt	15	5	3	3	1	1
porušení poštovního tajemství	5	10	4	11	1	4
<b>CELKEM</b>	<b>365</b>	<b>275</b>	<b>228</b>	<b>377</b>	<b>315</b>	<b>230</b>

Ze srovnání Úřadem řešených podání (stížností a dotazů) týkajících se základních služeb lze v roce 2020 pozorovat celkový pokles počtu stížností a dotazů oproti roku 2019. Za povšimnutí stojí nárůst podání v kategorii nespokojenost s vyřizováním reklamací, kde oproti roku 2019 došlo k nárůstu počtu evidovaných podání. Celkový pokles počtu podání může být způsoben hojnějším využíváním komerčních poštovních služeb ze strany uživatelů poštovních služeb (typicky Balík Do ruky, Balík Na poštu, EMS a další), které nejsou předmětem této zprávy. V ostatních kategoriích podání se jedná vždy o pouhé jednotky stížností či jiných podání. Největší počet podání zaznamenává Úřad stále 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 (v podrobnostech kapitola 4.2).

Nejvíce podání se v roce 2020 týkalo nespokojenosti s dodáváním poštovních zásilek (129 podání) a vyřizováním reklamací (88 podání). Podrobnosti k těmto podáním jsou v části zprávy věnované dodávání (kapitola 3.5) a reklamacím (kapitola 3.6).

Další kategorie stížností nejsou tak časté, nicméně Úřad eviduje i ojedinělé stížnosti na dodání peněžní částky poštovním poukazem, nerespektování změny ukládací pošty, otevírací doby pošt, možné porušení poštovního tajemství apod. Stejně jako v ostatních případech Úřad věc prošetří a v případě zjištění pochybení přistupuje ke správnému řízení v těch případech, kdy k tomu má zákonné zmocnění.

#### 4.2 Kontrolní činnost

Zaměřením své kontrolní činnosti reaguje Úřad na obsah došlých stížností a podání. 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 správného řízení na místě.

V roce 2020 bylo provedeno 184 kontrol, přičemž 115 z nich bylo provedeno v rámci celorepublikové akce zaměřené na dodávání poštovních zásilek v režimu D+1. Více jak pětina všech kontrol byla zaměřena na plnění povinností podle zákona o poštovních službách, prováděcích předpisů nebo zákona o ochraně spotřebitele v jednotlivých provozovnách. Zbylé kontroly byly zaměřené na prověřování skutečností, zda v konkrétních případech došlo k řádnému pokusu o dodání poštovních zásilek, jakým způsobem byla vyřízena reklamacie poštovní služby apod.

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

Kontrolní činnost	2015	2016	2017	2018	2019	2020
kontroly	1	2	4	104	120	184
místní šetření	39	9	4	12	70	32

Podrobnosti ke kontrolám povinností souvisejících s dodáváním jsou uvedeny v příslušné části této zprávy (kapitola 3.5).

Vedle celorepublikových kontrol zaměřených na dodávání poštovních zásilek v prioritním režimu 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 mj. uveřejnění informace o otevírací době a o tom, která pošta zajišťuje přístup k základním službám v případě uzavření 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. 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.

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 nepovolaná 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 reklamacie, zda jsou k dispozici formuláře pro podání reklamacie. 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).

Výše uvedenými kontrolami byly zjištěny nedostatky spočívající především v neplnění povinnosti uveřejnit v provozovně informaci o změně poštovních podmínek nejméně 30 dní předem dnem jejich účinnosti, nemožnost uplatnit reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb, nezprístupnění platných poštovních podmínek a nedodržení podmínek úředního doručování dle zvláštního právního předpisu. Mezi provozovny, u nichž byly zjištěny nedostatky, se ve zvýšené míře vyskytovaly provozovny typu pošta Partner.

U těch kontrol, kde byla v rámci kontrolních zjištění zaznamenána pochybení České pošty, Úřad přistoupil či přistoupí k zahájení správního řízení. V roce 2020 tak například došlo k zahájení řízení v případech, kdy byla kontrolou zjištěna pochybení při úředním doručování (od kontrolovaných doporučených zásilek nebyly odtrženy výzvy a poučení s právními důsledky pro adresáta a nebyly tak zanechány adresátovi v místě určeném v poštovní adrese), 30 dní před nabytím účinnosti změny poštovních podmínek nebyla v kontrolovaných provozovnách uveřejněna informace o této změně. Informace o pravomocně skončených správních řízeních jsou uvedeny v části popisující správní řízení o přestupcích (viz kapitola 4.4).

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, převzetí poštovní zásilky neoprávněným příjemcem či nedodržování sjednané služby odnáška, která je garantována v § 21 vyhlášky č. 464/2012 Sb. V případech, kdy byla shledána pochybení, přistoupil Úřad k zahájení správního řízení z moci úřední.

Proběhla také kontrola specializované provozovny Poštovní úložna Brno 300, kde jsou ukládány nedoručitelné zásilky z celé České republiky. Na místě Úřad mj. na vzorku údajně „bezadresných“ zásilek ověřoval, zda na nich skutečně chybí údaje o odesílateli a adresátovi, a není tedy možné zásilku dodat nebo vrátit odesílateli. Provedenou kontrolou nebyla zjištěna žádná pochybení.

V návaznosti na změny cen u některých poštovních služeb, k nimž došlo 1. února 2020, provedl Úřad i kontrolu uvádění aktuálních cen základních služeb na poštovních schránkách České pošty, tj. dodržování § 23 vyhlášky č. 464/2012 Sb. Ani v jednom případě nebylo zjištěno pochybení.

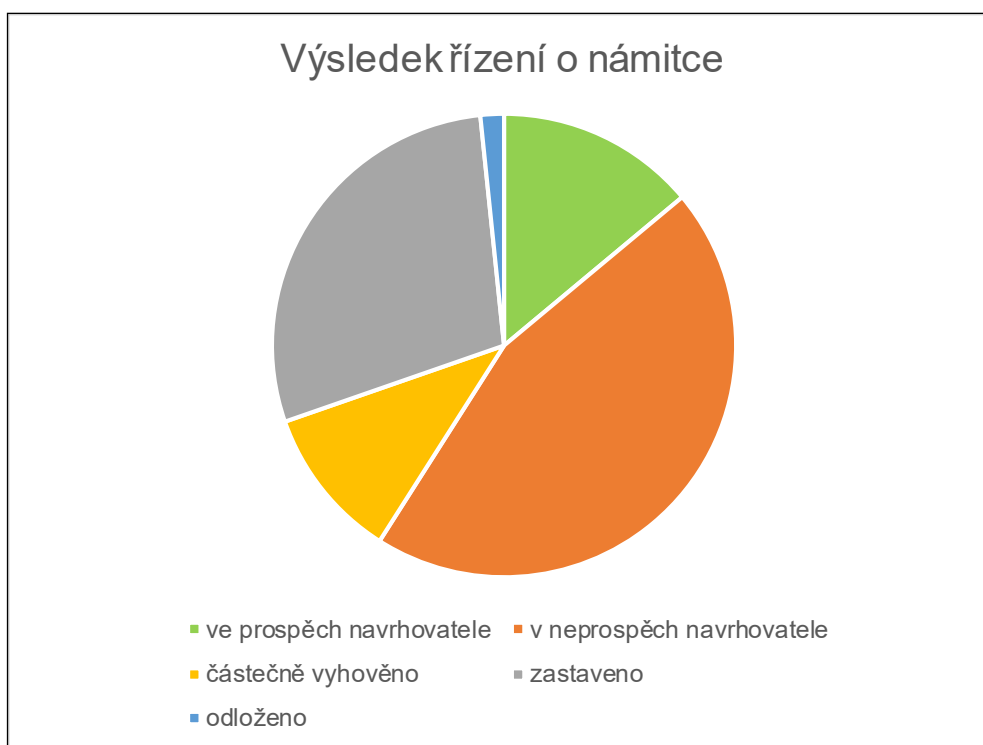
### 4.3 Námitky proti vyřízení reklamace

#### **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 2020 bylo zahájeno 117 řízení o námitce proti vyřízení reklamace týkajících se základních služeb. Ve 122 řízeních o námitce proti vyřízení reklamace (zahrnuta i řízení přecházející z předchozího roku) bylo do konce roku 2020 vydáno pravomocné rozhodnutí. Z toho v 55 případech nebylo navrhovateli vyhověno, ve 13 případech Úřad navrhovateli částečně vyhověl, v 17 případech pak Úřad zcela vyhověl, v 35 případech došlo k zastavení řízení. Ve dvou případech došlo k odložení věci, neboť v průběhu řízení vyšlo najevo, že projednávaná věc nespadá do působnosti Úřadu (typicky u celního řízení). Nejčastějším důvodem pro zastavení řízení bylo neodstranění vad návrhu ve lhůtě stanovené Úřadem, neuhrazení správního poplatku, případně zpětvzetí návrhu ze strany navrhovatele. Do roku 2021 přechází 30 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 z předcházejícího období	zahájená řízení	pravomocně rozhodnutá řízení		řízení přecházející do následujícího období
35 <sup>1</sup>	117	122		30
		výsledek řízení	ve prospěch navrhovatele	17
			v neprospěch navrhovatele	55
			částečně vyhověno	13
			zastaveno	35
			odloženo	2



### **Čeho se vyvarovat při podávání návrhu**

Velká část námitek proti vyřízení reklamace je Úřadu podána prostřednictvím e-mailu bez uznávaného elektronického podpisu. V těchto případech je odesílatel poučen o tom, že takové podání námítka proti vyřízení reklamace není považováno za řádně podané, spolu s vysvětlením, jakým způsobem je možné námitku proti vyřízení reklamace řádně podat, či o které náležitosti je třeba doplnit dříve učiněné podání. Správný postup je blíže popsán na webových stránkách Úřadu: <https://www.ctu.cz/spory-reklamace>.

1 V Souhrnné zprávě o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2019 uvedl Úřad 135 správních řízení o námitce proti vyřízení reklamace přecházejících do roku 2020. Jedná se o chybný údaj, správně měl být uveden počet 35 pravomocně neukončených správních řízení.

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 pandemie 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.

Pokles oproti roku 2019 lze pozorovat v počtu zahájených řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Námitky proti vyřízení reklamace týkající se základních služeb tvoří přibližně třetinu všech Úřadem řešených námitek podle § 6a zákona o poštovních službách. Příčinou tohoto poklesu může být skutečnost, že zákazníci České pošty využívají více poštovní služby poskytované na komerční bázi. Tyto služby nespádají mezi základní služby a nepromítají se tak do výše uvedeného přehledu.

#### **Ztracené stříbrné cihly a stanovení hodnoty poštovní zásilky**

Úřad řešil námitku proti vyřízení reklamace cenného balíku, jehož obsahem byly investiční stříbrné cihly. Udanou cenu odesílatel vyčíslil dle hodnoty obsahu zásilky, za kterou obsah prodal adresátovi. Poštovní zásilka byla v průběhu poštovní přepravy ztracena. Na základě uplatněné reklamace byla odesílateli vrácena cena za neuskutečňovanou poštovní službu a byl vyzván k doložení hodnoty obsahu poštovní zásilky. Odesílatel doložil hodnotu obsahu zásilky čestným prohlášením a daňovým dokladem. Spor vznikl mezi stranami ohledně toho, čím by se měla řídit hodnota obsahu zásilky (a od čeho by se tedy měla odvíjet výše náhrady škody), zda cenou, za kterou byl obsah prodán adresátovi zásilky, tržní cenou obdobného zboží ke dni podání poštovní zásilky či jinak. Hodnota drahých kovů je určována stavem burzy cenných kovů k určitému datu a času dle aktuální poptávky a nabídky, je tedy velmi proměnlivá. Poměrně kuriózně (oproti jiným Úřadem řešeným případům) se v daném případě stalo, že tržní hodnota ke dni podání zásilky byla dokonce poměrně výrazně vyšší než cena, za kterou byly investiční cihly prodány adresátovi zásilky a než činila udaná cena poštovní zásilky a rovněž náhrada škody, kterou odesílatel v rámci námitkového řízení po České poště požadoval. V rozhodnutí Úřad vycházel z ceny, za kterou odesílatel obsah zásilky adresátovi prodal, kterou uvedl jako udanou cenu poštovní zásilky a kterou požadoval po České poště v rámci řízení o námitce proti vyřízení reklamace a navrhovatelé (odesílateli zásilky) vyhovět.

#### **4.4 Přestupky**

V roce 2020 zahájil Úřad s Českou poštou celkem 35 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 2020 u základních služeb bylo 61 správních řízení pravomocně rozhodnuto a České poště byly uděleny pokuty v celkové výši 455 900 Kč. Následující tabulka zachycuje počet správních řízení o přestupku vedených v roce 2020.

počet řízení z předchozího roku	počet zahájených řízení	pravomocně rozhodnutá řízení	pokuty (pravomocné)	výše pokuty (v Kč)	řízení přecházející do následujícího období
39	35	51	37	455 900	23

Z celkového počtu 35 správních řízení zahájených Úřadem v roce 2020 se 14 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 5 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, dalších 16 správních řízení se týkalo specifických problémů spojených se základními službami (např. nedodržení dispozic dosílka a změna ukládací pošty, neoddělení výzvy a poučení o právních důsledcích z obálky využívané pro úřední doručování a nepředání této výzvy a poučení o právních důsledcích adresátovi), nebo nemožnosti uplatnit reklamaci na každé provozovně České pošty v rozporu se zákonem o ochraně spotřebitele či možného užití nekalé obchodní praktiky ze strany České pošty.

Jedenáct pravomocně rozhodnutých správních řízení v roce 2020 se týkalo neplnění zákonné povinnosti České pošty každý pracovní den učinit alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické osoby nebo právnické osoby.

Úřad vydal deset pravomocných rozhodnutí v řízení o přestupku spočívajícím v otevření nebo prohlížení poštovní zásilky v rozporu se zákonem o poštovních službách a pět v řízení o přestupku spočívajícím v nedodržení povinnosti České pošty zachovávat poštovní tajemství.

Dvě pravomocně rozhodnutá správní řízení v roce 2020 se týkala nezajištění služby odnáška. Jedno správní řízení se týkalo neplnění sjednané služby dosílka a jedno 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 zacházení s poštovní zásilkou v rozporu s uzavřenou poštovní smlouvou, ve věci přestupku podle zákona o ochraně spotřebitele, kdy Česká pošta nezajistila, aby v provozovně byl po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace, nebo nepřijala reklamaci či nevydala spotřebiteli písemné potvrzení o uplatněné reklamaci, nebo například ve věci nezpřístupnění poštovních podmínek v souladu se zákonem o poštovních službách, nebo 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 příhrádky, dodávací schránky, službu dosílky, službu vrácení odesílateli, službu dodání na adresy uvedené na poštovních zásilkách.*

V roce 2019 držitel poštovní licence z vlastního rozhodnutí změnil zveřejněnou referenční nabídku a dva provozovatele, s nimiž má uzavřenou smlouvu o přístupu, oslovil s návrhem změn těchto původních smluv ve smyslu nově zveřejněné referenční nabídky. Z důvodu nedosažení dohody o nově navrženém obsahu vzájemných práv a povinností byla u Úřadu na návrh držitele poštovní licence zahájena v říjnu 2019 dvě správní řízení o řešení sporu podle § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách ve spojení s § 141 správního řádu. Oba provozovatelé využívající přístupu byli v postavení odpůrce.

Držitel poštovní licence v průběhu sporných správních řízení z vlastního rozhodnutí opět změnil zveřejněnou referenční nabídku, neboť od února 2020 zavedl nový systém dodávání poštovních zásilek, a to jednak v režimu prioritním, jednak v režimu ekonomickém. Tento nový systém měl zcela zásadní vliv na podmínky přístupu provozovatelů poštovních služeb k prvkům poštovní infrastruktury a ke zvláštním službám souvisejícím s jejím provozováním, proto v souvislosti se zveřejněním nové referenční nabídky, platné ode dne 1. února 2020, držitel poštovní licence v obou sporných správních řízeních tak předložil Úřadu značně rozsáhlou změnu návrhu na zahájení správního řízení.

Držitel poštovní licence v průběhu obou sporných správních řízení podal návrh na vydání předběžného opatření, kterým by bylo oběma odpůrcům uloženo řídit se novou referenční nabídkou již ode dne její platnosti, tj. ode dne 1. února 2020. V obou sporech byl návrh na vydání předběžného opatření pravomocně zamítnut, neboť takto nařízené předběžné opatření by nepřipustně nahrazovalo konečné rozhodnutí ve věci.

V obou sporných správních řízeních byla správním orgánem prvního stupně koncem roku 2020 vydána rozhodnutí ve věci, kterými bylo návrhu držitele poštovní licence vyhověno v části a v části byl návrh zamítnut. V jednom sporu držitele poštovní licence bylo správní řízení pro zpětvzetí části návrhu na zahájení řízení pravomocně zastaveno. Žádné z rozhodnutí ve věci nenabýlo do konce roku 2020 právní moci, neboť v obou sporech byly počátkem roku 2021 vždy oběma účastníky správního řízení podány rozklady. O těchto rozkladech rozhodl správní orgán druhého stupně v květnu 2021 tak, že napadená rozhodnutí potvrdil. Rozhodnutí v obou sporech nabylo právní moci v červnu 2021.

V obou správních řízeních pak nebyla dodržena lhůta stanovená v § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách pro vydání rozhodnutí ve věci. Lhůta činí 4 měsíce a ve zvláště složitých případech 6 měsíců. Zákonná lhůta pro vydání rozhodnutí nemohla být dodržena, neboť držitel poštovní licence po třech a půl měsících po podání návrhu na rozhodnutí obou sporů zcela zásadně změnil svůj původní návrh a věc tedy bylo třeba posoudit v kontextu nových tvrzení. Dále bylo nutné zohlednit i závěry časově velmi náročné kontroly nákladové orientace cen v obou referenčních nabídkách a celkově se v obou sporech jednalo o velmi složitou změnu původní smlouvy s několika již platnými a účinnými dodatky o jejich změnách.

## 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 [metodiky](#) zveřejněnou na webových stránkách. 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.*

Česká pošta provedla v roce 2020 navýšení cen některých vnitrostátních základních služeb, a to jak změnou struktury cen u některých základních služeb, tak i přímým navýšením cen.

V roce 2020 Česká pošta oproti stavu cen základních služeb platných ke dni 31. prosince 2019 nově rozdělila uživateli nejvyužívanější vnitrostátní základní služby obyčejné psaní a doporučené psaní od 1. února 2020 na ekonomické a prioritní, a upravila jejich základní ceny takto:

- u služby obyčejné psaní prioritní Česká pošta od 1. února 2020 navýšila cenu o 7 Kč ve všech hmotnostních stupních;
- službu doporučené psaní Česká pošta v roce 2020 nejprve od 1. ledna 2020 zdražila o 3 Kč, následně od 1. února 2020 doporučené psaní prioritní o dalších 7 Kč v každém hmotnostním stupni.

Služba	Cena k 31. 12. 2019 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)	
		ekonomické	prioritní
Obyčejné psaní do 50 g	19	19	<b>26</b>
Obyčejné psaní do 100 g	23	23	<b>30</b>
Obyčejné psaní do 500 g	27	27	<b>34</b>
Obyčejné psaní do 1 kg	33	33	<b>40</b>
Doporučené psaní do 50 g	44	<b>47</b>	<b>54</b>
Doporučené psaní do 100 g	52	<b>55</b>	<b>62</b>
Doporučené psaní do 500 g	54	<b>57</b>	<b>64</b>
Doporučené psaní do 1 kg	60	<b>63</b>	<b>70</b>
Doporučené psaní do 2 kg	66	<b>69</b>	<b>76</b>

V roce 2020 Česká pošta dále:

- navýšila od 1. ledna 2020 ceny základní služby cenné psaní o 3 Kč v každém hmotnostním stupni této služby oproti stavu cen této služby platným ke konci roku 2019;

Služba	Cena k 31. 12. 2019 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)
Cenné psaní do 50 g	49	<b>52</b>
Cenné psaní do 100 g	53	<b>56</b>
Cenné psaní do 500 g	55	<b>58</b>
Cenné psaní do 1 kg	61	<b>64</b>
Cenné psaní do 2 kg	67	<b>70</b>

- navýšila od 1. ledna 2020 všechny ceny základních služeb poštovních poukázek typu A (hotovost – účet), typu B (účet – hotovost), typu C (hotovost – hotovost) a typu D (hotovost – hotovost, D+1) o 3 Kč; u základní služby poštovních poukázek typu D (hotovost – hotovost, D+1) zároveň došlo ke zrušení cenové kategorie do 1 000 Kč.);

Služba	Cena k 31. 12. 2019 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)
Poštovní poukázka A do 5 000 Kč	36	<b>39</b>
Poštovní poukázka A od 5 001 Kč do 50 000 Kč	44	<b>47</b>
Poštovní poukázka B do 5 000 Kč – písemně	29	<b>32</b>
Poštovní poukázka B od 5 001 Kč do 50 000 Kč – písemně	39	<b>42</b>
Poštovní poukázka B do 5 000 Kč – datově	27	<b>30</b>
Poštovní poukázka B od 5 001 Kč do 50 000 Kč – datově	37	<b>40</b>
Poštovní poukázka C do 5 000 Kč	45	<b>48</b>
Poštovní poukázka C od 5 001 Kč do 50 000 Kč	56	<b>59</b>
Poštovní poukázka D do 1 000 Kč	93	---
Poštovní poukázka D od 1 001 Kč do 5 000 Kč	104	---
Poštovní poukázka D do 5 000 Kč	---	<b>107</b>
Poštovní poukázka D od 5 001 Kč do 50 000 Kč	126	<b>129</b>

Ke snížení ceny přistoupila Česká pošta v roce 2020 (ode dne 1. ledna 2020) v případě základní služby doporučený balíček, avšak pouze u doporučeného balíčku velikosti L, a to z ceny 169 Kč na cenu 129 Kč, tj. o 40 Kč.

Služba	Cena k 31. 12. 2019 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)
Doporučený balíček S	99	99
Doporučený balíček M	119	119
Doporučený balíček L	169	<b>129</b>

K žádným cenovým změnám nedošlo v roce 2020 u vnitrostátních základních služeb obyčejný balík a cenový balík.

Ceny doplňkových služeb dodejka, dodání do vlastních rukou a dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta se v roce 2020 (ode dne 1. února 2020) navýšily o 3 Kč.

Česká pošta rovněž provedla v roce 2020 navýšení cen některých základních služeb do zahraničí, a to (opět, obdobně jako u vnitrostátních základních služeb) zejména formou kombinací nového strukturování cen některých základních služeb do zahraničí a přímého navýšení cen.

V roce 2020 Česká pošta oproti stavu cen základních služeb platným ke dni 31. prosince 2019 nově strukturovala základní služby obyčejné psaní do zahraničí a doporučené psaní do zahraničí a upravila jejich základní ceny takto:

- původní rozdělení cen služby obyčejné psaní do zahraničí a doporučené psaní do zahraničí na evropské a mimoevropské země (v případě obyčejného psaní členěné u mimoevropských zemí ještě na prioritní a ekonomické), které platilo do 31. ledna 2020, Česká pošta ode dne 1. února 2020 nově rozdělila tak, že dosavadní ceny pro psaní do evropských zemí rozdělila na dvě skupiny do EU a mimo EU. Současně Česká pošta v roce 2020 u nově vytvořené cenové skupiny mimo EU a rovněž u zásilek mimo Evropu navýšila základní ceny, a to vždy o 11 Kč v hmotnostních stupních nad 100 gramů.

Služba	Cena k 31. 12. 2019 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)	
	Evropa	Evropa	
		Eu	mimo EU
Obyčejná zásilka do 50 g	39	39	39
Obyčejná zásilka do 100 g	58	58	58
Obyčejná zásilka do 250 g	100	100	<b>111</b>
Obyčejná zásilka do 500 g	142	142	<b>153</b>
Obyčejná zásilka do 1 kg	239	239	<b>250</b>
Obyčejná zásilka do 2 kg	408	408	<b>419</b>

Služba	Cena k 31. 12. 2019 (Kč za ks)		Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)	
	mimo Evropu		mimo Evropu	
	prioritní	ekonomická	prioritní	ekonomická
Obyčejná zásilka do 50 g	45	39	45	39
Obyčejná zásilka do 100 g	65	58	65	58
Obyčejná zásilka do 250 g	121	100	<b>132</b>	<b>111</b>
Obyčejná zásilka do 500 g	193	142	<b>204</b>	<b>153</b>
Obyčejná zásilka do 1 kg	336	239	<b>347</b>	<b>250</b>
Obyčejná zásilka do 2 kg	590	408	<b>601</b>	<b>419</b>

Služba	Cena k 31. 12. 2019 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)	
	Evropa	Evropa EU	Evropa mimo EU
Doporučená zásilka do 50 g	98	98	98
Doporučená zásilka do 100 g	125	125	125
Doporučená zásilka do 250 g	169	169	<b>180</b>
Doporučená zásilka do 500 g	212	212	<b>223</b>
Doporučená zásilka do 1 kg	313	313	<b>324</b>
Doporučená zásilka do 2 kg	490	490	<b>501</b>

Služba	Cena k 31. 12. 2019 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)
Doporučená zásilka do 50 g – mimo Evropu	104	104
Doporučená zásilka do 100 g – mimo Evropu	133	133
Doporučená zásilka do 250 g – mimo Evropu	190	<b>201</b>
Doporučená zásilka do 500 g – mimo Evropu	265	<b>276</b>
Doporučená zásilka do 1 kg – mimo Evropu	415	<b>426</b>
Doporučená zásilka do 2 kg – mimo Evropu	681	<b>692</b>

Česká pošta dále v roce 2020 stávající členění cen služby cenné psaní do zahraničí do evropských zemí a mimoevropských zemí platného do konce ledna 2020, nově k 1. únoru 2020 doplnila rozdělením služby cenné psaní do evropských zemí na služby do EU a mimo EU. Česká pošta v roce 2020 u nově vytvořené kategorie služby cenné psaní mimo EU a rovněž u služby cenné psaní do mimoevropských zemí navýšila základní ceny, a to vždy o 11 Kč v hmotnostních stupních těchto služeb nad 100 gramů.

Služba	Cena k 31. 12. 2019 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)	
	Evropa	Evropa EU	Evropa mimo EU
Cenné psaní do 50 g	129	129	129
Cenné psaní do 100 g	162	162	162
Cenné psaní do 250 g	206	206	<b>217</b>
Cenné psaní do 500 g	249	249	<b>260</b>
Cenné psaní do 1 kg	350	350	<b>361</b>
Cenné psaní do 2 kg	527	527	<b>538</b>

Služba	Cena k 31. 12. 2019 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)
Cenné psaní do 50 g – mimo Evropu	136	136
Cenné psaní do 100 g – mimo Evropu	169	169
Cenné psaní do 250 g – mimo Evropu	227	<b>238</b>
Cenné psaní do 500 g – mimo Evropu	303	<b>314</b>
Cenné psaní do 1 kg – mimo Evropu	452	<b>463</b>
Cenné psaní do 2 kg – mimo Evropu	718	<b>729</b>

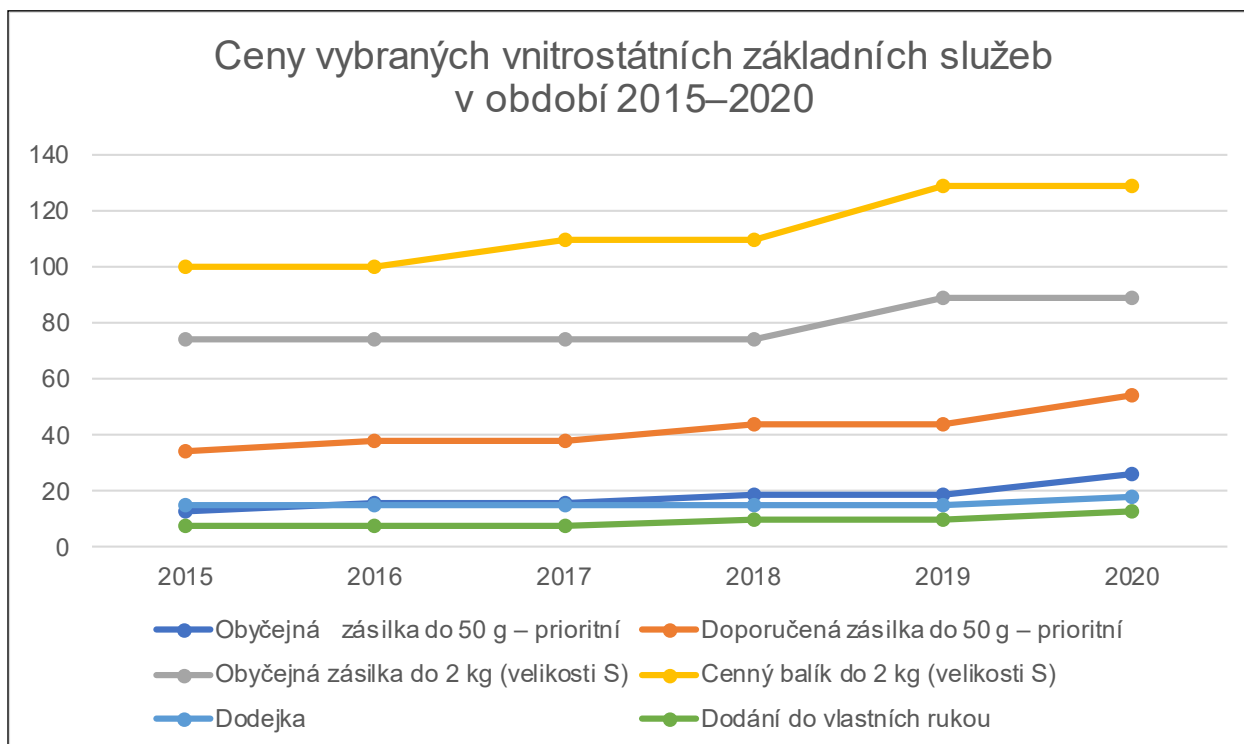
K žádným cenovým změnám nedošlo v roce 2020 u základních služeb do zahraničí standardní balík ekonomický, standardní balík prioritní a cenný balík.



Vývoj cen vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2015–2019 zobrazují níže uvedená tabulka a graf.

**Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2015–2020**  
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)

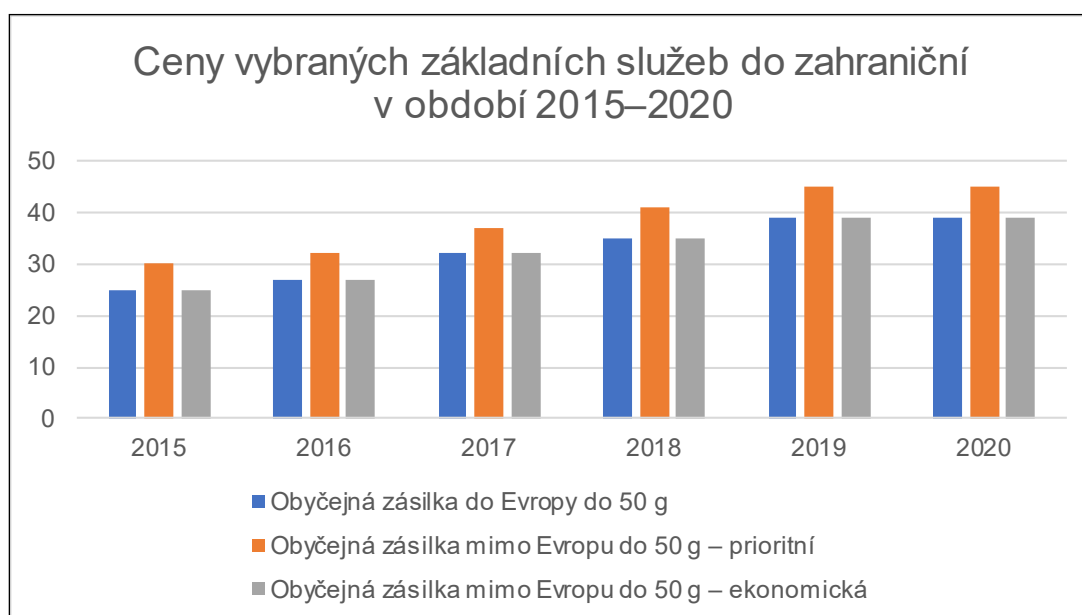
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Obyčejná zásilka do 50 g – prioritní	13	16	16	19	19	26
Obyčejná zásilka do 50 g – ekonomická						19
Doporučená zásilka do 50 g – prioritní	34	38	38	44	44	54
Doporučená zásilka do 50 – ekonomická g						47
Obyčejná zásilka do 2 kg (velikosti S)	74	74	74	74	89	89
Cenný balík do 2 kg (velikosti S)	100	100	110	110	129	129
Dodejka	15	15	15	15	15	18
Dodání do vlastních rukou	8	8	8	10	10	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 2015–2020**  
(Kč/ks k 31. 12. příslušného roku)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Obyčejná zásilka do Evropy do 50 g	25	27	32	35	39	39
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 50 g – prioritní	30	32	37	41	45	45
Obyčejná zásilka mimo Evropu do 50 g – ekonomická	25	27	32	35	39	39



Česká pošta oznamovala Úřadu v roce 2020 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 2020 dle ustanovení § 34a zákona o poštovních službách provedeném s využitím [metodiky](#) pro hodnocení cenové dostupnosti základních služeb zveřejněné na webových stránkách Úřadu neshledal, že by se ceny základních služeb v roce 2020 staly pro uživatele cenově nedostupnými.

Úřad též nezjistil, že by Česká pošta v roce 2020 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 webu.

V roce 2020 Úřad podle tohoto nařízení provedl u držitele poštovní licence již druhé posouzení sazeb. Výsledkem posouzení bylo konstatování, že u všech posuzovaných služeb vybraných na základě filtračního mechanismu doporučeného Evropskou komisí, tj. balíku s možností sledování o hmotnosti 1 kg a 2 kg do Německa a standardních zásilek o hmotnosti 2 kg do všech členských států Evropské unie, jsou ceny nepřiměřeně vysoké. Tento závěr zaslal Úřad ve stanovené lhůtě do 30. června 2020 Evropské komisi. Evropská komise v souladu s článkem 6 nařízení [výsledky posouzení zveřejnila](#).

## 6 Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů

Česká pošta obdržela v únoru 2020 druhou splátku ve výši 300 000 000 Kč z celkové částky 800 000 000 Kč připadající na úhradu čistých nákladů za roky 2013 a 2014. První část ve výši 500 000 000 Kč byla uhrazena v září 2019.

Dne 28. srpna 2020 podala Česká pošta žádost o úhradu čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2019 v maximální možné výši 1 500 000 000 Kč. Celkové čisté náklady za rok 2019 Česká pošta vyčíslila ve výši 2 834 387 630 Kč. Čisté náklady na síť provozoven byly vyčísleny ve výši 1 531 507 597 Kč, na doručovací síť ve výši 1 315 492 085 Kč a čisté náklady na podpůrné procesy vyvolané povinnostmi poskytovat základní služby byly vyčísleny ve výši 25 869 243 Kč. Nehmotné a tržní výhody byly stanoveny ve výši 89 520 368 Kč a náklady kapitálu ve výši 51 039 074 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 dosud 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 2019. Řízení o žádosti o úhradu čistých nákladů za rok 2019 bylo přerušeno, shodně jako řízení o žádosti o úhradu čistých nákladů za rok 2018. K vydání rozhodnutí za oba roky a k úhradě čistých nákladů dojde až po ukončení řízení před Evropskou komisí.

Dne 23. prosince 2020 předložila Česká pošta žádost o úhradu předběžných čistých nákladů za rok 2020 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 zmíněné předběžné otázky.

## 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, obdobně jako celé společnosti, včetně plnění výše uvedených povinností byla v průběhu roku 2020 zásadním způsobem ovlivněna zcela bezprecedentní situací na území celé České republiky v souvislosti s výskytem a opatřeními proti šíření onemocnění covid-19.

Úřad může na základě hodnocení situace v obecné rovině konstatovat, že Česká pošta ve své činnosti v této mimořádné situaci postupovala tak, aby plnění jejích povinností bylo v důsledku onemocnění covid-19 omezeno co nejméně. V některých případech jako bylo počáteční omezení dodávání nebo dočasné uzavírání pošt se však Česká pošta nevyhnula tomu, aby dočasně neplnila své povinnosti, přičemž s ohledem na naplnění liberačních důvodů stanovených § 33 odst. 2 zákona o poštovních službách byla v těchto výjimečných případech plnění daných povinností krátkodobě zproštěna (blíže viz kapitola 3.5). Některá opatření České pošty zejména v oblasti dodávání poštovních zásilek, u jejichž dodání je nezbytný osobní kontakt, neodpovídala zákonným požadavkům a nevztahovaly se na ně výše uvedené speciální liberační důvody.

Kromě situace způsobené onemocněním covid-19 se Úřad samozřejmě věnoval i posuzování plnění povinností, které touto situací ovlivněno nebylo. Po souhrnném zhodnocení roku 2020 může Úřad shrnout, 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.

Objem poskytnutých základních služeb má i nadále klesající tendenci. Důvodem je zejména pokračující substituce klasických listovních zásilek jinými, především elektronickými formami komunikace. Výraznější pokles o 13,23 % oproti roku 2019 se projevil u počtu přepravených poštovních poukázek. Jedinou výjimkou ze základních služeb jsou cenné zásilky, v porovnání se značným nárůstem celkového počtu balíků všech provozovatelů poštovních služeb, je však tento nárůst takřka zanedbatelný. I u cenných zásilek tak převládá dlouhodobě setrvalý trend.

Podrobné sledování a analýza dostupnosti základních služeb byly v roce 2020 u České pošty zásadním způsobem poznamenány již zmíněnou situací v celé České republice v důsledku celosvětové pandemie. I v těchto obtížných podmínkách a při nezbytných provozních omezeních se České poště dařilo zajišťovat dostupnost základních služeb v souladu se zákonem o poštovních službách a vyhláškou č. 464/2012 Sb.

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. Z tohoto důvodu Úřad sleduje, zda doba dočasně uzavřených pošt není neúměrně dlouhá. I u dočasně uzavíraní pošt v průběhu roku 2020 se promítla omezující opatření vyvolaná mimořádným stavem ve všech regionech České republiky.

Přestože se nejedná o systémové nastavení, Úřad v rámci dohledu v průběhu roku 2020 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 kapitoly 3.5 a 4.2). Této oblasti se proto Úřad opakovaně věnuje i v roce 2021 a zaměří na ni svou kontrolní činností.

Rychlost dodání základní služby prioritní obvyklé 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 2020 i v mimořádně ztížených podmínkách splnila na 92,63 % (viz tabulka a graf v kapitole 3.7).

Počet podání týkajících se nespokojenosti při poskytování základní služby, které zákazníci České pošty uplatnili přímo u Úřadu, meziročně poklesl o 26,98 %. Počet podání, jež se týkají kvality dodávání poštovních zásilek, se výrazně v roce 2020 snížil, a to o 43,17 procentních bodů (viz tabulka v kapitole 4).

Úřad na základě výsledků dohledu zahájil v roce 2020 s Českou poštou 35 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 2020 u základních služeb bylo 61 správních řízení (včetně správních řízení z roku 2019) pravomocně rozhodnuto a České poště byly uděleny pokuty v celkové výši 455 900 Kč.

Česká pošta navýšila v roce 2020 ceny některých vnitrostátních základních služeb, 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 přetrvávala. Přestože Úřad zohlednil v činnosti České pošty a při poskytování základních služeb v roce 2020 omezení vyvolaná pandemií 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 15. června 2021

Mgr. Ing. Hana Továrková v. r.  
předsedkyně Rady  
Českého telekomunikačního úřadu