

Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby

Poštový regulačný úrad podľa § 41 zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poštových službách“) určuje nasledujúce Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby (ďalej len „požiadavky“), ktoré sa vzťahujú v plnom rozsahu aj na vykonávanie poštového platobného styku poskytovateľom univerzálnej služby, ak je táto povinnosť uložená v poštovej licencii.

Čl. 1

Predmet

Požiadavky určujú:

- a) zásady na zabezpečenie kvality univerzálnej služby,
- b) základné charakteristiky kvality univerzálnej služby a ich požadované hodnoty (normy kvality):
 - 1/ dostupnosť prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete,
 - 2/ časová dostupnosť univerzálnej služby,
 - 3/ čas prepravy zásielok,
 - 4/ bezpečnosť zásielok,
 - 5/ informácie o univerzálnej službe,
 - 6/ vybavovanie reklamácií a sťažností,
 - 7/ spokojnosť zákazníkov,
- c) výnimky z univerzálnej služby.

Čl. 2

Všeobecné ustanovenia

1. Poskytovateľ univerzálnej služby je povinný dodržiavať určené požiadavky.
2. Poskytovateľ univerzálnej služby používa STN EN pre poštové služby primerane, v záujme užívateľov univerzálnej služby.¹⁾
3. Poštou sa na účely týchto požiadaviek rozumie:
 - a) prístupové miesto určené na vybranie a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín,
 - b) kontaktné miesto, ktorým je osoba oprávnená na základe zmluvy s poskytovateľom univerzálnej služby na vybranie poštových zásielok, výdaj odnosných alebo oznámených zásielok a na predaj poštových cenín,
 - c) prístupové miesto alebo kontaktné miesto určené na vybranie poštových zásielok a na predaj poštových cenín.
4. Spádová oblasť pošty je súhrn obcí, častí obcí a odlúčených osídlených miest, pre ktoré daná pošta poskytuje univerzálnu službu.

¹⁾ Čl. 20 smernice 97/67/ES v platnom znení.

5. Odlúčené osídlené miesto je osídlené miesto, ktorého okraj je vzdialený od okraja zastavanej časti obce minimálne 400 m a má menej ako 50 obyvateľov, ktorí majú trvalý pobyt na mieste s orientačným alebo súpisným číslom.²⁾
6. Rozhodujúci čas je určený čas (hodina a minúta), kedy je pošta ešte schopná vybranú zásielku spracovať a odovzdať na poštovú prepravu tak, aby bola dodržaná stanovená lehota prepravy.
7. Zapísaná zásielka je poštová zásielka, pri ktorej podaní odosielateľ dostane potvrdenie o podaní a pri ktorej dodaní sa vyžaduje podpis.
8. Odovzdacie miesto zapísanej zásielky je:
 - a) pre zásielky adresované fyzickej osobe rodinný dom, byt v bytovom dome a pod.,
 - b) pre zásielky adresované organizácii podateľňa, recepcia, vrátnica, kancelária, predajňa a pod.
9. Charakteristika kvality univerzálnej služby je vlastná odlišujúca črta univerzálnej služby odvodená z požiadaviek³⁾.

Čl. 3

Zásady na zabezpečenie kvality univerzálnej služby

1. Úroveň zabezpečovania kvality univerzálnej služby vychádza z:
 - a) objektívnych potrieb verejnosti,
 - b) objektívnych možností jej poskytovania:
 - 1/ zemepisných a poveternostných podmienok,
 - 2/ technických možností verejnej poštovej siete,
 - 3/ ekonomickej únosnosti.
2. Na zabezpečovanie univerzálnej služby platia na celom území Slovenskej republiky jednotné zásady.
3. Nie je prípustné neodôvodnené zvýhodňovanie, či znevýhodňovanie určitej skupiny záujemcov o poskytnutie univerzálnej služby.

Čl. 4

Dostupnosť prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete

1. Zásady na rozmiestňovanie prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete:
 - a) prístupové a kontaktné miesta musia byť obyvateľom dostupné bez neúmerných komplikácií,
 - b) primeraným spôsobom sa prihliada k veľkosti dopytu po univerzálnej službe.
2. Konkrétne prípady, pri ktorých nie sú splnené požiadavky podľa článkov 4 a 5 týchto požiadaviek, sa môžu povoliť po individuálnom posúdení Poštovým regulačným úradom

²⁾ Poznámka:

- Ak je vzdialenosť osídleného miesta menšia, tak je miesto súčasťou obce,
- ak má osídlené miesto viac obyvateľov a vzdialenosť je väčšia, tak je to odlúčená časť obce.

³⁾ Definícia podľa ISO 9000:2000, bežne sa používa tiež znak kvality, alebo ukazovateľ kvality.

v závislosti od miestnych geografických, technických, ekonomických a bezpečnostných podmienok.

3. Požiadavky bodov 4, 5 a 6 tohto článku sa vzťahujú len na pošty podľa čl. 2 bod 3 písm. a) a b).
4. Vzdialenosť ktoréhokoľvek obývaného miesta súvislo zastavanej časti obce, ktorá má najmenej 25 obyvateľov k najbližšej pošte je najviac 10 km.
5. Pošta je v každej obci, ktorá
 - a) má viac ako 2 500 obyvateľov,
 - b) má menej ako 2 500 obyvateľov a súčasne jej spádová oblasť má viac ako 3 500 obyvateľov.
6. V obci, ktorá má viac ako 20 000 obyvateľov je na každých aj začatých 20 000 obyvateľov najmenej jedna pošta.
7. Na zlepšenie dostupnosti univerzálnej služby nad rámec týchto požiadaviek sa môžu zriaďovať ďalšie prístupové a kontaktné miesta, ktoré môžu poskytovať aj užší súbor poštových služieb, ako je vymedzený rozsah univerzálnej služby.
8. Poštová schránka je verejne prístupné samoobslužné technické zariadenie určené na vyberanie listových zásielok.
9. V obci s počtom obyvateľov od 500 do 1 000 obyvateľov je poštová schránka, ak najbližšia poštová schránka je v obci, ktorá je od nej vzdialená (vzdialenosť centier⁴) viac ako 5 000 m.
10. V obci s počtom obyvateľov od 1001 do 3 000 je najmenej jedna poštová schránka.
11. V obci s počtom obyvateľov od 3 001 do 30 000 je na každých aj začatých 3 000 obyvateľov najmenej jedna poštová schránka.
12. V obci s počtom obyvateľov nad 30 000 je minimálne 10 poštových schránok a na každých aj začatých 5 000 obyvateľov nad 30 000 obyvateľov je najmenej jedna poštová schránka.
13. Poštové schránky sa umiestňujú predovšetkým v miestach prirodzenej koncentrácie obyvateľstva. Časová dostupnosť poštových schránok môže byť obmedzená prevádzkovým režimom zariadenia, v ktorom je schránka umiestnená (obchodné centrá, liečebne a pod.).
14. Poštové schránky sa umiestňujú tak, aby boli dobre viditeľné. Farebný odtieň poštových schránok poskytovateľa univerzálnej služby je podľa možnosti jednotný a odlišný od farby iného poskytovateľa.

Čl. 5

Časová dostupnosť univerzálnej služby

1. Na pošte v obci, ktorá má:
 - a) menej ako 3 000 obyvateľov alebo v spádovej oblasti, ktorá má menej ako 5 000 obyvateľov, sú hodiny pre verejnosť v pracovných dňoch v dopoludňajších a/alebo popoludňajších hodinách a nie menej ako 3 hodiny každý pracovný deň tak, aby aspoň 1 krát v týždni boli hodiny pre verejnosť v popoludňajších hodinách,

⁴) Centrum obce – údaj získaný z verejne dostupnej internetovej aplikácie určenej na meranie vzdialenosti po dostupných komunikáciách.

- resp. najmenej jeden deň v týždni spravidla do 17.00 hod.; požiadavku je možné splniť aj použitím delenej zmeny,
- b) 3 001 až 5 000 obyvateľov, sú hodiny pre verejnosť v pracovný deň minimálne od 8.30 do 15:00 hod., vrátane technologických a prevádzkových prestávok, ako aj prestávok na obed, a najmenej jeden deň v týždni do 17.00 hod.,
 - c) 5 001 až 10 000 obyvateľov, sú hodiny pre verejnosť v pracovný deň minimálne od 8.30 do 16.00 hod., vrátane technologických a prevádzkových prestávok, ako aj prestávok na obed, a najmenej jeden deň v týždni do 17.00 hod.,
 - d) 10 001 až 50 000 obyvateľov, sú hodiny pre verejnosť v pracovný deň minimálne od 8.00 do 17.00 hod.,
 - e) nad 50 000 obyvateľov, sú hodiny pre verejnosť v pracovný deň spravidla od 8.00 do 18.00 hod., na vybranej pošte od 7.00 hod.
2. Poskytovateľ univerzálnej služby je povinný na každej pošte vykonávať organizačné opatrenia na minimalizovanie času čakania na poskytnutie univerzálnej služby tak, aby priemerný čas čakania pri priehradke v čase špičkovej dennej prevádzky⁵⁾ nebol väčší ako 12 minút.
 3. Poštové schránky sa vyberajú najmenej jedenkrát každý pracovný deň. Posledné vyberanie poštových schránok je v najkratšom možnom čase pred odovzdaním poštových zásielok na poštovú prepravu.
 4. Poštové zásielky určené na odnášku sú pripravené do poštových priečinkov alebo pri poštovej priehradke pri otvorení pošty; ak to z prevádzkových dôvodov nie je možné, tak v najskoršom možnom čase.
 5. Dĺžka pobytu motorizovaného doručovateľa na stanovišti, počas ktorého prijíma poštové zásielky, sa riadi požiadavkami verejnosti na poskytovanie poštových služieb a nie je kratšia ako 20 minút.
 6. V prípade nepredvídaného obmedzenia poskytovania poštových služieb z technických alebo prevádzkových dôvodov je podnik povinný informovať verejnosť výveskou o predpokladanom čase obmedzenia a oznámiť, ktorá najbližšia pošta je pre verejnosť dostupná.
 7. Poskytovateľ univerzálnej služby je povinný na odôvodnené dočasné uzatvorenie pošty upozorniť v primeranom predstihu výveskou, na ktorej uvedie predpokladané obdobie, počas ktorého bude pošta zatvorená a oznámiť, ktorá najbližšia pošta bude pre verejnosť dostupná (napr. zatvorenie pošty z prevádzkových dôvodov). Dočasné uzatvorenie prístupového miesta v trvaní nad 30 dní je poskytovateľ univerzálnej služby povinný vopred oznámiť úradu.

Čl. 6

Podmienky dodávania a výnimky z univerzálnej služby

1. Poštové zásielky sa doručujú každý pracovný deň, najmenej raz denne spravidla v čase do 16.00 hod.
2. Zapísané zásielky univerzálnej služby a poukázané sumy sa doručujú na miesto uvedené v adrese. Táto povinnosť neplatí, ak:

⁵⁾ Špičková denná prevádzka je prevádzka počas dvoch po sebe nasledujúcich hodín s najväčšou intenzitou poskytovanej služby.

- a) suma alebo hmotnosť je nad limit určený poštovým podnikom,
 - b) adresát alebo oprávnený prijímateľ nebol zastihnutý v čase doručenia,
 - c) adresát sídli na 5. a vyššom poschodí, pričom nie je možné použiť výťah,
 - d) odovzdacie miesto uvedené v adrese nie je prístupné,
 - e) prístup nie je možný ani po zazvonení na zvonček označený menom adresáta,
 - f) je na želanie adresáta dohodnutý iný spôsob dodávania.
3. V prípadoch podľa bodu 2 písm. a) až e) tohto článku doručovateľ vhodí do dostupnej adresátovej domovej listovej schránky oznámenie o uložení zásielky s vyznačením dôvodu nedoručenia alebo zabezpečí oznámenie iným spôsobom uvedeným v poštových podmienkach.
4. Výnimky z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň (výnimky z univerzálnej služby) platia pre:
- a) miesta, kde je ohrozené zdravie a bezpečnosť zamestnancov poskytovateľa univerzálnej služby,
 - b) miesta, kde je obťažný prístup,
 - c) odlúčené osídlené miesta, ktoré majú menej ako 25 obyvateľov,
 - d) odlúčené osídlené miesta, ktoré sa nachádzajú viac ako jeden km od okraja zastavanej časti obce s doručovacou službou,
 - e) miesta, kde sa nachádza jedna alebo viac organizácií a kde sa dodáva menej ako 35 poštových zásielok týždenne a nachádza sa viac ako 400 m od okraja zastavanej časti obce s doručovacou službou,
 - f) miesta, kde sa nachádza jedna alebo viac organizácií a kde sa dodáva menej ako 75 poštových zásielok týždenne a nachádza sa viac ako 1 000 m od okraja zastavanej časti obce s doručovacou službou,⁶⁾
 - g) miesta, ktoré sa geograficky výrazne neodlišujú od miest uvedených v písm. c) až f).
5. Pre adresátov v mieste podľa bodu 4 písm. a) až g) tohto článku, resp. osoby, ktoré sa trvalo zdržiavajú v sídle s orientačným alebo súpisným číslom v mieste podľa bodu 4 písm. a) až g) tohto článku sa dodávanie zabezpečuje:
- a) doručovaním najmenej 2 x v týždni v dňoch, ktoré nenasledujú po sebe (len bod 4 písm. c) až f) tohto článku),
 - b) doručovaním najmenej 3 x v týždni (len bod 4 písm. g) tohto článku),
 - c) doručovaním do doručovacích schránok (podľa bodu 7 tohto článku),
 - d) formou odnášky z pošty,
 - e) iným spôsobom, ktorý si zákazník dohodne s poskytovateľom univerzálnej služby podľa poštových podmienok.

Miesta so zabezpečením dodávania podľa písm. a) až c) sú miesta s obmedzeným doručovaním a miesta so zabezpečením dodávania podľa písm. d) a e) sú miesta bez doručovacej služby.

6. Výnimky z univerzálnej služby podľa článkov 5 a 6 schvaľuje Poštový regulačný úrad.

⁶⁾ Pozn.: Z toho vyplýva, že pravidelné doručovanie sa zabezpečuje:

- do 400 m od okraja obce v každom prípade, lebo ak má osídlené miesto menej ako 25 obyvateľov nejedná sa o odlúčené osídlené miesto, ale o súčasť obce,
- od 400 do 1000 m od okraja obce – do odlúčeného osídleného miesta nad 25 obyvateľov alebo do organizácií, ktorým sa dodáva najmenej 35 poštových zásielok týždenne,
- nad 1000 m od okraja obce – do odlúčenej časti obce nad 50 obyvateľov alebo do organizácií, ktorým sa dodáva najmenej 75 poštových zásielok týždenne.

7. Na žiadosť adresáta sa môže zriadiť doručovacia schránka. Adresát si môže doručovaciu schránku zriadiť na vlastné náklady aj v mieste, ktoré nepatrí medzi výnimky z univerzálnej služby po dohode s poskytovateľom univerzálnej služby. Poskytovateľ univerzálnej služby informuje adresáta o čase, v ktorom bude uskutočňované dodávanie do doručovacej schránky.
8. Podmienky dodávania poštových zásielok, a to aj v prípade, že sa vyskytnú prekážky v dodávaní, sú podrobne určené v poštových podmienkach poskytovateľa univerzálnej služby.

Čl. 7

Čas prepravy zásielok

1. Čas, ktorý pri poskytovaní univerzálnej služby uplynie od podania po dodanie, nesmie byť neodôvodnene predĺžovaný.
2. Poštové zásielky sa v rámci univerzálnej služby dodávajú v lehote prepravy.

Druh poštovej zásielky podľa rýchlosti prepravy	Lehota prepravy
List najrýchlejšej kategórie	D + 1
List štandardnej kategórie	D + 2
Reklamná adresovaná zásielka	D + 4
Balík najrýchlejšej kategórie	D + 2
Balík štandardnej kategórie	D + 3
Poštový poukaz	D + 2

3. Lehota prepravy neplatí pre poštové zásielky, pri ktorých nebola splnená povinnosť podľa bodu 2 tohto článku z príčin vzniknutých na strane prijímateľa alebo v dôsledku toho, že odosielateľ nepostupoval podľa poštových podmienok.
4. Čas prepravy je počet dní od podania zásielky do jej dodania a vyjadruje sa vzorcom $D + n$, kde D je deň podania a n je počet pracovných dní po dni podania. Pre zásielky, ktoré boli vybrané na pošte po uplynutí rozhodujúceho času alebo vložené do poštovej schránky po čase posledného výberu schránky sa za deň vybrania považuje nasledujúci pracovný deň. Pre zásielky vybrané v deň pracovného voľna, alebo v deň pracovného pokoja sa za deň vybrania považuje nasledujúci pracovný deň.
5. Normy kvality pre všetky kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby sú 93 % zásielok dodaných v lehote prepravy a 99 % zásielok dodaných v čase, ktorý je dvojnásobkom lehoty prepravy.
6. Norma kvality určená v bode 5 tohto článku sa považuje za splnenú, ak požadovaný výsledok v percentuálnom plnení bol dosiahnutý pri počte platných kontrolných zásielok najmenej:
 - a) 6 000 listov najrýchlejšej kategórie,
 - b) 6 000 listov štandardnej kategórie,
 - c) 1 000 zapísaných listových zásielok,
 - d) 200 balíkov najrýchlejšej kategórie,

- e) 400 balíkov štandardnej kategórie,
 - f) 1 600 poštových peňažných poukazov.
7. Poskytovateľ univerzálnej služby zabezpečí v každom kalendárnom roku meranie času prepravy listov najrýchlejšej kategórie a najmenej dvoch ďalších druhov zásielok (písm. b) až f)) v rozsahu podľa bodu 6 tohto článku, pričom každý druh zásielok sa meria najmenej jedenkrát za tri roky.
 8. Metodika merania je v súlade s príslušnými STN EN⁷⁾ a schvaľuje ju Poštový regulačný úrad.
 9. Poskytovateľ univerzálnej služby zabezpečí odovzdanie predbežných výsledkov merania za prvý polrok do 30. septembra kalendárneho roku, v ktorom sa meranie vykonáva a celkových výsledkov merania uvedeného v bode 6 tohto článku do 28. februára nasledujúceho kalendárneho roku Poštovému regulačnému úradu. Výsledky merania schvaľuje Poštový regulačný úrad.

Čl. 8

Bezpečnosť zásielok

Poskytovateľ univerzálnej služby realizuje opatrenia na zaistenie bezpečnosti poštových zásielok, t. j. zabezpečenie proti:

- a) poškodeniu obalu,
- b) poškodeniu, úbytku alebo strate obsahu,
- c) strate poštovej zásielky

a sústavne sleduje a vyhodnocuje aká je účinnosť opatrení. O vykonaných opatreniach a výsledkoch monitorovania predkladá správu Poštovému regulačnému úradu dvakrát za rok.

Čl. 9

Informácie o univerzálnej službe

1. Poskytovateľ univerzálnej služby označí každú poštovú schránku:
 - a) logom alebo názvom poskytovateľa,
 - b) číslom poštovej schránky,
 - c) časom výberu poštovej schránky.

Táto povinnosť neplatí pre poštové schránky umiestnené v interiéroch pôšt.

2. Informácia o hodinách pre verejnosť, počas ktorých pošta zabezpečuje univerzálnu službu, sa uvádza pri vchode do pošty, prípadne na inom vhodnom mieste tak, aby bola verejnosti trvalo prístupná aj v čase uzavretia pošty.
3. Poskytovateľ univerzálnej služby zabezpečí, aby na každej pošte bolo možné nahliadnuť do:
 - a) poštových podmienok a reklamačného poriadku,
 - b) požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby,
 - c) tarify,
 - d) zoznamu používaných smerovacích čísel v Slovenskej republike.

Na každej pošte sa zverejní upozornenie na možnosť nahliadnuť do uvedených dokumentov.

⁷⁾ Čl. 16 smernice 97/67/ES v platnom znení.

4. Poskytovateľ univerzálnej služby zabezpečí na svojom webovom sídle zverejnenie:
 - a) zákona o poštových službách v platnom znení,
 - b) poštových podmienok a reklamačného poriadku,
 - c) požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby,
 - d) tarify,
 - e) zoznamu používaných smerovacích čísel v Slovenskej republike.
5. Poskytovateľ univerzálnej služby zabezpečí, aby v priestoroch každej pošty boli zverejnené:
 - a) prehľad poštových služieb patriacich do univerzálnej služby,
 - b) vzory správneho písania adresy,
 - c) informácia o rozhodujúcom čase na vybrané poštových zásielok na poštách, kde odchod rozhodujúceho poštového kurzu je pred ukončením hodín pre verejnosť.
6. Poskytovateľ univerzálnej služby udržiava všetky informácie uvedené v tomto článku v aktuálnom stave.

Čl. 10

Vybavovanie reklamácií a sťažností

1. Reklamácia je sťažnosť, ktorá sa dotýka nedodržania kvality alebo správnosti vykonanej poštovej služby.
2. Sťažnosť je vyjadrenie nespokojnosti organizácii týkajúce sa vnímanej chyby jej produktov, služieb alebo politiky, alebo samotného procesu vybavovania sťažností, pričom sa explicitne alebo implicitne očakáva odpoveď alebo riešenie (STN EN 14012).
3. Postup vybavovania reklamácií sa uvádza v reklamačnom poriadku. Reklamačný poriadok je pre zákazníka jednoduchý, zrozumiteľný a nesmie ho nútiť, aby vynakladal neopodstatnenú námahu.
4. Reklamácie a sťažnosti sa vybavujú objektívne, s potrebnou odbornou úrovňou a čo najrýchlejšie.
5. Ak z vybavenia reklamácie vyplýva právo odosielateľa alebo adresáta na výplatu náhrady škody, na výplatu paušálnej náhrady alebo na vrátenie zaplatenej sadzby alebo jej časti, uplatnený nárok sa uspokojí čo najrýchlejšie, najneskôr v lehote určenej v reklamačnom poriadku.
6. Poskytovateľ univerzálnej služby zasiela každoročne Poštovému regulačnému úradu správu o výsledkoch prešetrenia reklamácií najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa jej zverejnenia, ktorá zahŕňa prehľad o počte sťažností a reklamácií, ktoré sa týkajú dodržiavania povinností podľa zákona o poštových službách a týchto požiadaviek, ktoré boli v priebehu uplynulého kalendárneho roka podané u poskytovateľa univerzálnej služby vrátane spôsobu, akým boli vybavené (opodstatnené alebo neopodstatnené sťažnosti a reklamácie, vyčíslenie a prehľad dôvodov reklamácií).
7. Poskytovateľ univerzálnej služby pri tvorbe systému merania reklamácií a sťažností postupuje primerane podľa STN EN 14012.⁷⁾

Čl. 11

Spokojnosť zákazníkov

Poskytovateľ univerzálnej služby predloží Poštovému regulačnému úradu metodiku zisťovania údajov o spokojnosti zákazníkov s poskytovaním univerzálnej služby a zabezpečí meranie spokojnosti zákazníkov s kvalitou univerzálnej služby na reprezentatívnej vzorke najmenej 1000 zákazníkov a to najmenej jedenkrát za rok; dôvody nespokojnosti analyzuje a prijíma opatrenia na odstránenie príčin nespokojnosti. O výsledkoch merania a vykonaných opatreniach informuje Poštový regulačný úrad.

V Žiline 27.3.2012

Ing. Ján Flák, PhD., v. r.
predseda úradu