

ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ
A POŠTOVÝCH SLUŽIEB

Továrenská 7, 828 55 Bratislava

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového
platobného styku za rok 2013

Máj 2014

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Legislatívny rámec	3
3	Činnosť úradu.....	3
4	Rozsah univerzálnej služby a prepravené objemy zásielok	4
5	Kvalitatívne ukazovatele	5
5.1	Dostupnosť univerzálnej služby	5
5.1.1	Poštové schránky.....	6
5.1.2	Pošty.....	6
5.1.3	Ostatné prístupové a kontaktné miesta.....	6
5.1.4	Dodávanie poštových zásielok.....	6
5.1.5	Časová dostupnosť univerzálnej služby.....	7
5.2	Čas prepravy poštových zásielok	7
6	Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby.....	8
7	Starostlivosť o zákazníka	8
7.1	Poskytovanie informácií o univerzálnej službe.....	8
7.2	Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby.....	8
7.3	Hodnotenie spokojnosti zákazníka	9
8	Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb	9
8.1	Petície, podnety (sťažnosti) a iné podania podané úradu	10
8.1.1	Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby	11
8.1.2	Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní.....	12
8.1.3	Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu	12
9	Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní služieb	13
10	Záver.....	13

1 Úvod

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) podľa § 42 ods. 1 zákona č. 324/2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poštových službách“) v spojení s § 12 ods.18 zákona č. 402/2013 Z. z. o Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Dopravnom úrade a o zmene a doplnení niektorých zákonov zverejňuje na svojom webovom sídle správu o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2013.

Podľa zákona o poštových službách je jednou z hlavných úloh úradu dohliadať na to, aby držiteľ poštovej licencie, ktorým je Slovenská pošta, a. s., poskytoval verejnosti univerzálnu službu, ktorá slúži na zabezpečenie minimálneho uspokojenia potrieb všetkých užívateľov poštových služieb na území Slovenskej republiky tak, aby bola zabezpečená dostupnosť prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete, za rovnakých podmienok, v stanovenej kvalite, za primeranú cenu, každý pracovný deň najmenej s jedným vybraním a dodaním denne.

Rozsah univerzálnej služby poskytovanej v roku 2013 je uvedený v Poštovej licenci č. 815/001/2012 zo dňa 15.8.2012, ktorá je udelená s účinnosťou od 1. januára 2013 do 31. decembra 2022. Univerzálna služba bola poskytovaná v roku 2013 v zmysle Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby, vydaných úradom dňa 27.3.2012 (ďalej len „Požiadavky na kvalitu“).

Správa je spracovaná na základe výsledkov štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku Slovenskou poštou, a. s., v roku 2013.

2 Legislatívny rámec

Základný rozsah a spôsob zabezpečenia univerzálnej služby, postavenia, povinností a oprávnení poskytovateľa univerzálnej služby je všeobecne vymedzený v rámci európskej legislatívy ustanoveniami Smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/67/ES o spoločných pravidlách rozvoja vnútorného trhu poštových služieb Spoločenstva a zlepšovaní kvality služieb v platnom znení (ďalej len „poštová smernica“).

Povinnosti Slovenskej pošty ako držiteľa poštovej licencie vyplývajú zo zákona o poštových službách, poštovej licencie, Požiadaviek na kvalitu a poštových podmienok.

3 Činnosť úradu

Zákonom o poštových službách, v súlade so Smernicou Európskeho parlamentu a Rady č. 2008/6/ES z 20. februára 2008 bola od 1. januára 2012 zrušená poštová výhrada a tým zavedená úplná liberalizácia na trhu poštových služieb. Nový zákon o poštových službách zvýšil náročnosť regulácie poštového trhu, stanovil úradu nové povinnosti a rozšíril jeho kompetencie. Okrem zabezpečenia bežných činností týkajúcich sa výkonu regulácie a štátneho dohľadu a pokračovaní v implementácii vykonávacích predpisov súvisiacich s uplatňovaním novej právnej úpravy a vytvorením regulačného rámca na poskytovanie poštových služieb na liberalizovanom trhu s garanciou poskytovania univerzálnej poštovej služby bolo v roku 2013 prístupné k podpore financovania univerzálnej služby formou kompenzačného fondu.

Z dôvodu ukončenia platnosti Poštovej licencie č. 1223/020/2002 zo dňa 27.12.2002 k termínu 31.12.2012 bola dňa 15.8.2012 udelená Poštová licencia č. 815/001/2012 na poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku Slovenskej pošte, a.s., ktorá bola účinná od 1.1.2013. Poskytovateľ univerzálnej služby musí podľa ustanovení poštovej licencie dodržiavať Požiadavky na kvalitu.

Úrad podľa § 27 ods. 3 zákona o poštových službách schvaľuje poštové podmienky pre poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku a ich zmeny. V roku 2013 úrad schválil tri návrhy na zmenu poštových podmienok, ktoré sa týkali vnútroštátneho i medzinárodného poštového styku, a jeden návrh zmeny podmienok vstupu do verejnej poštovej siete.

V roku 2013 bolo schválených 5 návrhov na racionalizáciu verejnej poštovej siete, ktoré sa týkali zriadenia nových prístupových miest, ich premiestnenia ako aj zrušenia.

V súlade s ustanoveniami § 57 a § 58 zákona o poštových službách úrad posúdil návrh poskytovateľa univerzálnej služby na úhradu čistých nákladov univerzálnej služby, určil výšku kompenzácie a výšky príspevkov poštových podnikov poskytujúcich zameniteľné poštové služby do kompenzačného fondu.

Úrad podporuje vytváranie spravodlivého trhového prostredia v oblasti poštových služieb, t.j. napĺňanie politiky liberalizácie a rovnosti podmienok podnikania pre všetky podnikateľské subjekty v intenciách platnej legislatívy a zároveň dohliada na plnenie záväzkov poskytovateľov poštových služieb voči širokej verejnosti. Hlavnou náplňou činnosti úradu i v tomto roku bola štátna regulácia a štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb s akcentom na transparentnosť nákladov na poskytovanie univerzálnej služby.

4 Rozsah univerzálnej služby a prepravené objemy zásielok

Úrad sa pri svojej činnosti zameriava na úroveň poskytovania univerzálnej služby, ktorej zabezpečenie je predmetom verejného záujmu. Rozsah univerzálnej služby vo vnútroštátnom a medzinárodnom styku je daný poštovou licenciou a patria tu najmä:

- a) listy 1. triedy, doporučené listy 1. triedy, poistené listy 1. triedy,
- b) listy 2. triedy, doporučené listy 2. triedy, poistené listy 2. triedy,
- c) reklamné adresované zásielky,
- d) úradné zásielky,
- e) slepecké zásielky,
- f) balíky 1. triedy, poistené balíky 1. triedy,
- g) balíky 2. triedy, poistené balíky 2. triedy,
- h) služby spojené so zapísanými zásielkami (doporučene, poistenie, doručenka, do vlastných rúk, krehké a neskladné),
- i) vrátenie nájdenej poštovej zásielky jej odosielateľovi.

Objem prepravených zásielok v rámci univerzálnej služby a poštového platobného styku je v posledných rokoch ovplyvnený rozvojom elektronickej komunikácie a bankových operácií:

Univerzálna služba a poštový platobný styk poskytnuté Slovenskou poštou, a. s., v rokoch 2009 až 2013					
[mil. ks]					
Rok	2009	2010	2011	2012	2013
Poštové zásielky celkom	338	299	284	261	246
Poštové poukazy celkom	59	56	51	44	34

5 Kvalitatívne ukazovatele

Kvalitatívne ukazovatele určujú Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby v nasledujúcich oblastiach:

5.1 Dostupnosť univerzálnej služby

Na zabezpečenie univerzálnej služby a poštového platobného styku používa jej poskytovateľ verejnú poštovú sieť, ktorú tvoria najmä prístupové a kontaktné miesta. Prístupové miesta sú najmä pošty a poštové schránky, kontaktné miesta predstavujú napr. určení zamestnanci poskytovateľa univerzálnej služby (doručovateľ), pošty PARTNER, mobilné pošty a pod. Vybranie poštových zásielok je zabezpečené v každý pracovný deň v prístupových a kontaktných miestach. Doručovanie je zabezpečené každý pracovný deň na celom území SR. V súlade s poštovou smernicou a zákonom o poštových službách úrad v Požiadavkách na kvalitu univerzálnej služby povolil výnimky z univerzálnej služby, ktoré sa týkajú dodávania do miest, kde je ohrozená bezpečnosť zamestnancov poskytovateľa univerzálnej služby alebo sú ťažko prístupné alebo málo obývané a vzdialené od hustejšie obývaných častí.

Prehľad parametrov verejnej poštovej siete za roky 2009 až 2013, ktoré súvisia s dostupnosťou poštovej služby.

	2009	2010	2011	2012	2013
Poštové schránky	6624	6583	5704	5691	5654
Pošty	1548	1548	1543	1541	1541
Poštové strediská	79	75	75	75	75
Mobilné pošty	5	5	5	5	5
Pošty PARTNER	48	47	46	45	45
Doručovacie rajóny celkom	5077	5077	5825	4878	4852
Motorizované doručovacie rajóny	502	504	516	519	554
Miesta bez doručovania	1830	1884	1916	1944	1945
Miesta s obmedzeným doručovaním	859	891	891	877	878
Miesta s nepravidelným doručovaním	322	301	307	309	311

5.1.1 Poštové schránky

Vzhľadom na štruktúru podávaných zásielok – znižovanie počtu jednotlivo podávaných listov a obmedzenie komerčného predaja poštových známok má objem listov podaných do poštových schránok klesajúcu tendenciu. Z toho dôvodu dochádza aj k postupnej redukcii počtu poštových schránok. Poštové schránky sa rušia najmä v oblastiach, kde sú minimálne využívané. V období od 1.1.2013 do 31.12.2013 bolo vyhodnotené využívanie poštových schránok a na základe výsledkov bolo zrušených 37 nevyužívaných poštových schránok. Úrad pri týchto zmenách sledoval dodržiavanie čl. 4 Požiadaviek na kvalitu.

5.1.2 Pošty

Požiadavky na kvalitu platné v roku 2013 definujú minimálnu požadovanú hustotu pôšt tak, aby všetci obyvatelia obcí mali vzdialenosť k najbližšej pošte maximálne 10 km. Ďalšou podmienkou je, že každá obec nad 2 500 obyvateľov a spádová oblasť pošty nad 3 500 obyvateľov musí mať poštu. Obce s veľkým dopytom po univerzálnej službe majú primerane väčší počet pôšt, posúdenie je v kompetencii samotného poskytovateľa univerzálnej služby. Trend postupného i keď mierneho poklesu pôšt v predchádzajúcich rokoch už v roku 2013 nepokračoval. Každý návrh na zrušenie pošty úrad dôsledne preveruje a v prípade, že by došlo k porušeniu Požiadaviek na kvalitu, takýto návrh zamietne. Aj v prípade, že je pošta nahradená iným zariadením, toto musí spĺňať ustanovenia Požiadaviek na kvalitu a poskytovať kompletnú univerzálnu službu. V roku 2013 poskytovateľ univerzálnej služby predložil 5 návrhov na zmenu prístupových miest verejnej poštovej siete, z toho jeden návrh na zriadenie novej pošty, jedno presťahovanie pošty, dva návrhy na zrušenie pošty a jeden návrh na zmenu klasifikácie pošty. Úrad po posúdení splnenia požiadaviek predložené návrhy schválil.

5.1.3 Ostatné prístupové a kontaktné miesta

Poskytovateľ univerzálnej služby v rámci zabezpečenia ekonomickej efektivity verejnej poštovej siete môže zriaďovať poštové strediská, mobilné pošty a pošty PARTNER, ktoré predstavujú osoby, ktoré vykonávajú poštové služby na základe zmluvy s poskytovateľom univerzálnej služby. Kontaktné miesto predstavuje aj poštový doručovateľ, ktorý môže aj vyberať poštové zásielky, najmä v miestach, ktoré sú vzdialené od prístupových miest. V rámci skvalitňovania poštových služieb a zvyšovania ich efektívnosti dochádza k zvyšovaniu počtu motorizovaných doručovateľov.

5.1.4 Dodávanie poštových zásielok

Základným cieľom poštovej služby je dodanie poštovej zásielky alebo poukázanej peňažnej sumy adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi. Z hľadiska zákazníka je dôležité najmä, aby zásielka bola dodaná v lehote prepravy a nepoškodená. Ďalším dôležitým kritériom je kvalita dodávania zapísaných zásielok, kde vznikajú problémy pri ich doručovaní (nezastihnutie adresáta, vhadenie oznámenia o uložení zásielky aj keď adresát je doma), ale aj pri ich dodávaní na poštách (vzdialenosť dodávacej pošty, nevhodné hodiny pre verejnosť).

Požiadavky na kvalitu definujú, ktoré miesta patria medzi výnimky z univerzálnej služby, kde sa nemusí doručovať každý pracovný deň a spôsob dodávania v týchto miestach. V týchto prípadoch sa dodávanie uskutočňuje:

- doručovaním menej ako 5 x v týždni,
- do doručovacej schránky (OUT BOX),
- dodaním do poštového priečinku (POST BOX, P.O.BOX),
- vydaním zásielky pri poštovej priehradke,

- doručením na inú dohodnutú adresu alebo iným vhodným spôsobom po dohode medzi adresátom a poskytovateľom služby.

Výnimky z univerzálnej služby poskytovateľovi univerzálnej služby schvaľuje úrad na základe predloženej dokumentácie, ktorá musí preukázať opodstatnenosť výnimky v súlade s Požiadavkami na kvalitu. Následne úrad vykonáva náhodné kontroly týchto miest priamo v teréne a hodnotí, či sú splnené všetky predpoklady na udelenie výnimky z univerzálnej služby.

Kvalita dodávania je najčastejšou príčinou sťažností a reklamácií poštových zákazníkov, preto úrad zameriava svoju kontrolnú činnosť najmä na túto oblasť. Patria tu kontroly kvality dodávania zapísaných zásielok, kontroly na základe sťažností zákazníkov a už uvedené kontroly opodstatnenosti zaradenia miesta (lokality) medzi výnimky z univerzálnej služby.

5.1.5 Časová dostupnosť univerzálnej služby

Časovú dostupnosť univerzálnej služby vymedzujú hodiny pre verejnosť na jednotlivých poštách. Minimálny časový rozsah hodín pre verejnosť predpisujú Požiadavky na kvalitu.

Rozsah hodín pre verejnosť a čas čakania pri priehradke patria k dôležitým ukazovateľom kvality poštovej služby v očiach verejnosti a sú častou témou sťažností a iných podaní. Preto sa úrad zameriaval na vykonávanie kontrol dodržiavania hodín pre verejnosť a predpísal maximálny čas čakania pri priehradke v čase dennej špičky (priemer dvoch hodín) – 12 minút.

V roku 2013 bolo v rámci časovej dostupnosti preverených celkom 11 prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete. V tejto oblasti neboli zistené nedostatky.

5.2 Čas prepravy poštových zásielok

Povinnosťou poskytovateľa univerzálnej služby je dodávanie poštových zásielok v určenej lehote prepravy. Pripúšťa sa však, že určitý malý podiel poštových zásielok môže byť dodaný neskôr z dôvodu rôznych náhodných okolností počas celého procesu poštovej služby. Plnenie lehoty prepravy preto predpisujú normy kvality v percentách zásielok dodaných v určených lehotách. Na vyhodnotenie plnenia noriem kvality sa používa metodika uvedená v európskych normách. Pre jednotlivito podávané listy 1. triedy je to EN 13850, ktorá je v zmysle európskej poštovej smernice povinná, pre listy 2. triedy je to EN 14508, pre balíky a poštové poukazy platí špecifická metodika, ktorú schvaľuje úrad. Normy kvality pre všetky poštové zásielky, meranie času prepravy a rozsah merania predpisujú Požiadavky na kvalitu. Meranie musí vykonávať nezávislá inštitúcia. V roku 2013 meranie vykonával Výskumný ústav spojov, n.o., Banská Bystrica a Žilinská univerzita v Žiline. Slovenská pošta, a.s., v roku 2013 splnila normy kvality pri všetkých meraniach.

Výsledky meraní od roku 2009:

Druh zásielky	Norma kvality	Plnenie				Norma	Plnenie
		2009	2010	2011	2012		
List 1. triedy	96	96,01	96,82	96,28	96,01	93	94,65
List 2. triedy	94	94,04	94,01	94,13	94,12	93	93,42
Doporučený list	94	95,88	96,61	96,53	94,27	93	95,81
Balík 1. triedy	95,5	98,49	98,02	98,03	97,25	93	99,34
Balík 2. triedy	95,5	95,22	96,50	99,34	96,46	93	99,17
Poštový poukaz	94	95,36	94,31	95,71	95,68	93	-

6 Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby

Podľa zákona o poštových službách sa poštové služby patriace do univerzálnej služby poskytujú za primeranú cenu, aby boli dostupné všetkým obyvateľom. Poštové sadzby podliehajú štátnej regulácii, ktorú vykonáva úrad. Pri regulácii poštových sadzieb sa prihliada na ekonomicky oprávnené náklady a na primeraný zisk. Regulované poštové sadzby sú určené ako maximálne, poskytovateľ univerzálnej služby môže služby poskytovať aj za nižšie ceny.

Prehľad cien najbežnejších vnútroštátnych poštových služieb od roku 2009:

Druh zásielky	2009	2010	2011	2012	2013
list 1. triedy do 50 g	0,60	0,60	0,60	0,60	0,65
list 2. triedy do 50 g	0,40	0,40	0,40	0,40	0,45
doporučený list 2. triedy do 50 g	1,00	1,00	1,00	1,00	1,10
balík 1. triedy do 5 kg	3,20	3,20	3,20	3,20	4,00
balík 2. triedy do 5 kg	2,50	2,50	2,50	2,50	3,20

7 Starostlivosť o zákazníka

7.1 Poskytovanie informácií o univerzálnej službe

Podľa európskej poštovej smernice má poskytovateľ univerzálnej služby vhodným spôsobom zverejniť dostatočne podrobné a aktuálne informácie o osobitných charakteristikách ponúkaných služieb, o podmienkach prístupu k týmto službám, o cenách a o normách kvality.

Túto povinnosť špecifikujú Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby a ich plnenia a dodržiavanie kontroluje úrad. V roku 2013 Slovenská pošta, a.s., okrem informácií dostupných na poštách a poštových schránkach poskytovala komplexné informácie na svojom webovom sídle www.posta.sk, prostredníctvom bezplatnej telefónnej informačnej linky a tiež prostredníctvom kontaktných telefónnych liniek jednotlivých pôšt.

Na základe rozboru sťažností možno konštatovať, že nedostatky, ktoré sa vyskytli v tejto oblasti, sú zapríčinené nedostatočnou informovanosťou zákazníka, ktorá má za následok jeho nespokojnosť s vykonanou službou. Podobne je aj príčinou to, že sa zákazník nedokáže zorientovať vo veľkom množstve poskytovaných informácií, ktoré sú často neprehľadné, alebo to, že niekedy nesprávne alebo neúplné informácie poskytne zamestnanec Slovenskej pošty, a. s.

Poskytovaním informácií na webovom sídle a prostredníctvom infolinky poskytovateľa univerzálnej služby sa informovanosť užívateľov zlepšila a je vhodnou formou stálej dostupnosti údajov pre zákazníkov.

7.2 Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby

Celkový prehľad počtu reklamácií a sťažností v rokoch 2009 až 2013:

Rok	2009	2010	2011	2012	2013
Počet reklamácií celkom	85 281	67 170	60 710	55 020	51 607
z toho opodstatnených	7 075	6 194	5 558	5 708	11 878

7.3 Hodnotenie spokojnosti zákazníka

S cieľom trvalého zlepšovania kvality univerzálnej služby úrad v Požiadavkách na kvalitu predpisuje vykonávateľovi zabezpečiť meranie spokojnosti zákazníkov s kvalitou univerzálnej služby. Meranie sa vykonáva raz za rok na vzorke najmenej 1 000 zákazníkov, dôvody nespokojnosti sa analyzujú a prijímajú sa opatrenia na odstránenie príčin nespokojnosti. Poskytovateľ univerzálnej služby predkladá úradu metodiku na zisťovanie spokojnosti zákazníkov a tiež výsledky merania a prehľad vykonaných opatrení. Výsledky merania sú zverejnené na webovom sídle úradu.

Prehľad vybraných ukazovateľov kvality a výsledok merania spokojnosti zákazníkov:

Ukazovatele kvality poštových služieb	2009 [%]	2010 [%]	2011 [%]	2012 [%]	2013 [%]
Primeranosť poplatkov	60,2	65,2	65,0	66,5	61,5
Zaistenie bezpečnosti zásielok	69,5	74,4	79,9	80,2	76,8
Rýchlosť dodávania zásielok	72,7	74,8	78,7	78,6	77,3
Rozmiestnenie a dostupnosť pôšt	73,5	77,2	81,9	81,9	79
Poskytovanie informácií o produktoch SP, a. s.	73,5	79,0	78,2	79,5	76,6
Rozsah hodín pre verejnosť - Dopoludnia	75,3	80,5	83,6	83,2	81,4
Rozsah hodín pre verejnosť - Popoludní	69,2	73,7	75,8	79,0	76
Vybavovanie reklamácií	65,1	67,9	81,5	65,6	61,2
Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok	69,8	72,7	74,7	77,9	77,4
Čas čakania pri priehradke	50,7	57,8	64,4	56,0	55
Celková spokojnosť	67,2	70,7	76,0	73,3	72,3

8 Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb

Úrad v rámci štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb vykonáva kontrolu plnenia povinností poskytovateľa univerzálnej služby a podmienok poskytovania univerzálnej služby a cenovú kontrolu týkajúcu sa poštových sadzieb za poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku.

Kontroly v roku 2013 boli vykonané predovšetkým v oblasti rozsahu a kvality univerzálnej služby, dodržiavania platných predpisov, poštových podmienok, v oblasti transparentnosti regulovaných cien a vedenia účtovnej evidencie nákladov a výnosov poskytovateľa univerzálnej služby a štatistiky. Podkladom pre výkon kontrolnej činnosti bol plán kontrol, ktorý bol vypracovaný na základe požiadaviek jednotlivých útvarov odboru regulácie, výsledkov prešetrenia prijatých podnetov, podaní a petícií a vychádzal zo záverov z kontrol vykonaných v predchádzajúcom období. Zameranie kontrol bolo tiež orientované do oblastí možného výskytu nedostatkov.

Prehľad kontrolnej činnosti pri poskytovaní univerzálnej služby v roku 2013:

Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby za rok 2013	14
z toho: so zistenými nedostatkami (boli zaslané zápisy o priebehu a výsledku štátneho dohľadu)	2
bez zistených nedostatkov (boli zaslané záznamy o štátnom dohľade)	12
Zameranie vykonaných kontrol	
doručovanie zapísaných poštových zásielok	4
plnenie opatrení uložených pri výkone štátneho dohľadu	4
poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku na poštách a poštách Partner	3
dodržiavanie transparentnosti regulovaných cien univerzálnej služby a vedenia oddelenej účtovnej evidencie nákladov a výnosov	2
hodnovernosť a včasnosť vykazovania štatistických údajov	1

Kontroly územnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete za rok 2013	31
z toho: kontroly územnej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	20
kontroly časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	11

Kontroly časovej a územnej dostupnosti univerzálnej služby boli vykonávané celoplošne na území SR a zahŕňali posudzovanie dodržiavania požiadaviek na kvalitu, ako aj odôvodnenie a posudzovanie povolenia výnimiek a ich dopadu na samotných užívateľov poštových služieb (napr. zaradenie konkrétnych lokalít medzi miesta bez doručovania, miesta s nepravidelným alebo s obmedzeným doručovaním). V rámci časovej dostupnosti bolo celkovo preverených 11 prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby a v rámci územnej dostupnosti bolo preverených celkovo 20 územných lokalít, ktoré sú zaradené do miest bez doručovacej služby alebo miest s obmedzeným doručovaním.

Najčastejšou príčinou sťažností a reklamácií zákazníkov poštových služieb je spôsob a kvalita dodávania poštových zásielok. Úrad preto zameriava svoju kontrolnú činnosť na kontrolu kvality dodávania zapísaných zásielok a kontroly zamerané na predmet sťažností zákazníkov. Tu patrí aj vykonávanie kontrol opodstatnenosti zaradenia osídlených miest medzi výnimky z doručovania.

Pri kontrolných akciách u poskytovateľa univerzálnej služby boli zistené nedostatky v oblasti územnej dostupnosti poskytovania univerzálnej služby a pri uvádzaní údajov pri podávaní balíkových zásielok. Prijaté opatrenia boli zamerané na odstránenie zistených nedostatkov a o ich plnení bolo uložené kontrolovanému subjektu predložiť písomnú správu.

Základné ciele jednotlivých kontrolných akcií boli splnené. Získané poznatky z vykonaných kontrolných akcií sú využívané pri zostavovaní plánu kontrolnej činnosti a výkone štátneho dohľadu v roku 2014.

8.1 Petície, podnety (sťažnosti) a iné podania podané úradu

Úrad prijíma a vybavuje petície, podnety a iné podania týkajúce sa poskytovania univerzálnej služby. Pri prijímaní, prešetrovaní a vybavovaní petícií, podnetov a iných podaní úrad

postupuje v súlade s platnými právnymi predpismi (zákon o poštových službách, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov), poštovými podmienkami poskytovateľa univerzálnej služby a pravidlami platnými pre medzinárodný poštový styk (Akty Svetovej poštovej únie).

V priebehu roka 2013 prijal úrad 113 podaní súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby. Z týchto podaní bolo 69 sťažností, ostatné podania mali charakter žiadostí, dopytov a pod. alebo sa týkali verejnej poštovej siete.

Druh/počet podaní	Petície	Sťažnosti	Iné podania	Spolu
Prijaté	2	69	44	115
Vybavené a prešetrené	2	68	44	114
Opodstatnené	-	38	-	38
Neopodstatnené	1	17	-	18
Nedali sa prešetriť/vyhodnotiť	1	13	-	14
Odložené	-	1	-	1
Postúpené	-	-	-	-
Zaslané úradu na vedomie	-	-	-	-

8.1.1 Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby

Sťažnosti týkajúce sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby boli vybavované v zmysle zákona o poštových službách. Z celkového počtu vybavených sťažností bolo 38 opodstatnených.

Predmetom opodstatnených sťažností smerujúcich voči Slovenskej pošte, a.s. boli najmä:

- nespokojnosť s doručovaním balíkov a expres zásielok s poškodením obsahu a priebehom a výsledkom reklamačného konania,
- nespokojnosť s výškou, resp. so zamietnutím náhrady škody,
- nedodržanie poštových podmienok zo strany Slovenskej pošty, a.s., a to najmä:
 - doručovanie balíkov a expres zásielok s poškodením obsahu,
 - nevykonanie pokusu o doručenie poštových zásielok,
 - oneskorené dodanie poštových zásielok vo vnútroštátnom styku,
 - všeobecná nespokojnosť s doručovaním poštových zásielok,
 - nespokojnosť so systémom prijímania a vybavovania reklamácií prostredníctvom automatizovaného systému spracovania reklamácií.

Predmetom neopodstatnených sťažností voči Slovenskej pošte, a.s., boli najmä:

- nespokojnosť s priebehom a výsledkom reklamačného konania,
- nespokojnosť s výškou náhrady škody,
- nespokojnosť s oneskoreným dodaním poštových zásielok vo vnútroštátnom a medzinárodnom poštovom styku,
- iné nedostatky súvisiace s poskytovaním univerzálnej služby.

Príčinou neopodstatnených sťažností voči Slovenskej pošte, a.s., bola neznalosť zákona o poštových službách alebo poštových podmienok zo strany užívateľov poštových služieb.

Z celkového počtu prešetrovaných sťažností nebolo možné pri 13 sťažnostiach prešetrovaním vyhodnotiť ich opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť.

8.1.2 Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní

Vybavené podania týkajúce sa poskytovania poštových služieb mali charakter žiadostí, podnetov, dopytov a pod. Ich predmetom boli hlavne:

- žiadosti o informácie o poskytovaní poštových služieb a poštových podmienkach,
- nespokojnosť s dodávaním zapísaných a úradných zásielok,
- nespokojnosť s dodávaním poštových zásielok vo všeobecnosti,
- nespokojnosť s otváracími hodinami na poštách,
- nespokojnosť s oneskoreným dodávaním poštových zásielok vo vnútroštátnom a medzinárodnom styku,
- iné žiadosti a podnety súvisiace s poskytovaním poštových služieb.

8.1.3 Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu

Na základe zistení pri výkone štátneho dohľadu v roku 2013 prijal úrad viacero opatrení zameraných na zlepšenie podmienok poskytovania univerzálnej služby a ostatných poštových služieb:

Systémové opatrenia

- pri predložení návrhu na zmenu ustanovení Poštových podmienok Slovenskou poštou, a.s., boli prerokované a posúdené návrhy úprav príslušných ustanovení Poštových podmienok,
- vykonanie kontrol súvisiacich s podaniami, ktoré sa týkali kvality univerzálnej služby,
- uloženie opatrení vyplývajúcich z nedostatkov zistených pri výkone štátneho dohľadu.

Operatívne opatrenia

- opätovné prešetrovanie reklamácií a prehodnotenie náhrady škody za poštovú zásielku,
- vyplatiť náhradu škody za poškodenie obsahu poštovej zásielky v zmysle platných predpisov,
- vrátenie zaplatených poštových sadziieb za služby, ktoré neboli poskytnuté v súlade s predpismi alebo neboli poskytnuté vôbec,
- vykonanie prevádzkových opatrení na nápravu nekorektných postupov alebo nesprávneho spôsobu doručovania,
- doručovať balíky a expres zásielky v súlade a v lehotách podľa poštových podmienok,
- zvýšenie dôrazu na postupy vybavenia reklamácií za účelom dodržania stanovených lehôt (úprava informačného systému),
- vykonať úpravu informačného systému pri evidencii údajov o poskytnutých službách na podacej potvrdenke.

O prijatí a vykonávaní príslušných opatrení poskytovateľ univerzálnej služby informuje úrad. Účinnosť a spôsob realizácie sú v osobitných prípadoch následne preverované pri výkone štátneho dohľadu.

9 Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní univerzálnej služby

Na základe poznatkov úradu z výkonu štátneho dohľadu možno konštatovať, že pri poskytovaní univerzálnej služby pretrvávajú niektoré nedostatky, ktoré majú vplyv na spokojnosť užívateľov s poskytovaním a kvalitou univerzálnej služby. Nedostatky, na ktoré sa užívatelia opakovane sťažujú, prípadne na ne upozorňujú, je možné zhrnúť do nasledujúcich bodov:

1. Zistené nedostatky v oblasti dodávania poštových zásielok:
 - a) nesprávne doručovanie zapísaných zásielok,
 - b) odovzdanie Oznámenia o uložení poštovej zásielky bez vykonania pokusu o doručenie zapísanej zásielky,
 - c) oneskorené dodávanie poštových zásielok,
 - d) strata alebo poškodenie zásielky – najmä poškodenie krehkých zásielok.
2. Nedostatky súvisiace s priebehom a výsledkom reklamačného konania a dodržiavaním lehôt na vybavenie reklamácie:
 - a) nedostatky pri reklamačnom konaní, ktoré sa týkajú neobjektívneho posudzovania vhodnosti balenia poštových zásielok a spôsobu zaobchádzania so zásielkami s osobitnou povahou (krehké),
 - b) nedodržanie lehôt na vybavenie reklamácie.
3. Nespokojnosť s úrovňou poskytovania informácií o poštových službách alebo o poštových zásielkach (track-and-trace).
4. Nespokojnosť s časovou dostupnosťou (otváracími hodinami) pôšt a dostupnosťou prístupových miest.

Pri nespokojnosti s otváracími hodinami pôšt je nutné poznamenať, že minimálne otváracie hodiny predpisujú Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby v závislosti od veľkosti obce, resp. spádovej oblasti, čo je dané najmä ekonomickou efektívnosťou prevádzky. V dôsledku toho, aj pri dodržaní Požiadaviek v malých obciach, nie je možné zabezpečiť, aby hodiny pre verejnosť vyhovovali všetkým zákazníkom. Novou možnosťou, ktorá môže umožniť zlepšenie tohto parametra je zavedenie napr. zmluvného výdaja avizovaných zásielok v prevádzkach s väčšou časovou dostupnosťou.

10 Záver

Kvalitné poskytovanie univerzálnej služby v súlade s platnými predpismi je jednou z hlavných oblastí, na ktoré sa zameriava činnosť úradu.

V oblasti univerzálnej služby úrad rieši otázky súvisiace so zmenami vo verejnej poštovej sieti a ich dopadom na užívateľov poštových služieb. Ďalej rieši podnety a podania užívateľov, ktoré súvisia s nedostatkami pri poskytovaní univerzálnej služby. Všeobecne možno podľa údajov získaných pri plnení úloh úradu konštatovať, že univerzálna služba je jej poskytovateľom zabezpečovaná v stanovenom rozsahu a v požadovanej kvalite. Napriek tomu sa v roku 2013 vyskytovali nedostatky, najmä v oblasti dodávania zásielok a starostlivosti o ne pri poskytovaní služieb. Úrad zaznamenal v uplynulom období nárast počtu sťažností, osobitne pri zodpovednosti za poškodenie balíkov. Jednou z príčin nárastu je aj rastúce povedomie občanov o poslaní a náplni činnosti úradu. Sťažovatelia očakávajú, že úrad môže v prípade nesprávne vybavenej reklamácie určiť poskytovateľovi univerzálnej služby povinnosť zmeny jej výsledku a priznanie náhrady škody. Platné právne predpisy však určujú úradu posúdiť prípad podľa zákona o poštových službách, platnej licencie, požiadaviek

na kvalitu a predovšetkým podľa poštových podmienok. V prípade zistenia nedostatku a opodstatnenosti podnetu však úrad konštatuje zistenie a v prípade pochybenia môže uložiť okrem prehodnotenia výsledku reklamácie aj prijatie príslušných opatrení.

Významným prínosom z riešenia podnetov je obraz, ktorý je takto získavaný o úrovni a kvalite poskytovania univerzálnej služby. Preto sú poznatky získavané pri výkone štátneho dohľadu východiskovým prvkom, ktorý úrad využíva pri určení spôsobu aplikácie štátnej regulácie s cieľom zabezpečenia univerzálnej služby v stanovenom rozsahu a kvalite všetkým užívateľom.

V Žiline, 23. 5. 2014

Ing. Ján Fľak, PhD. v.r.
podpredseda úradu