

# **Český telekomunikační úřad**

## **Zpráva o plnění povinností České pošty, s.p. v oblasti základních služeb za rok 2006**

**Výsledky dohledu prováděného  
Českým telekomunikačním úřadem**

**Červenec 2007**

## I. ÚVOD

Zpráva o plnění povinností České pošty, s.p. v oblasti základních služeb za rok 2006 (dále jen „zpráva“) je zpracována 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 změn (dále jen „zákon o poštovních službách“).

Český telekomunikační úřad (dále též „Úřad“) podle § 37 zákona o poštovních službách dohlíží na to, zda Česká pošta, s.p. plní své právní povinnosti v oblasti základních služeb. Nedostatky, které při tom odhalí, pak následně jednou ročně zveřejňuje ve zprávě o tom, jak Česká pošta své právní povinnosti plní. V této zprávě nejsou uvedeny nedostatky, jejichž výskyt je podle § 37b odst. 1 zákona o poštovních službách tolerován (nedostatky, jimž se nelze ani při veškerém vynaloženém úsilí vyhnout).

Česká pošta, s.p. poskytla se svým počtem 37 200 zaměstnanců za období roku 2006 v rámci plnění svých povinností v oblasti základních služeb výkony, které lze dokumentovat na následujících službách:

- a) 534,3 mil. obyčejných zásilek,
- b) 108,0 mil. doporučených zásilek,
- c) 10,7 mil. balíků,
- d) 102,1 mil. poštovních poukázek.

Základní služby byly poskytovány v necelých 3 400 provozovnách, když přepočtený počet transakcí na poštách denně činí 4,5 mil. ks. Na jedno obslužné místo pak podle údajů České pošty v roce 2006 připadalo 2 991 obyvatel. Podle průzkumu provedeného pro Českou poštu bylo během roku 2006 dosaženo cca 94 % úspěšnosti ve splnění doby doručení v D + 1). Podrobnější informace k výsledkům měření přepravních dob obyčejných zásilek jsou uvedeny v části „Rychlost poskytnutí požadované služby“ této zprávy.

Právní povinnosti, jejichž plnění je předmětem dohledu, vyplývají jednak ze zákona o poštovních službách, jednak z poštovních podmínek a základních kvalitativních požadavků. Poštovní podmínky se stávají obsahem smlouvy uzavřené mezi odesílatelem a Českou poštou, obsahují tedy soukromoprávní povinnosti ve vztahu k odesílateli. Základní kvalitativní požadavky obsahují nejruznější veřejnoprávní povinnosti, jejichž dodržování je nezbytné v zájmu dosažení potřebné kvality.

Primární právní povinností České pošty (podle § 33 zákona o poštovních službách) je poskytovat základní služby způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti, a to včetně soustavného poskytování informací o těchto službách a způsobu jejich užití. Stejný požadavek na způsob, jakým mají být poskytovány základní služby a informace o nich, obsahuje i předpisový rámec Evropské unie (Směrnice 97/67/ES).

Na tuto obecnou právní povinnost pak navazuje velký počet dílčích právních povinností, jež se týkají jednotlivých detailů poskytovaných služeb; uvedeny jsou jednak

v poštovních podmínkách, jednak v základních kvalitativních požadavcích. Některé další právní povinnosti pak vyplývají přímo ze zákona o poštovních službách.

Monitorování dodržování všech uvedených právních povinností je s ohledem na celkový počet poskytnutých služeb a na značný počet různých právních povinností spojených s poskytováním základních služeb prováděno formou namátkových kontrolních akcí. V r. 2006 bylo provedeno 21 takových kontrolních akcí, při všech byly zjištěny nedostatky různé míry závažnosti.

Vedle toho se Český telekomunikační úřad zabývá vyřizováním podnětů nespokojených zákazníků, kteří se na tento Úřad obrátili. V r. 2006 bylo vyřízeno 183 takových podnětů. Zjištěné závady jsou dalším (svým rozsahem jen doplňkovým) zdrojem informací o právních povinnostech, které byly porušeny. Úřad v této souvislosti zjistil, že u některých zákazníků bylo zaznamenáno více závad.

V rámci dohledu bylo za r. 2006 zjištěno porušení celkem 107 různých právních povinností (některé z nich v jednom případě, jiné se z hlediska svého charakteru vztahovaly k podstatně většímu množství případů s ohledem na zajišťované objemy typově stejných služeb).

Za správní delikty, jichž se Česká pošta tímto způsobem dopustila, jí Český telekomunikační úřad v průběhu roku 2006 uložil celkem 13 (již pravomocných) pokut ve výši 6 945 000 Kč.

## **II. KONTROLNÍ ZJIŠTĚNÍ**

### **OBSLUHA VEŘEJNOSTI U POŠT**

Právní povinnosti v této oblasti vyplývají jednak ze zákona o poštovních službách, jednak ze základních kvalitativních požadavků. Týkají se například otevírací doby, čekacích dob, způsobu obsluhy aj. Obecně je povinností České pošty vycházet při organizaci své činnosti z potřeb veřejnosti, přihlížet odpovídajícím způsobem k poptávce po svých službách a dbát toho, aby užívání služeb nebylo neúměrně komplikované a aby nevyžadovalo zbytečně mnoho času.

Úřad se z podnětu zákazníků České pošty zabýval celkem 9 případy, které se týkaly neúměrně dlouhé čekací doby (ve frontě stálo až 20 lidí, čekací doba byla až 30 minut).

V rámci celé České pošty není důsledně naplňován princip, aby otevírací doba byla přizpůsobena místní situaci a oprávněným potřebám zákazníků.

Ve dvou případech bylo z podnětu zákazníků zjištěno, že místní pošta je přes poledne uzavřena, přestože s ohledem na poptávku by tomu tak být nemělo.

Ve dvou případech bylo z podnětu zákazníků zjištěno, že si uložené poštovní zásilky lze vyzvednout jen brzy odpoledne, přestože mnoho lidí zaměstnaných mimo své trvalé bydliště se vrací domů až po uzavírací době pošty.

U největší pošty v ČR došlo k téměř tříhodinovému výpadku počítačů. Po celou tu dobu nebyly přijímány ani vypláceny poštovní poukázky, přestože tuto činnost mohou pracovníci České pošty zajistit i bez fungujícího počítače.

Jeden zákazník, který chtěl požádat o dosílku, čekal asi 15 minut ve frontě. Poté, co přišel na řadu, mu byl vydán k vyplnění příslušný (jednoduchý) formulář. Bylo mu však řečeno, že po jeho vyplnění má přijít znovu odpoledne; dopolední otevírací doba totiž mezitím skončila.

Jiný zákazník protestoval proti tomu, že těsně před koncem otevírací doby nebyl již vpuštěn do budovy pošty; přitom v té samé době byli ještě uvnitř obsluhováni jiní zákazníci.

### **POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ**

Česká pošta nabízí na výběr širokou škálu různých služeb; detaily určité služby se navíc v mnoha případech mohou alternativně lišit. Cílem tak široké nabídky je uspokojit velmi různorodé potřeby, které veřejnost v oblasti poštovních služeb má. Aby si zákazníci mohli ze všech možností kvalifikovaně vybrat, potřebují informace o tom, jaké možnosti se jim nabízejí.

Zákazníci potřebují také informace o tom, jak si mají při poskytování služby kvalifikovaně počínat. Jedině tak mohou předejít tomu, aby vinou jejich neinformovanosti nedošlo ke zbytečným problémům.

Proto bylo České poště v zákoně o poštovních službách uloženo, aby zákazníkům soustavně poskytovala potřebné informace. Stejný požadavek obsahují i předpisy Evropské unie. Tato obecná právní povinnost je pak rozvedena do konkrétních povinností v základních kvalitativních požadavcích. Ty se týkají například informací o poštách, o jejich otevíracích dobách, o právních podmínkách při poskytování základních služeb, informací o správném psaní poštovní adresy, o optimálním způsobu užití základních služeb aj.

Úřad zaregistroval 3 konkrétní případy, v nichž Česká pošta nedokázala zákazníkům podat vysvětlení pravidel pro dodávání poštovních zásilek.

Při kontrole 23 pošt bylo u 4 pošt zjištěno, že v době nepřítomnosti vedoucího pošty nebo jeho zástupce není u pošty nikdo další, kdo by byl schopen poskytnout zákazníkům potřebné informace.

V dále uvedených případech upozornili zákazníci na nesprávné informace, které jim poskytla Česká pošta; v důsledku toho jim vznikla újma. Ve 2 případech se nesprávné informace týkaly způsobu, jakým lze vyloučit náhradní dodávání nebo výše ceny za požadovanou službu.

Ve dvou dalších případech Česká pošta odesílatelům na jejich dotaz sdělila, že je možné zaslat větší částku v doporučené zásilce do zahraničí. Ve skutečnosti je však rozsah odpovědnosti za doporučenou zásilku omezen na nižší než zasílanou částku, přičemž vkládání peněz do této poštovní zásilky bylo výslovně zakázáno. Poté, co se obě doporučené zásilky ztratily, tak odesílatelům vznikla značná škoda.

Ve třech případech bylo náhodně zjištěno, že příslušná provozovna České pošty není řádně označena. Ve dvou případech bylo náhodně zjištěno, že na tabuli před poštou je uvedena nesprávná otevírací doba. V dalším náhodně zjištěném případě tabule s údaji o otevírací době scházela úplně.

Při kontrole 23 pošt bylo u 5 pošt zjištěno, že pro použití v době, kdy je místní pošta uzavřena, je nevhodná (zbytečně vzdálená) pošta. U dvou pošt taková tabule dokonce scházela úplně.

Při kontrole 23 pošt bylo zjištěno, že zákazníkům není k dispozici seznam pošt. Navíc bylo zjištěno, že centrálně vydaný seznam pošt některé provozovny vůbec neobsahuje.

Při kontrole 11 pošt bylo zjištěno, že u žádné z nich nebyla poskytnuta informace o tom, kdy a kde lze podat poštovní zásilky u motorizovaného doručovatele a jak ho lze kontaktovat.

Z 23 kontrolovaných pošt nebyl u 5 pošt k dispozici zákon o poštovních službách, anebo bylo k dispozici pouze původní, nyní již neaktuální znění. U jedné pošty nebyly k dispozici aktuální poštovní podmínky. U 7 pošt bylo předloženo nyní již neaktuální znění základních kvalitativních požadavků. U 4 pošt nebyly na tuto žádost předloženy žádné dokumenty.

U žádné z kontrolovaných 23 pošt nebyl k dispozici požadovaný přehled informací o poštovních službách do zahraničí. Bylo zjištěno, že takový přehled nebyl vůbec vydán.

Při dotazu na způsob, jakým má být psána poštovní adresa, byly správné údaje poskytnuty jen v 8 případech ze 14 dotazovaných pošt. V případě další adresy byly správné údaje poskytnuty jen u jediné z 9 dotazovaných pošt.

Způsob, jakým Česká pošta vesměs oznamuje veřejnosti změnu v psaní poštovní adresy, není podle zjištění Úřadu optimální, když ze strany České pošty není dostatečně vysvětleno, že změna psaní poštovní adresy žádné negativní důsledky nemá.

Regulační úřad zjistil, že Česká pošta dosud používá zbytečně dlouhé názvy adresních pošt pocházející z doby, kdy ještě neexistovala PSČ. V zájmu zlepšení tohoto stavu Úřad vydal rozhodnutím podmínky pro zkrácení těchto názvů.

## **PÉČE O ZÁKAZNÍKY**

Některé právní povinnosti jsou České poště uloženy v zájmu toho, aby zákazníci měli při užívání základních služeb odpovídající komfort. Konkrétní povinnosti, které vyplývají ze základních kvalitativních požadavků, v některých případech i z poštovních podmínek, se týkají například vybavení pošt, možnosti získání určitých informací, optimalizace obsluhy aj. Zvláštní povinnosti se pak týkají osob, jejichž zdravotní stav komplikuje obsluhu běžným způsobem (osoby na vozíku pro invalidy, nevidomí a slabozrací, nemocné osoby aj.).

Z 23 kontrolovaných pošt bylo u 3 pošt zjištěno, že zákazníkům nejsou k dispozici požadované letáky s informacemi o základních službách. U jedné pošty scházela část informací o základních službách v anglickém jazyce. U jedné pošty scházelo upozornění na působnost Českého telekomunikačního úřadu v oblasti dohledu, které obsahuje mj. i údaje o tom, jak lze tento úřad kontaktovat. U 8 pošt nebyly zákazníkům volně k dispozici některé tiskopisy používané k poukazování peněžních částek.

Požadavek na to, aby zákazníkům byl k dispozici stolek s psacími potřebami, nebyl z 23 kontrolovaných pošt řádně splněn u dvou pošt.

Česká pošta vybudovala v roce 2006 nově bezbariérový přístup do 49 pošt a ke konci roku 2006 tak bylo bezbariérovým přístupem vybaveno celkem 960 pošt. Při kontrole Úřadu u 9 vybraných pošt, které nemají bezbariérový přístup, však byly u 3 pošt zjištěny nedostatky týkající se signálního zařízení, kterým by si zákazník na vozíku pro invalidy měl přivolat pracovníka České pošty. V jednom případě se ani po 3 minutách od zazvonění ke vchodu nikdo nedostavil; v dalších dvou případech bylo signální zařízení umístěno nevhodně tak, že nebylo dostupné pro osoby na vozíku. U 3 pošt bylo zjištěno, že signální zařízení zcela schází.

U větších pošt začal být průběžně zaváděn vyvolávací systém (pořadová čísla vydávaná počítačem, podle nichž jsou pak zákazníci přivoláváni k příslušným přepážkám). Ke konci roku bylo podle údajů České pošty tímto systémem vybaveno 101 pošt, přičemž se jedná o pošty s významným množstvím podání/výběru zásilek. Podle informací České pošty činila v období 7-12/2006 průměrná čekací doba u těchto pošt 3:22 minuty.

Tento systém je však podle zjištění Úřadu mnohdy těžko využitelný pro nevidomé a slabozraké osoby. Česká pošta se začala způsobem obsluhy těchto osob zabývat až po protestech organizace nevidomých a slabozrakých, problém zatím ještě vyřešen není.

V případě dodávání poštovních zásilek či poukázaných peněžních částek nevidomým a slabozrakým bylo ve všech případech porušováno ustanovení, podle něhož převzetí poštovních zásilek musí potvrdit jiná osoba jako svědek.

Poté, co Český telekomunikační úřad tento nedostatek (narušující právní jistotu odesílatelů) České poště vytkl, Česká pošta zavedla takové opatření, které nepříjemně poškodilo naopak nevidomé adresáty. Česká pošta stanovila, že svědkem nesmí být ten pracovník České pošty, který poštovní zásilku či poukázanou peněžní částku nevidomému adresátovi předává. A protože zejména při dodávání v bydlíšti adresáta nebývá vždy třetí osoba k dispozici, nevidomým adresátům v takové situaci nebyla poštovní zásilka či peněžní částka vydána. Ta byla uložena u pošty, k níž si pro ni adresáti museli dojít.

## **POŠTOVNÍ TAJEMSTVÍ**

Zákon o poštovních službách vyžaduje, aby Česká pošta a její pracovníci dodržovali tzv. poštovní tajemství. To se vztahuje na všechny údaje o poštovní službě - na údaje o tom, kdo byl odesílatel a adresát, o jakou službu šlo, kdy byla poskytnuta, jaký byl obsah poštovní zásilky apod. S výjimkou přesně stanovených případů musejí být chráněné údaje utajovány. Česká pošta nesmí dát cizí osobě dokonce ani pouhou možnost, aby se s chráněnými údaji seznámila.

Ustanovení zákona týkající se poštovního tajemství navazují na předpisy Evropské unie, podle níž musí být zajištěna důvěrnost poštovního styku.

Ve 4 případech bylo z podnětu zákazníků zjištěno, že obyčejné zásilky jsou ponechávány namísto jejich vložení do domovní schránky volně venku (na domovních schránkách, na domovní nástěnce apod.).

V jednom případě bylo z podnětu zákazníka zjištěno, že se obyčejné zásilky dostaly adresátovi do rukou až poté, co mu je přinesly jeho děti ze školy. Tam jim je totiž předaly děti toho, komu byly předtím Českou poštou nesprávně dodány. Ten samý adresát našel naopak na své dodávací schráně cizí obyčejné zásilky.

V rámci kontroly Úřadu byly zjištěny případy, kdy obyčejné zásilky a výzvy pro jednoho adresáta byly vhazovány do domovní schránky užívané jeho bývalou manželkou, a obdobně byla v jiném případě obyčejná zásilka vložena do schránky patřící bratrovi adresáta. V obou případech byla přítom z označení poštovních schránek zřejmé, že je adresáti již nevyužívají.

V jednom případě upozorňovala adresátka na to, že její obyčejné zásilky a výzvy k vyzvednutí uložených poštovních zásilek jsou vhazovány do domovní schránky patřící osobě se stejným příjmením v tomtéž domě, zatímco poštovní zásilky patřící tomuto adresátovi jsou naopak vkládány do její domovní schránky.

Ve dvou případech byly obyčejné zásilky či výzvy opakovaně vhazovány do cizí poštovní schránky patřící osobě shodného příjmení, nacházející se však na jiné adrese. Poté, co si v jednom z těchto případů adresátka sjednala, že si bude své poštovní zásilky sama odnášet z pošty, našla je umístěné volně na domovní nástěnce.

Velmi důležitá výzva k vyzvednutí doporučené zásilky v rámci exekučního řízení byla vložena do cizí domovní schránky.

Českému telekomunikačnímu úřadu byla předána dodejka, která mu však nepatřila.

V jednom případě Česká pošta neprávem vkládala obyčejné zásilky a výzvy určené všem obyvatelům domu do společné schránky, aniž by měla jistotu, že si to všichni adresáti bydlící v domě skutečně přejí.

K tomu Úřad dodává, že s ohledem na poštovní tajemství smějí být společné domovní schránky či dodávací schránky používány jen tehdy, pokud s tím každý z adresátů výslovně souhlasí.

Jeden ze zákazníků poukázal na případ, v němž byla jím odeslaná poštovní zásilka na přání adresáta ještě před dodáním otevřena. Takový postup je podle zákona o poštovních službách porušením poštovního tajemství.

Česká pošta používá při dodávání do místa určeného v poštovní adrese vesměs společné dodací doklady; jejich používání je bez provedení dalších účinných opatření k zabránění možnosti získat informace o dalších adresátech/odesílatelích porušením poštovního tajemství.

## **PODÁNÍ (ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SLUŽBY)**

Právní povinnosti spojené s podáním vyplývají jednak přímo ze zákona o poštovních službách, jednak z poštovních podmínek a základních kvalitativních požadavků. Obecně je jejich smyslem zajistit, že podání proběhne s potřebným komfortem a bez nějakých komplikací, že poskytne odesílatelům potřebnou právní jistotu stran toho, jakou službu si s Českou poštou sjednali, a že budou respektována zvláštní pravidla, jež v oblasti poštovních služeb platí (povinnost České pošty poskytnout požadovanou službu každému, kdo o ni požádá).

Ve dvou případech bylo z podnětu zákazníků zjištěno, že Česká pošta odmítla přijmout poštovní zásilky do zahraničí, přestože tyto služby nabízí.

Česká pošta neprávem odmítla přijímat doporučené zásilky určené do vlastních rukou adresáta, pokud by byly použity obálky opatřené neodpovídajícím barevným pruhem.

Kontrolní akcí bylo zjištěno, že používané podací stvrzenky sice obsahují požadované údaje, ty však nejsou pro odesílatele dostatečně přehledné a srozumitelné, čímž je omezena jeho možnost ověřit si, zda údaje v podací stvrzence odpovídají požadavkům, které při podání uplatnil.

U 6 pošt byla provedena namátková kontrola zaměřená na to, jaké podací stvrzenky jsou používány v případě podání u motorizovaného doručovatele. Ve všech případech bylo zjištěno, že je zavedena nesprávná praxe: doručovatel vydává podací stvrzenku až dodatečně se zpožděním nejméně jednoho dne.

## **DODÁNÍ (REALIZACE POŽADOVANÉ SLUŽBY)**

Účelem poštovní služby je dodat poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku adresátovi, případně jinému příjemci, kterému podle přání odesílatele může nebo má být dodána. Způsob, jakým Česká pošta při dodání postupuje, je tedy klíčový pro celou poštovní službu. Dodání rozhoduje o tom, jak budou uspokojeny potřeby zákazníků; jakékoliv



nedostatky při dodání požadovanou službu znehodnocují. Dodání musí současně proběhnout s potřebným zákaznickým komfortem.

Protože jde o klíčovou fázi poskytnutí základní služby, v této oblasti existuje velký počet právních povinností.

Prvá část z nich se týká přesného vymezení osob, kterým smí být poštovní zásilka či poukázaná peněžní částka vydána. V této oblasti jde o zájem odesílatele na tom, aby se jím podaná poštovní zásilka či poukázaná peněžní částka nedostaly do nepovolaných rukou.

Druhá část těchto právních povinností pak vychází ze zájmu adresáta na tom, aby dodání proběhlo s odpovídajícím komfortem. Adresáti mají zájem na tom, aby k dodání došlo pokud možno přímo v jejich bydlišti či sídle. Pokud to pak není pro jejich nepřítomnost v době dodání možné, potřebují, aby vyzvednutí poštovní zásilky či poukázané peněžní částky uložené u pošty bylo co nejméně komplikované a aby k němu došlo co nejdříve.

Nepodaří-li se poštovní zásilku či poukázanou peněžní částku dodat, odesílatel potřebuje, aby mu byla řádně a co nejdříve vrácena a aby se dozvěděl všechny potřebné informace o příčinách toho, proč k dodání nedošlo.

Právní povinnosti v této oblasti vyplývají především z poštovních podmínek a základních kvalitativních požadavků. Nejdůležitější z nich obsahují souběžně i předpisy Evropské unie (požadavek na to, aby byl učiněn pokus o dodání v bydlišti či sídle adresáta, požadavek na dodávání každý pracovní den aj.).

V jednom případě bylo z podnětu zákazníka zjištěno, že peněžní částka poukázaná do zahraničí nebyla vyplacena a byla vrácena zpět odesílateli. Česká pošta navíc neprávem odmítla vrátit cenu za neuskutečněnou službu.

Ve dvou zjištěných případech byly obyčejné zásilky opakovaně vhažovány do cizí poštovní schránky patřící sice osobě shodného příjmení, bydlicí však na jiné adrese. V dalším případě byly obyčejné zásilky pro dvě rodiny stejného příjmení v témže domě vhažovány do nesprávné (té druhé) domovní schránky; do nesprávné schránky byla vložena i výzva k vyzvednutí doporučené zásilky obsahující předvolání k soudu. Adresátka přitom k tomu uvedla, že vinou této závady prohrála důležitý soudní spor.

U jediného adresáta se vyskytly hned tři závady tohoto druhu; způsobeny byly tím, že Česká pošta nerozlišovala mezi poštovními zásilkami pro adresáta a pro jeho bratra, který se však již před několika lety odstěhoval.

V praxi se často vyskytují poštovní zásilky adresované do sídla ohlašovny trvalého pobytu. Takové poštovní zásilky může Česká pošta předávat ohlašovně jen za podmínky, že existuje jednoznačná dohoda adresáta s ohlašovnou o přejímání jemu určených poštovních zásilek a výzev. Přesto však bylo zjištěno, že Česká pošta předávala poštovní zásilky ohlašovně, aniž by ta byla s adresátem v jakémkoliv kontaktu.

Celkem 17 kontrolních doporučených zásilek, jejichž odesílatelem byl Český telekomunikační úřad, a 14 doporučených zásilek, jejichž odesílatelem byly různé Úřady práce, dodala Česká pošta nesprávným příjemcům: Ačkoliv bylo odesílatelem stanoveno, že smějí být vydány jen adresátovi nebo jeho zmocněnci, byly dodány osobám, které k zastupování adresáta zmocněny nebyly (manželka, otec, matka, sestra, dcera, syn, druh, družka, bytná, zaměstnavatel).

Nesprávný postup České pošty se přitom vyskytl u různých pošt po celém území České republiky. Nápravy nebylo dosaženo po řadě upozornění, tento nedostatek je zjišťován nadále i v roce 2007.

Další 2 doporučené zásilky, jejichž odesílatelem byl rovněž Český telekomunikační úřad, byly dodány osobě, která se sice jmenuje stejně jako adresát, má však jiné datum narození než ta, která byla uvedena v poštovní adrese.

Ve všech 33 výše uvedených případech byly obsahem doporučených zásilek správní písemnosti. V důsledku nesprávného postupu České pošty při dodání tak došlo k narušení průběhu konkrétních správních řízení.

V jednom případě bylo z podnětu zákazníka zjištěno, že balík byl vydán u vchodu do domu manželovi adresátky, přitom mimo byt lze balík vydat jen samotnému adresátovi.

V dalším případě doručovatel vydal dva balíky na ulici neznámému muži, který tvrdil, že jedná za oba adresáty. Protože takový postup není přípustný, doručovatel jej řešil tak, že opatřil dodací doklady vymyšlenými čísly občanských průkazů, které nikdy neviděl.

V jiném případě bylo grafologickým posudkem prokázáno, že doporučená zásilka nebyla vydána adresátce, ale jiné, nezjištěné osobě. O této poštovní zásilce se adresátka dozvěděla až za delší dobu - až poté, co byla vůči ní uplatněna exekuce. Adresátka udává, že v důsledku toho jí vznikla značná škoda.

V dalším případě doručovatelka doporučenou zásilku obsahující správní písemnost dodala jiné osobě než adresátce. Aby tento nepřípustný postup doručovatelka zakryla, z její iniciativy bylo toto „dodání“ vykázáno v dodacích dokladech jako řádné dodání adresátce v jejím bytě. Nešlo tedy jen o vydání nesprávné osobě, ale navíc i o falšování údajů v dodacích dokladech.

Z podnětu zákazníků byl zjištěn případ, v němž se pachatel neprávem zmocnil 9 poukázaných peněžních částek. Podvod byl umožněn tím, že Česká pošta při dodání nerespektovala hned dvě pravidla, jež úspěšnosti takového pokusu o podvod brání.

Dodávat mimo byt lze jen osobě, která svým osobním dokladem prokáže, že je adresátem. Přesto bylo z podnětu zákazníků zjištěno 5 případů, v nichž Česká pošta dodala poštovní zásilku, aniž by předložení osobního dokladu požadovala. Ve 3 případech byla tak poštovní zásilka vydána jiné osobě než adresátovi.

Ve 2 případech převzal poštovní zásilku správně adresát. Ve svém podnětu však upozornil, že se doručovatel nedotazoval na jeho jméno a že nepožadoval ani jeho občanský průkaz. Sám adresát tedy upozornil na riziko, že při takové praxi si může jeho poštovní zásilku vyzvednout kdokoliv - například někdo, kdo jde náhodně kolem.

Na základě informace v tisku byl zjištěn případ, v němž si nezjištěný pachatel nechal poslat mobilní telefon na adresu jisté právnické osoby. Poté, co balík s telefonem došel, si ho vyzvedl u pošty na základě falešného prohlášení, že je touto právnickou osobou pověřen k vyzvedávání jí určených poštovních zásilek. Podvod se pachateli podařil jen proto, že Česká pošta jím předložené falešné prohlášení akceptovala, přestože u ní bylo již dříve uloženo jiné, pravé prohlášení.

Při jedné z kontrolních akcí bylo zjištěno, že Česká pošta předává adresátovi (soudu) doporučené zásilky i s neodtrženými dodejkami. Dodejky tak oddělí od poštovních zásilek

teprve následně soud; poté, co na nich potvrdí převzetí příslušných poštovních zásilek, vrátí je České poště. Takový postup je však nepřijatelný - poštovní zásilka smí být adresátovi předána až poté, co její převzetí potvrdí mj. i na dodejce. Nesprávná praxe má navíc negativní vliv na rychlost vracení dodejek (dodejka je odesílateli vrácena později, než kdyby byla potvrzena adresátem již při dodání).

Z podnětu adresáta byl zjištěn případ, v němž byla doporučená zásilka „dodána“ jejím vhozením do domovní schránky (správně měla být předána adresátovi oproti jeho podpisu).

V jiném případě adresátka zakázala, aby její poštovní zásilky byly dodávány náhradně (tj. jejím sousedům). Přesto byla její poštovní zásilka sousedům dodána. Namísto toho, aby byla o náhradním dodání informována, byla jí předána výzva, aby si tuto poštovní zásilku vyzvedla u pošty.

Jiná adresátka požádala, aby její poštovní zásilky byly ukládány u pošty, odkud si je bude sama odnášet. Přesto jí však byly nadále dodávány do jejího bydliště.

U tří různých adresátů byly naopak došlé poštovní zásilky ukládány u pošty, aniž by o to adresát žádal. V důsledku toho byly některé z nich vráceny zpět odesílateli s odůvodněním, že si je adresát nevyzvedl; adresát ovšem o jejich uložení u pošty vůbec nevěděl.

Poté, co se adresát dohodl s Českou poštou, že již nebude používat dodávací schránku a že jeho poštovní zásilky budou dodávány do jeho bydliště, Česká pošta přesto po uplynutí několika týdnů od takové změny do ní vložila dvě obyčejné zásilky. Ani tento adresát nevěděl, že by si je měl v dodávací schráně vyzvednout.

Pracovníci České pošty od jedné matky dlouhodobě a neprávem požadovali, aby své oprávnění vyzvedávat poštovní zásilky adresované jejímu dítěti prokazovala jeho rodným listem.

V jednom případě učinili pracovníci České pošty pokus o dodání adresátovi již v 7,45 hod. Dodána měla být v advokátní kanceláři, v té době však v ní ještě nikdo nebyl; adresát si ji proto musel později vyzvednout u pošty. Přitom dodávání smí být zahájeno nejdříve v 8 hodin ráno.

V mnoha případech docházejí adresátům opakovaně ze zahraničí peněžní částky (zahraniční důchody apod.); někteří z nich požadují, aby jim, namísto výplaty v hotovosti, byly zaslány na jejich účet. Úřad proto takový postup České pošty stanovil v případě, že ho adresát požaduje.

Při dvou kontrolních akcích zaměřených na dodávání do dodávacích schrán bylo zjištěno, že doporučené zásilky jsou ponechány ve schráně s tím, že poté, co si je adresát ze schránky vyzvedne, potvrdí na přiloženém dokladu jejich převzetí. Všeobecně používaný postup České pošty však vůbec nezaručuje, že podpis v dokladech patří skutečně adresátovi (nepoužívá se totiž podpisový vzor). Česká pošta dokonce výslovně souhlasí s tím, aby doporučenou zásilku vloženou do dodávací schránky převzala jiná osoba než adresát, přestože je to v přímém rozporu se sjednanou smlouvou.

Za tohoto stavu se dodávání poštovních zásilek, jejichž převzetí musí být příjemcem potvrzeno, neliší od dodávání obyčejných zásilek, u nichž tato podmínka sjednána není a které jsou proto bez dalších vkládány do běžných domovních schránek. Za dodání poštovních zásilek, jejichž převzetí musí být příjemcem potvrzeno, vybírá Česká pošta

mnohem vyšší cenu než v případě obyčejných zásilek, tomu odpovídající ověřovací procedury při dodávání však neprovádí. V důsledku toho Česká pošta neposkytuje odesílateli právní záruky řádného dodání odpovídající sjednané smlouvě a ceně.

Uzavírané dohody však z řady důvodů neplní ten účel, který mít mají. Hlavním nedostatkem je především to, že Česká pošta neověřuje, zda jsou skutečně projevem vůle všech v dohodě uvedených adresátů.

Kontrolní akcí bylo zjištěno, že dodejky jsou odesílatelům vráceny často opožděně.

Pokud byly poštovní zásilky dodány v Brně, odesílateli sídlícímu také v Brně bylo ze 155 kontrolovaných dodejek vráceno

139, tj. **89,7 %** následující pracovní den po dodání,

9, tj. **5,8 %** za 2 pracovní dny po dodání,

7, tj. **4,5 %** za 3 - 6 pracovních dní po dodání.

Pokud byly poštovní zásilky dodány v jiném místě než v Brně, odesílateli bylo z 531 kontrolovaných dodejek vráceno

291, tj. **54,8 %** následující pracovní den po dodání,

209, tj. **39,4 %** za 2 pracovní dny po dodání,

31, tj. **5,8 %** za 3 - 7 pracovních dní po dodání.

Zjištěný stav není podle názoru Úřadu v souladu s povinností České pošty vrátit dodejku odesílateli co možná nejdříve.

Různé nedostatky konstatoval Český telekomunikační úřad u dodejek, které jsou vráceny právě jemu. Na dodejce bylo například nesprávně uvedeno, že poštovní zásilku převzal osobně adresát, ač ve skutečnosti ji převzal jeho zmocněnec. Na jedné dodejce bylo datum dodání uvedeno v nesprávné rubrice (čímž se z právního hlediska stalo bezcenným), na jiné scházelo vůbec. Takové nedostatky komplikují průběh správního řízení. Pokud se dodejka odesílateli nevrátí, na základě následné reklamace je obstarán její duplikát. Ne vždy se však podaří opatřit znovu podpis příjemce. Bez něho je však dodejka právně bezcenná. Úřad proto České poště stanovil rozhodnutím podmínky tak, aby v takovém případě přiložila k duplikátu dodejky fotokopii dodacích dokladů, v nichž je původní podpis příjemce.

Požadavek, aby Česká pošta sdělila odesílateli všechny okolnosti, jež k vrácení poštovní zásilky vedly, nebyl vždy podle zjištění Úřadu plněn. Přitom řádné plnění této povinnosti je pro odesílatele často velmi důležité, zejména k nedodání a následnému vrácení došlo z jiných než běžných důvodů.

Česká pošta je, s výjimkou mimořádných situací, povinna učinit nejprve pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese. Teprve poté, co se takový pokus nezdaří (adresát ani jiný příjemce není zastížen), smí poštovní zásilku uložit. Tato zásada vyplývá i z předpisů Evropské unie.

Úřad se z podnětu zákazníků zabýval 9 případy, v nichž doručovatel (u jedné, ale někdy i u více poštovních zásilek) takový pokus vůbec nevykonal. Přitom adresát či někdo další z rodiny byli v době dodávání doma. V některých případech nebyla adresátovi dokonce ani předána výzva k vyzvednutí poštovní zásilky u pošty. U jedné pošty byly všechny balíky ukládány bez pokusu o dodání do domu. Ukládání bez pokusu o dodání v místě určeném v poštovní adrese bylo jako běžný postup zavedeno u zásilkových balíků.

V jednom případě Česká pošta zásadně nedodávala do místa určeného v poštovní adrese balíky s cennějším obsahem. K takovému postupu je však oprávněna pouze zcela výjimečně.

Regulační úřad se zabýval 4 podněty zákazníků, jímž nebyla výzva k vyzvednutí poštovní zásilky předána. V jednom případě nebyla předána dokonce ani opakovaná, druhá výzva; v dalším případě nebyly výzvy předávány opakovaně.

Byly zjištěny 3 případy, v nichž Česká pošta považovala žádost adresáta o změnu ukládací pošty (tj. žádost, aby poštovní zásilky, které se pro nepřítomnost adresáta nepodařilo dodat v místě určeném v poštovní adrese, byly uloženy u jiné než stanovené pošty) mylně za žádost o tzv. odnášku (za žádost, aby všechny poštovní zásilky byly ukládány u této pošty, aniž se je Česká pošta pokoušela v místě určeném v poštovní adrese dodávat).

Žádost adresátky o změnu ukládací pošty byla Českou poštou respektována jen zčásti - balíky byly i nadále ukládány u původní ukládací pošty. O tom navíc Česká pošta adresátku vůbec neinformovala.

Vydání průkazu příjemce bylo v r. 2006 neprávem podmiňováno předložením souhlasu zmocnitele i zmocněnce se zpracováním příslušných osobních údajů. Tento požadavek je však nepodložený, ze zákona o ochraně osobních údajů i ze stanoviska Úřadu pro ochranu osobních údajů vyplývá, že takový souhlas není zapotřebí.

V některých případech Česká pošta trvale upustila od dodávání do místa určeného v poštovní adrese. K takovému postupu je přitom oprávněna jen za výjimečných, přesně stanovených okolností; to vyplývá jak z naší právní úpravy, tak i z předpisů Evropské unie. Přesto byl takový postup uplatňován i v případech, na něž se žádné takové výjimky nevztahují. Na Český telekomunikační úřad se se žádostí o pomoc obrátilo 5 takových adresátů.

Ve všech 5 případech byl postup České pošty neoprávněný, nápravy bylo dosaženo až po zásahu Českého telekomunikačního úřadu.

V Praze přestala Česká pošta dodávat do celého domu (50 adresátů) poté, co mezi jedním z obyvatel a doručovatelem došlo ke slovní potyčce. Po zásahu Českého telekomunikačního úřadu bylo dodávání do tohoto domu opět obnoveno.

V dalším případě Česká pošta přestala dodávat do celé části menšího města s odůvodněním, že v této části údajně pobíhají psi, kteří ohrožují doručovatelky. Po zásahu Českého telekomunikačního úřadu bylo dodávání obnoveno; od té doby probíhá bez nějakých mimořádných událostí.

V r. 2000 se zásadním způsobem změnila původní právní úprava týkající se dodávání do místa určeného v poštovní adrese. Zatímco původně byly výjimky z povinnosti dodávat do místa určeného v poštovní adrese velmi široké, od r. 2000 jsou již velmi omezeny. České poště tak nově vznikla povinnost dodávat do řady míst, do nichž dříve dodávat nemusela.

V těch výjimečných případech, v nichž Česká pošta ani nadále dodávat nemusí, má povinnost své rozhodnutí nedodávat s dotčenými adresáty stanoveným způsobem projednat. Kontrolní akcí bylo zjištěno, že Česká pošta povinnost projednat odpovídajícím způsobem své rozhodnutí nedodávat do daného místa s dotčenými adresáty vesměs neplní.

Další kontrolní akcí bylo zjištěno, že se Česká pošta v zájmu zachování co největšího rozsahu dodávání do dodávacích schránk vesměs pokoušela přimět zákazníky k souhlasu s pokračováním dosavadní praxe za pomoci neúplných informací; adresáti se tak vůbec nedozvěděli, že jim nově vzniklo právo na dodávání až do domu. V zájmu toho jim Česká pošta dokonce nabízela, že si doporučené zásilky vložené do dodávací schránky bude moci vyzvednout kterýkoliv z uživatelů schránky, ačkoliv je takový postup v rozporu se sjednanou smlouvou.

Některé poštovní zásilky nemohou nebo nesmějí být do dodávacích schránk vkládány. Takové poštovní zásilky proto Česká pošta musí dodat až do adresátova domu. Přesto je však vesměs neprávem ukládala u pošty, kam si pro ně museli adresáti dojít.

## **RYCHLOST POSKYTNUTÍ POŽADOVANÉ SLUŽBY**

Samozřejmým zájmem zákazníků je, aby všechny úkony, které jsou součástí poskytnutí poštovní služby, učinila Česká pošta co nejdříve. Základní kvalitativní požadavky proto obsahují obecnou právní povinnost České pošty poskytnout poštovní službu co možná nejrychleji.

Ke zpoždění při poskytování služeb dochází v důsledku řady nedostatků, jež byly zmíněny již v předchozím textu. Jestliže balíkový doručovatel nemá k dispozici klíče od uzamykaného domu, dochází ke zpoždování v předání výzev; adresát si proto může vyzvednout svou poštovní zásilku později. Ještě horší jsou případy, v nichž nebyly výzvy předány vůbec. Ke zpoždování při dodání dochází i v případě, že Česká pošta neučiní povinný pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese.

Příkladem služby, při níž došlo hned k dvojnásobnému zpoždění, je doporučená zásilka s dodejkou, kterou zasílal Český telekomunikační úřad samotné České poště. Od podání doporučené zásilky do vrácení dodejky uplynulo celkem 11 dní; opožděno bylo přitom jak vlastní dodání doporučené zásilky, tak i vrácení dodejky.

Při jedné z kontrolních akcí bylo u všech pošt v rámci Středočeského kraje zjišťováno, odkdy jsou připraveny k vyzvednutí poštovní zásilky, jež se předtím nepodařilo dodat v místě určeném v poštovní adrese. Bylo zjištěno, že u zhruba čtvrtiny pošt jsou uložené poštovní zásilky připraveny k vyzvednutí podle názoru Úřadu neúměrně pozdě - až pozdě odpoledne či večer. U více než 100 pošt jsou připraveny k vyzvednutí až druhý den ráno, v 18 případech jsou připraveny až druhý den odpoledne, ve 2 případech až druhý pracovní den následující po neúspěšném pokusu o dodání v místě určeném v poštovní adrese.

Při další kontrolní akci bylo zjišťováno, kdy jsou přijaté poštovní zásilky odváženy od pošt k další přepravě. Pokud jsou totiž odváženy příliš brzy, dodání dalších poštovních zásilek přijatých ještě tento den se zákonitě o jeden pracovní den zpozdí (odvezeny budou až následující pracovní den). Z kontrolovaných 753 pošt bylo zjištěno, že u 152 pošt byly přijaté poštovní zásilky odváženy dříve než v 15 hodin.

Standardním způsobem posuzování kvality poštovních služeb je měření přepravních dob obyčejných zásilek. Zavedený způsob měření těchto přepravních dob (norma EN 13850)

je založen na měření doby, jež uplyne od vybrání obyčejné zásilky z poštovní schránky do jejího dodání adresátovi.

Podle tohoto měření ze 30 026 kontrolních poštovních zásilek

- 624, tj. **2,08 %** poštovních zásilek bylo dodáno tentýž den,
- 27 619, tj. **91,98 %** poštovních zásilek bylo dodáno nejbližší pracovní den,
- 1 599, tj. **5,33 %** poštovních zásilek bylo dodáno druhý nejbližší pracovní den,
- 116, tj. **0,38 %** poštovních zásilek bylo dodáno třetí nejbližší pracovní den,
- 68, tj. **0,23** poštovních zásilek bylo dodáno za delší dobu.

Z hlediska zákazníka je podstatný jiný údaj - za jak dlouho po vhozu do poštovní schránky bude jeho poštovní zásilka dodána. Proto bylo v r. 2006 sledováno, za jak dlouho budou dodány, jestliže je odesílatel vhodí do poštovní schránky v 16 hodin.

Vhoz v 16 hodin byl zvolen proto, že odpovídá nejběžnějšímu zákaznickému chování (odesílatel přes den napíše dopis, přičemž má zájem odeslat ho ještě tentýž den odpoledne).

Z výsledků u 20 792 kontrolních poštovních zásilek vyplývá, že

- 11 351, tj. **54,59 %** poštovních zásilek bylo dodáno nejbližší pracovní den,
- 8 736, tj. **42,02 %** poštovních zásilek bylo dodáno druhý nejbližší pracovní den,
- 601, tj. **2,89 %** poštovních zásilek bylo dodáno třetí nejbližší pracovní den,
- 104, tj. **0,50 %** poštovních zásilek bylo dodáno za delší dobu.

Pokud tedy odesílatel vhodí svou obyčejnou zásilku do poštovní schránky v 16 hodin, může s pravděpodobností necelých 55 % počítat, že bude dodána už následující pracovní den. S pravděpodobností 42 % bude dodána až za dva pracovní dny, zhruba každá třicátá pak za ještě delší dobu.

Příčinou tak výrazného rozdílu mezi oběma měřeními je to, že značná část poštovních zásilek vhozených v 16 hodin je vybrána až následující den. Podle výsledků měření podle normy EN 13850 se považují za dodané už následující pracovní den, jejich skutečná doba z pohledu zákazníka je však o den delší.

Jak z obou měření vyplývá, kolem 42 % poštovních zásilek vhozených do poštovní schránky v 16 hodin bude vybráno až následující den. Vybírání poštovní schránky před 16. hodinou je podle názoru Úřadu odůvodněné v zásadě jen v malých venkovských sídlech; v takových místech je ovšem do schránek vkládán jen minimální počet poštovních zásilek. V důsledku n vybírání poštovních schránek až následující den dochází k porušení právní povinnosti dodat poštovní zásilku co nejrychleji.

## REKLAMACE

Pokud při poskytování základních služeb dojde k nějaké závadě, v zájmu postižených zákazníků je, aby Česká pošta alespoň co nejrychleji a seriózně vyřídila následnou reklamaci. Předpisový rámec Evropské unie výslovně požaduje, aby byly stanoveny jednoduché a transparentní postupy, které zaručí spravedlivé a rychlé řešení takových situací. Obdobné právní povinnosti České pošty obsahují i poštovní podmínky a základní kvalitativní požadavky; obecným požadavkem je přitom to, že reklamace musejí být vyřizovány objektivně, s potřebnou odbornou úrovní a co nejrychleji.

Podle předpisů Evropské unie mají být v této zprávě zveřejněny počty reklamací týkajících se základních služeb nebo dodržování kvalitativních požadavků. Pro srovnání jsou v závorce uváděny též obdobné údaje za rok 2005.

V r. 2006 vyřídila Česká pošta 54 134 (40 461) reklamací týkajících se dodání; z toho za odůvodněné označila 10 980 (10 652), tj. **20,28 %** reklamací.

V r. 2006 vyřídila Česká pošta 39 533 (33 473) reklamací u poštovních služeb s dodejkou. Zde bylo příčinou reklamace nejspíše to, že odesílatel postrádal doklad o řádném dodání (dodejku). U těchto reklamací nelze jednoznačně prokázat, že Česká pošta dodejku odesílateli nevrátila, proto není jejich důvodnost hodnocena.

V r. 2006 vyřídila Česká pošta 6 068 (6 442) reklamací týkajících se poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky; z toho za odůvodněné označila 2 400 (1 423), tj. **39,55 %** reklamací.

V r. 2006 vyřídila Česká pošta 1 750 (1 245) dalších podání, jež se týkala plnění uzavřené smlouvy nebo dodržování kvalitativních požadavků. Z toho za odůvodněná označila 935 (503), tj. **53,43 %** podání.

Podle statistiky České pošty činil v roce 2006 počet reklamací dodání poštovní zásilky 0,0122 % z celkovému počtu přepravovaných zásilek, a počet reklamací poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky činil 0,0050 % z celkového počtu přepravovaných zásilek.

Přestože je Česká pošta povinna přijímat u kterékoliv pošty jakékoliv reklamace, na regulační úřad se obrátili 3 zákazníci, jejichž reklamace Česká pošta odmítla přijmout. Náhodně bylo zjištěno, že u dvou pošt nejsou vůbec přijímány reklamace dodání.

V rámci celé České pošty bylo zavedeno, že se výsledek reklamace předává adresátovi na podpis. V důsledku toho si ti reklamující, kteří nebyli doručovatelem zastiženi, museli pro výsledek reklamace dojet k poště; navíc se jim dostal do rukou později, než pokud by byl vhozen do jejich domovní schránky. Tento postup neodpovídá potřebám zákazníků. Zákazníkům záleží na tom, aby se o osudu reklamované poštovní zásilky či poukázané peněžní částky dozvěděli co nejdříve. Přesto je však předání této informace zpoždováno a komplikováno požadavkem na to, aby reklamující její převzetí osobně potvrdil.

Ve dvou případech bylo z podnětu zákazníků zjištěno, že Česká pošta nevrátila odesílateli zaplacenou cenu, přestože požadovanou službu neprovedla (poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka byly nesprávně vráceny odesílateli).

Ve dvou případech bylo z podnětu zákazníků zjištěno, že Česká pošta odmítla vyplatit odesílatelům paušální náhradu škody způsobené ztrátou doporučených zásilek do zahraničí.



Svůj postup zdůvodnila tím, že odesílatelé vložili do doporučených zásilek nedovolený obsah (peníze). Přitom jim však bylo při podání na výslovný dotaz potvrzeno, že takový obsah vkládat do doporučené zásilky lze. Navíc to, zda byl obsah dovolený či zakázaný, nemá podle zákona o poštovních službách žádný vliv na právo odesílatele na odškodnění.

Ve třech případech adresátky, které se obrátily na regulační úřad, uvedly, že jim Česká pošta nesprávným postupem při dodávání způsobila značnou škodu. Česká pošta však s odvoláním na zákon o poštovních službách požadavek na náhradu škody způsobené touto závadou odmítla, přestože se speciální úprava náhrady škody podle zákona o poštovních službách na takto vzniklou škodu nevztahuje (pro tyto případy platí obecná ustanovení občanského zákoníku).

V průběhu roku 2006 byly dořešeny případy asi 800 poukázaných peněžních částek, které Česká pošta vyplatila namísto adresátům neznámé osobě popsané podrobně v předchozí Zprávě o plnění povinností za roky 2004 a 2005. Česká pošta, která po dlouhou dobu odmítala částky adresátovi nebo odesílateli vyplatit, tak nakonec učinila. Stalo se tak však až se zpožděním a v některých případech byly částky vyplaceny za více než dva roky od jejich podání.

## **PŘÁVNÍ NEDOSTATKY**

V souvislosti s již citovanou právní povinností poskytovat základní služby v souladu s potřebami veřejnosti (vyplývající ze zákona o poštovních službách i z předpisů Evropské unie) je nezbytné, aby právní vztahy mezi Českou poštou a zákazníky byly jednoznačné (zákazníci musejí mít odpovídající právní jistotu). Z téhož důvodu je nezbytné, aby při poskytování základních služeb byly přísně respektovány platné zákony.

V rámci kontrolních akcí byla zjištěna celá řada právních nedostatků v dohodě o dodávání poštovních zásilek dodávaných poštou Praha 025 jednomu z adresátů, v dohodě o hrazení ceny jedním adresátem namísto odesílatelem u poštovních poukázek A či ve vzorových dohodách o dodávání do dodávacích schrán nebo v textu na tiskopisu tzv. zatímní stvrzenky používané při přijímání poštovních zásilek mimo poštu. Ty pak způsobily, že se zákazníci při svých vztazích s Českou poštou ocitli v právní nejistotě.

Kontrolní akcí bylo zjištěno, že Česká pošta vybírá u jedné z pošt od svých zákazníků cenu za pronájem uzamykatelné přihrádky, přestože žádná taková přihrádka fyzicky neexistuje. Taková situace je v rozporu se základními principy našeho právního řádu (jde o bezdůvodné obohacení podle občanského zákoníku).

### III. ZÁVĚR

O kontrolních zjištěních, která jsou dokumentována v této zprávě, byla Česká pošta průběžně v rámci jednotlivých kontrolních akcí informována. Závěry této zprávy Český telekomunikační úřad projedná s Českou poštou a následně se Úřad v rámci své další kontrolní činnosti zaměří i na kontrolu plnění opatření přijatých Českou poštou.

Výsledky své kontrolní činnosti Úřad využije k v rámci svého zmocnění v zákonu o poštovních službách k přijetí potřebných opatření tak, aby byla zajištěna potřebná kvalita poštovních služeb v souladu s potřebami veřejnosti.

Praha 25. července 2007



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