

# **Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb**

Továrenská 7, P. O. BOX 40, 828 55 Bratislava 24

## **Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2018**

Máj 2019

## Obsah

1	Úvod.....	3
2	Legislatívny rámec .....	3
3	Činnosť úradu.....	4
4	Rozsah univerzálnej služby a poštového platobného styku a objem prepravených zásielok .....	5
5	Kvalitatívne ukazovatele .....	6
5.1	Dostupnosť univerzálnej služby.....	6
5.1.1	Prístupové a kontaktné miesta verejnej poštovej siete .....	7
5.1.2	Dodávanie poštových zásielok.....	7
5.1.3	Časová dostupnosť univerzálnej služby.....	8
5.2	Čas prepravy poštových zásielok .....	8
5.3	Poskytovanie informácií o univerzálnej službe .....	9
5.4	Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby .....	9
5.5	Hodnotenie spokojnosti zákazníka .....	10
6	Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby.....	10
7	Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb .....	11
7.1	Petície, sťažnosti a iné podania podané úradu.....	13
7.1.1	Vyhodnotenie prijatých petícií .....	13
7.1.2	Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby.....	13
7.1.3	Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní.....	14
7.1.4	Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu .....	14
8	Správne delikty a prejednávanie priestupkov .....	15
9	Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní služieb .....	16

# 1 Úvod

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) podľa § 42 ods. 1 zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poštových službách“) zverejňuje na svojom webovom sídle správu o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2018.

Podľa zákona o poštových službách je jednou z hlavných úloh úradu dohliadať na to, aby držiteľ poštovej licencie 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 2018 je uvedený v Poštovej licenci č. 815/001/2012 zo dňa 15. augusta 2012 (ďalej len „poštová licencia“), ktorá je udelená s účinnosťou od 1. januára 2013 do 31. decembra 2022, v platnom znení.

Univerzálna služba bola poskytovaná v roku 2018 v zmysle Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby vydaných úradom dňa 27. marca 2012 v platnom znení (ďalej len „požiadavky na kvalitu“).

Správa je spracovaná na základe výsledkov štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku v roku 2018 držiteľom poštovej licencie, ktorým je v súčasnosti Slovenská pošta, a. s.

## 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, a. s., ako držiteľa poštovej licencie vyplývajú zo zákona o poštových službách, poštovej licencie, požiadaviek na kvalitu a poštových podmienok.

Legislatívny rámec poskytovania poštových služieb upravujú tiež ďalšie predpisy vydané úradom:

- vyhláška č. 63/2012 Z. z. o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby,
- opatrenie z 19. septembra 2016 č. 1/2016, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk s účinnosťou od 1. októbra 2016,
- opatrenie z 15. decembra 2017 č. 2-MS/2017, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk s účinnosťou od 1. januára 2018,
- opatrenie z 21. augusta 2018 č. 2-MS/2018, ktorým sa mení opatrenie úradu č. 2-MS/2017, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk s účinnosťou od 1. septembra 2018.

Od 1. februára 2016 nadobudol účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Týmto zákonom došlo k zmene a doplneniu zákona o poštových službách, na základe ktorej úrad vykonáva alternatívne riešenie sporov v oblasti poskytovania poštových služieb. Úrad v tejto oblasti rieši spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb a poštového platobného styku medzi spotrebiteľom a poskytovateľom univerzálnej služby.

### 3 Činnosť úradu

V priebehu roku 2017 rozhodoval úrad na základe žiadosti poskytovateľa univerzálnej služby o zmene poštovej licencie, ktorá bola vydaná rozhodnutím č. 145/ORPS/2017-895 zo dňa 27. novembra 2017 a nadobudla účinnosť od 1. januára 2018. Uvedeným rozhodnutím došlo k zmene v Časti A Poštovej licencie – Univerzálna služba Medzinárodný poštový styk.

Prijatím uvedenej zmeny prišlo k zmene klasifikácie listov podľa rýchlosti (list 1. triedy, list 2. triedy) na klasifikáciu podľa obsahu (list obsahujúci dokument, list obsahujúci tovar). V súvislosti s touto zmenou vznikol nový produkt balíček – listová zásielka s obsahom tovaru adresovaná do krajín mimo EÚ a území podľa Tarify – Zasielacie podmienky pre medzinárodný styk. Zároveň sa zaviedla jedna kategória rýchlosti balíkov a poistených zásielok, pričom zostala zachovaná najrýchlejšia kategória podľa rýchlosti prepravy. Tieto zásielky sú spracovávané, prepravované a dodávané v tokoch pre prednostné zásielky podľa Tarify – Zasielacie podmienky pre medzinárodný styk.

Zmena poštovej licencie v časti medzinárodný poštový styk súvisela s novelizáciou Aktov Svetovej poštovej únie s účinnosťou od 1. januára 2018, s ktorou vyslovila súhlas Národná rada Slovenskej republiky dňa 12. októbra 2017, a ktorá bola ratifikovaná prezidentom Slovenskej republiky dňa 7. novembra 2017.

Úrad podľa § 27 ods. 3 zákona o poštových službách schvaľuje poštové podmienky pre poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, ako aj ich zmeny. V roku 2018 úrad schvaľoval päť návrhov zmien poštových podmienok pre poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, ktoré sa týkali vnútroštátneho aj medzinárodného poštového styku. Poskytovateľ univerzálnej služby tiež predložil na vedomie zmeny poštových podmienok, ktoré sa týkali poskytovania iných poštových služieb ako univerzálna služba.

Poskytovateľ univerzálnej služby predložil v roku 2018 celkom 102 návrhov týkajúcich sa verejnej poštovej siete a plnenia požiadaviek na kvalitu. Z toho bolo 61 podaní na racionalizáciu verejnej poštovej siete vrátane zmien v sieti poštových schránok a dočasné zatvorenie pošty, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil. Ostatné podania sa týkali výnimiek z univerzálnej služby, a to výnimiek z časovej a územnej dostupnosti a výnimiek z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň.

Na účely financovania a kompenzácie čistých nákladov univerzálnej služby úrad spravuje kompenzačný fond ako osobitný účet vedený v štátnej pokladnici. Príjmami kompenzačného fondu sú príspevky od poštových podnikov, ktoré poskytujú poštové služby zameniteľné s univerzálnou službou. Výška príspevku od poštových podnikov je limitovaná do výšky 3 % ich obratu z poskytovania zameniteľných služieb a chýbajúca časť na úhradu čistých nákladov je uhrádzaná zo štátneho rozpočtu.

V súlade s ustanoveniami § 57 a § 58 zákona o poštových službách úrad posúdil návrh poskytovateľa univerzálnej služby na úhradu čistých nákladov univerzálnej služby za rok 2017, určil výšku kompenzácie a výšky príspevkov poštových podnikov poskytujúcich zameniteľné poštové služby do kompenzačného fondu. Úrad tiež určil predbežné čisté náklady univerzálnej služby za rok 2018. Rozhodnutia o výške čistých nákladov, ako aj príjmy a výdavky kompenzačného fondu sú zverejňované vo Vestníku úradu.

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 aj v roku 2018 bola štátna regulácia a štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb so zameraním na zabezpečenie kvality poskytovania univerzálnej služby.

## **4 Rozsah univerzálnej služby a poštového platobného styku a objem prepravených zásielok**

Úrad sa pri svojej činnosti zameriava na úroveň poskytovania univerzálnej služby, ktorej zabezpečenie je predmetom verejného záujmu.

Rozsah univerzálnej služby vo vnútroštátnom styku zahŕňa:

- 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, balíky so službou „poistenie“,
- g) služby spojené so zapísanými zásielkami (doporučene, poistenie, do vlastných rúk, doručenka, krehké a neskladné),
- h) vrátenie nájdenej poštovej zásielky jej odosielateľovi.

Rozsah univerzálnej služby v medzinárodnom styku zahŕňa:

- a) listy – dokument, listy – tovar,
- b) doporučené listy, poistené listy,
- c) slepecké zásielky,
- d) balíky, balíky so službou „poistenie“,
- e) služby spojené so zapísanými zásielkami (doporučene, poistenie, do vlastných rúk, doručenka, krehké a neskladné).

Vykonávanie poštového platobného styku je poštovou licenciou vymedzené v rozsahu vnútroštátneho platobného styku, do ktorého patria:

- a) poštové poukazy určené na výplatu peňažnej sumy v hotovosti; poukazované sumy sa platia v hotovosti,
- b) poštové poukazy určené na pripísanie peňažnej sumy na účet v banke; poukazované sumy sa platia v hotovosti alebo bezhotovostne,
- c) poštové poukazy určené na výplatu peňažnej sumy v hotovosti; poukazované sumy sa platia bezhotovostne,
- d) služby k poštovým poukazom (doručenka, do vlastných rúk, zaručená lehota dodania, vyplaťte dňa, do vlastných rúk – splnomocnenie vylúčené).

**Univerzálna služba a poštový platobný styk poskytovaný Slovenskou poštou, a. s., v rokoch 2014 – 2018 (mil. ks)**

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Poštové zásielky celkom*</b>	250	249	255	249	248
<b>Poštové poukazy celkom</b>	29	26,6	26,5	24,1	22,4

\*zásielky vnútroštátneho styku (vybranie) a medzinárodného styku (vybranie a dodanie)

Objem prepravených zásielok v rámci univerzálnej služby a poštového platobného styku je v posledných rokoch ovplyvnený rozvojom služieb elektronických komunikácií, ktoré poskytujú substitúciu k niektorým poštovým službám.

## 5 Kvalitatívne ukazovatele

Požiadavky na kvalitu určujú zásady na zabezpečenie kvality univerzálnej služby, základné charakteristiky kvality univerzálnej služby a výnimky z univerzálnej služby. Medzi základné charakteristiky univerzálnej služby patrí predovšetkým územná a časová dostupnosť univerzálnej služby, čas prepravy zásielok, bezpečnosť zásielok, informácie o univerzálnej službe, vybavovanie reklamácií a sťažností a spokojnosť zákazníkov.

### 5.1 Dostupnosť univerzálnej služby

Na zabezpečenie univerzálnej služby a poštového platobného styku používa jej poskytovateľ verejnú poštovú sieť, ktorú tvorí systém organizovania a súbor zariadení, medzi ktoré patria prístupové a kontaktné miesta, používaných na vybranie a distribúciu poštových zásielok. Prístupovými miestami sú najmä pošty a verejne prístupné samoobslužné technické zariadenia (poštové schránky, doručovacie schránky, poštové priečinky a pod.). V rámci zabezpečenia ekonomickej efektivity verejnej poštovej siete môže poskytovateľ univerzálnej služby zriaďovať poštové strediská, mobilné pošty a pošty Partner, ktoré predstavujú osoby, ktoré vykonávajú poštové služby na základe zmluvy s poskytovateľom univerzálnej služby. Kontaktné miesto tiež predstavuje poštový doručovateľ, ktorý môže poštové zásielky aj vyberať, a to najmä v miestach, ktoré sú vzdialené od prístupových miest.

**Prehľad parametrov verejnej poštovej siete súvisiacich s dostupnosťou univerzálnej služby za roky 2014 – 2018**

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Poštové schránky</b>	5656	5570	4764	4756	4746
<b>Pošty</b>	1540	1540	1539	1537	1534
<b>Poštové strediská</b>	75	75	73	73	70
<b>Mobilné pošty</b>	5	5	5	5	5
<b>Pošty Partner</b>	45	43	40	40	42
<b>Doručovacie rajóny celkom</b>	4847	4764	4765	4736	4710
<b>Motorizované doručovacie rajóny</b>	479	491	601	667	688
<b>Miesta bez doručovacej služby</b>	1944	1951	1937	1957	1990
<b>Miesta s obmedzeným doručovaním</b>	879	880	746	751	748
<b>Miesta s nepravidelným doručovaním</b>	308	308	290	290	292

Vybranie poštových zásielok je zabezpečené každý pracovný deň v prístupových a kontaktných miestach. Doručovanie je zabezpečené každý pracovný deň na celom území Slovenskej republiky.

V súlade s poštovou smernicou a zákonom o poštových službách úrad povolil v požiadavkách na kvalitu 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.

### **5.1.1 Prístupové a kontaktné miesta verejnej poštovej siete**

Požiadavky na kvalitu platné v roku 2018 definujú minimálnu požadovanú hustotu pôšt tak, aby všetci obyvatelia súvislo zastavaných častí 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. Rovnako každá obec nad 20 000 obyvateľov musí mať na každých začatých dvadsaťtisíc obyvateľov ďalšiu poštu. Obce s veľkým dopytom po univerzálnej službe majú primerane väčší počet pôšt, pričom posúdenie je v kompetencii samotného poskytovateľa univerzálnej služby. Každý návrh na zrušenie pošty úrad dôsledne preveruje a v prípade, keď by došlo k porušeniu požiadaviek na kvalitu, takýto návrh zamietne. Aj v prípade, keď je pošta nahradená iným prístupovým alebo kontaktným miestom, toto tiež musí spĺňať ustanovenia požiadaviek na kvalitu a poskytovať kompletnú univerzálnu službu.

V roku 2018 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 61 podaní na zmeny vo verejnej poštovej sieti, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil. V rámci týchto podaní bolo schválené zrušenie dvoch dodávacích pôšt, jednej podávacej pošty a pošty Partner a štyroch poštových stredísk, ako aj zriadenie štyroch pôšt Partner.

Ďalšie podania sa týkali dočasného zatvorenia pošty, pošty Partner, poštového strediska a pojazdnej pošty, zrušenia zmluvného výdaja a stanovišť motorizovaného doručovateľa a zmeny poštového obvodu.

Vzhľadom na štruktúru podávaných zásielok – postupné znižovanie počtu jednotlivých podávaných listov a obmedzenie komerčného predaja poštových známok – má objem listov podaných do poštových schránok klesajúcu tendenciu. Z tohto dôvodu prichádzalo v posledných rokoch k postupnej redukcii počtu poštových schránok. Poštové schránky sa rušia najmä v oblastiach, kde sú minimálne využívané. V období od 1. januára 2018 do 31. decembra 2018 bolo úradom na základe návrhu poskytovateľa univerzálnej služby posúdené využívanie 16 poštových schránok a následne bolo povolené ich zrušenie, pričom úrad pri týchto zmenách sledoval dodržiavanie čl. 4 požiadaviek na kvalitu. V roku 2018 úrad tiež schválil zriadenie jednej novej poštovej schránky.

Vo výnimočných prípadoch úrad tiež udeľuje výnimky z územnej dostupnosti pôšt, t. j. z dodržiavania čl. 4 bodov 4 a 5 požiadaviek na kvalitu, pričom v roku 2018 boli predložené štyri návrhy na udelenie dočasnej výnimky z územnej dostupnosti pôšt podľa čl. 4 bodu 4 požiadaviek v piatich obciach. Pri udeľovaní týchto výnimiek úrad dbá na to, aby bolo poskytovanie univerzálnej služby pre užívateľov zabezpečené náhradným spôsobom (napr. bezplatným poskytnutím služby opakovaného doručenia zásielok, motorizovaným doručovacím rajónom a pod.).

### **5.1.2 Dodávanie poštových zásielok**

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

Požiadavky na kvalitu definujú miesta, ktoré patria medzi výnimky z univerzálnej služby, tzn. že poskytovateľ univerzálnej služby nie je povinný zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň (čl. 6 bod 4 požiadaviek na kvalitu), a taktiež spôsob dodávania v týchto miestach (čl. 6 bod 5 požiadaviek na kvalitu). V týchto prípadoch sa dodávanie zabezpečuje:

- doručovaním menej ako päťkrát v týždni (najmenej dvakrát, resp. trikrát v týždni),
- doručovaním do doručovacích schránok,
- formou odnášky z pošty,
- iným spôsobom, ktorý si zákazník dohodne s poskytovateľom univerzálnej služby podľa poštových podmienok.

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

Poskytovateľ univerzálnej služby vedie verejne dostupný zoznam miest/lokalít (zoznam miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním), pre ktoré úrad udelil takúto výnimku.

V roku 2018 predložil poskytovateľ univerzálnej služby návrhy na udelenie výnimky z univerzálnej služby pre 70 lokalít, ktoré úrad posúdil a po splnení podmienok podľa čl. 6 bod 4 požiadaviek na kvalitu následne udelil. Pre 45 lokalít, ktoré mali udelenú výnimku z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň, bolo opätovne zabezpečené denné doručovanie. V prípade 2 miest, ktoré nespĺňali podmienky podľa požiadaviek na kvalitu na zaradenie do zoznamu miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním, úrad výnimku neudelil.

### **5.1.3 Časová dostupnosť univerzálnej služby**

Požiadavky na kvalitu vymedzujú časovú dostupnosť univerzálnej služby hodinami pre verejnosť v pracovných dňoch na jednotlivých poštách v obciach, a to podľa počtu obyvateľov, pričom ide o minimálny časový rozsah hodín pre verejnosť (čl. 5 požiadaviek 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 zamerlal na vykonávanie kontrol dodržiavania hodín pre verejnosť a predpísal maximálny čas čakania na poskytnutie univerzálnej služby tak, aby priemerný čas čakania pri priehradke v čase špičkovej dennej prevádzky (priemer dvoch po sebe nasledujúcich hodín s najväčšou intenzitou poskytovanej služby) nebol väčší ako 12 minút.

V roku 2018 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 21 návrhov na udelenie výnimky z časovej dostupnosti pre 107 pôšt. Z toho sa 11 návrhov týkalo trvalej zmeny hodín pre verejnosť na 49 poštách, pričom v jednom prípade nebola výnimka udelená.

## **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, ktoré sa môžu vyskytnúť v rámci celého procesu poskytnutia poštovej služby. Plnenie lehôt prepravy preto predpisujú normy kvality, a to v percentách zásielok dodaných v určených lehotách.



Na vyhodnotenie plnenia noriem kvality sa používa metodika v zmysle európskych noriem. Pre jednotlivito podávané listy 1. triedy je to norma EN 13850, ktorá je v zmysle poštovej smernice povinná. Pre listy 2. triedy sa používa norma 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. V rámci rozvojových a kvalitatívnych ukazovateľov na poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku bol poskytovateľ univerzálnej služby povinný do 31. decembra 2018 dosiahnuť plnenie lehoty prepravy pre všetky kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby na úrovni 94 %.

#### Výsledky meraní v rokoch 2014 – 2018 (%)

	Norma kvality	Plnenie				
		2014	2015	2016	2017	2018
List 1. triedy	93	96,38	95,57	95,51	94,99	94,39
List 2. triedy	93	93,02	93,70	-	94,06	94,21
Doporučený list	93	94,72	96,99	-	94,07	95,43
Balík	93	-	-	96,62	-	-
Poštový poukaz	93	-	-	95,20	-	-

Meranie musí vykonávať nezávislá inštitúcia. V roku 2018 vykonala meranie listov 1. triedy Žilinská univerzita v Žiline. Meranie listov 2. triedy a doporučených listov 2. triedy vykonal Marcel Závodský – MZ Stat. Slovenská pošta, a. s., v roku 2018 splnila normy kvality pri všetkých meraniach.

### 5.3 Poskytovanie informácií o univerzálnej službe

Podľa 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 a ich plnenie a dodržiavanie kontroluje úrad. V roku 2018 Slovenská pošta, a. s., okrem informácií dostupných na jednotlivých poštách a poštových schránkach, poskytovala komplexné informácie na svojom webovom sídle [www.posta.sk](http://www.posta.sk), prostredníctvom bezplatnej telefónnej informačnej linky a kontaktných telefónnych liniek jednotlivých pôšt. Poskytovaním informácií na webovom sídle a prostredníctvom telefónnej informačnej linky poskytovateľa univerzálnej služby sa zlepšuje informovanosť užívateľov a je vhodnou formou stálej dostupnosti údajov pre zákazníkov.

### 5.4 Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby

Úrad schvaľuje reklamačný poriadok poskytovateľa univerzálnej služby, ktorý upravuje podrobnosti o rozsahu práva užívateľa poštovej služby na reklamáciu, spôsob uplatnenia reklamácie, lehotu na uplatnenie reklamácie a na jej vybavenie a ďalšie podrobnosti o reklamačnom konaní.

#### Celkový prehľad počtu reklamácií na univerzálnu službu v rokoch 2014 – 2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Počet reklamácií celkom	45088	44201	54213	55242	52716
z toho opodstatnených	11425	13412	20888	15148	15160

Poskytovateľ univerzálnej služby je povinný každoročne vypracovať a zverejniť správu o výsledkoch prešetrenia reklamácií na svojom webovom sídle alebo iným

spôsobom a zaslať ju úradu spolu s vyčíslením a vyhodnotením podaných reklamácií a s oznámením termínu a spôsobu jej zverejnenia.

## 5.5 Hodnotenie spokojnosti zákazníka

S cieľom trvalého zlepšovania kvality univerzálnej služby úrad v požiadavkách na kvalitu predpisuje poskytovateľovi univerzálnej služby zabezpečiť meranie spokojnosti zákazníkov s kvalitou univerzálnej služby.

### Výsledky merania spokojnosti zákazníkov v rokoch 2014 – 2018 (%)

Ukazovateľ kvality poštových služieb	2014	2015	2016	2017	2018
Primeranosť poplatkov – listy	63,3	55,9	60,6	75,5	76,0
Primeranosť poplatkov – balíky	62,2	53,3			
Rozmiestnenie a dostupnosť pôšt	75,1	78,0	83,4	90,0	90,0
Poskytovanie informácií o produktoch SP, a. s.	72,0	73,8	85,6	93,0	93,0
Rozsah hodín pre verejnosť - dopoludnia				94,0	93,0
Rozsah hodín pre verejnosť - popoludní	74,6	76,8	83,9	92,0	91,0
Vybavovanie reklamácií	-	64,3	70,2	84,0	77,0
Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok	75,5	74,1	84,1	85,0	88,0
Čas čakania pri priehradke	67,8	64,4	66,6	75,0	75,0
Celková spokojnosť	74,1	76,5	78,6	79,0	79,6

Meranie sa vykonáva raz ročne na vzorke najmenej tisíc zákazníkov, v roku 2018 bolo vykonané na vzorke 1050 respondentov. Dôvody nespokojnosti sa analyzujú a prijímajú sa opatrenia na odstránenie príčin nespokojnosti. Výsledky merania predkladá poskytovateľ univerzálnej služby úradu.

## 6 Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby

Podľa zákona o poštových službách je úrad cenovým orgánom pre reguláciu poštových sadziieb za poskytovanie univerzálnej služby v rozsahu udelenej poštovej licencie a za poskytovanie poštového platobného styku.

### Prehľad cien najbežnejších vnútroštátnych služieb za roky 2014 – 2018 (EUR)

	2014	2015	2016	2017	2018
List 1. triedy do 50 g	0,65	0,65	0,70	0,70	0,70
List 2. triedy do 50 g	0,45	0,45	0,50	0,50	0,50
Doporučený list 2. triedy do 50 g	1,10	1,15	1,25	1,25	1,25
Balík 1. triedy do 5 kg	4,00	-	-	-	-
Balík 2. triedy do 5 kg	3,20	-	-	-	-
Balík na adresu do 5 kg*	-	4,00	3,90	3,90	3,90
Balík na poštu do 5 kg*	-	2,80	2,70	2,70	2,70

\* Od 1. januára 2015 boli zavedené nové typy balíkov podľa spôsobu ich dodania s lehotou prepravy D+2.

Pri regulácii poštových sadziieb sa prihliada na ekonomicky oprávnené náklady a na primeraný zisk. Úrad vykonáva reguláciu poštových sadziieb podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom znení, pričom regulované poštové sadzby sú určené ako maximálne ceny. V roku 2018 sa vnútroštátne ceny poštových služieb nemenili a zostali na úrovni roku 2017.

Poskytovateľ univerzálnej služby predložil návrh na úpravu cien univerzálnej služby v medzinárodnom poštovom styku, ktorý vyplynul zo zmeny klasifikácie zásielok medzinárodného styku, zavedenia nových produktov a rastu terminálnych odmien na základe zmien Aktov Svetovej poštovej únie. Úrad určil nové ceny opatrením úradu

č. 2.-MS/2017, ktoré nadobudlo účinnosť dňa 1. januára 2018 a následne určil nové ceny opatrením č. 2-MS/2018, ktorým došlo k zmene cien s účinnosťou od 1. septembra 2018.

## 7 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.

Kontrolná činnosť poskytovania poštových služieb vykonávaná v roku 2018 bola zameraná na dodržiavanie poskytovania poštových služieb podľa zákona o poštových službách, poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, plnenie kvality univerzálnej služby, plnenie ukazovateľa kvality času prepravy listových zásielok v oblasti univerzálnej služby, doručovanie zapísaných zásielok so zameraním na úradné zásielky, plnenie povinnosti dodávania poštových zásielok a na dodržiavanie priemerného času čakania na poštách. Podkladom pre výkon kontrolnej činnosti bol plán kontrol, ktorý bol vypracovaný na základe požiadaviek jednotlivých útvarov odboru regulácie poštových služieb, výsledkov prešetrovania 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 a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s., za rok 2018*

<b>Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby a ostatných poštových služieb</b>	<b>23</b>
so zistenými nedostatkami (boli zaslané zápisy o priebehu a výsledku štátneho dohľadu)	6
bez zistených nedostatkov (boli zaslané záznamy o štátnom dohľade)	17
<b>Zameranie vykonaných kontrol</b>	
kontrola doručovania úradných zásielok	1
kontrola doručovania zapísaných poštových zásielok	4
kontrola dodržiavania § 3 ods. 1 vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z.	1
kontrola Poštových podmienok – Poštový poukaz na účet na vybraných poštách	1
kontrolu podávania expresných zásielok prostredníctvom BalíkoBOXu podľa Poštových podmienok – Expres zásielky (vnútroštátny styk)	1
kontrola prijatých opatrení uložených v zápisnici o prerokovaní zápisu o priebehu a výsledku štátneho dohľadu	1
kontrola dodržiavania primeraného času čakania pri priehradke pošty	10
kontrola súladu tarify poštových služieb s opatrením úradu č. 2-MS/2017	1
dodržiavanie ukazovateľov kvality univerzálnej služby (audity, čas prepravy)	3

Na základe plánu kontrolnej činnosti bola jedna kontrola zameraná na doručovanie úradných zásielok a úradných zásielok so službou „Opakované doručovanie“ a štyri kontroly na doručovanie zapísaných poštových zásielok. Dve z týchto kontrol boli realizované na základe podnetov užívateľov, pričom v oboch prípadoch boli zistené nedostatky v dodávaní poštových zásielok týmito dodávacími poštami a bol vypracovaný zápis a uložené opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

Desať kontrolných akcií bolo zameraných na dodržiavanie priemerného času čakania pri priehradke pošty v súlade s čl. 5 bodom 2 požiadaviek na kvalitu. V troch prípadoch bol priemerný čas čakania pri priehradke pošty stanovený požiadavkami na kvalitu výrazne prekročený. Kontrolovanému subjektu boli uložené opatrenia vykonávať organizačné a personálne opatrenia s cieľom vytvorenia podmienok pre dodržanie priemerného času čakania pri priehradkách pošty a reagovať zmenou

nastavenia vyvolávacieho systému, ktorý zákazníkov pošty smeruje k jednotlivým priehradkám podľa zvolenej služby, a tým zmeniť organizáciu práce na priehradkách s cieľom minimalizovania času čakania pri priehradke pošty.

Ďalšie kontrolné akcie boli zamerané na posúdenie dodržiavania § 3 ods. 1 vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., preverenie dodržiavania Poštových podmienok – Poštový poukaz na účet na vybraných poštách, preverenie prijatých opatrení uložených v zápisnici o prerokovaní zápisu o priebehu a výsledku štátneho dohľadu a na posúdenie súladu tarify poštových služieb s opatrením úradu č. 2-MS/2017. Nedostatky boli zistené pri preverení dodržiavania Poštových podmienok – Poštový poukaz na účet, pričom boli následne uložené a prijaté opatrenia v oblasti preškolenia príslušných zamestnancov.

V oblasti poskytovania expresných poštových služieb bola vykonaná jedna kontrolná akcia zameraná na kontrolu podávania expresných zásielok prostredníctvom BalíkoBOXu podľa Poštových podmienok – Expres zásielky (vnútroštátny styk), pri ktorej neboli zistené nedostatky.

Nedostatky zistené v oblasti dodávania poštových zásielok dodávacími poštami súviseli s nezabezpečením povinnosti dodávania poštových zásielok v rámci univerzálnej služby. Dôvodmi zistených nedostatkov boli najmä nedostatočné personálne kapacity u poskytovateľa univerzálnej služby (čerpanie dovolení, neobsadený dostatočný počet doručovateľov na doručovacích rajónoch, PN a pod.). V rámci štátneho dohľadu boli poskytovateľovi univerzálnej služby uložené opatrenia, ktoré má prijať na zabezpečenie dodávania, vykonávanie pravidelných kontrol dodávania a zlepšenia personálneho stavu na doručovacích rajónoch. Prijaté opatrenia sú následne preverované v rámci štátneho dohľadu.

Na preverenie dodržiavania ukazovateľov kvality univerzálnej služby, a to času prepravy, boli zamerané audity meracích systémov – merania lehoty prepravy listov 1. triedy a listov 2. triedy vrátane doporučených listov a balíkov na adresu.

V rámci výkonu štátneho dohľadu úrad tiež realizoval kontroly časovej a územnej dostupnosti univerzálnej služby, ktoré sa vykonávali celoplošne na území Slovenskej republiky a zahŕňali posudzovanie dodržiavania ustanovení požiadaviek na kvalitu vrátane odôvodnenia a posudzovania povolenia výnimiek a ich dopadu na samotných užívateľov poštových služieb (napr. zaradenie konkrétnych lokalít medzi miesta bez doručovacej služby, miesta s nepravidelným alebo obmedzeným doručovaním).

#### **Prehľad kontrol územnej a časovej dostupnosti za rok 2018**

<b>Kontroly územnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete</b>	<b>24</b>
kontroly územnej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	18
kontroly časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	6

V rámci kontrol časovej dostupnosti bolo celkovo preverených 6 prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby. V rámci územnej dostupnosti bolo celkovo preverených 18 lokalít, ktoré sú zaradené medzi miesta bez doručovacej služby alebo miesta s obmedzeným doručovaním.

V sledovanom období neboli v oblasti územnej a časovej dostupnosti zabezpečenia univerzálnej služby zistené nedostatky.

Najčastejšou príčinou sťažností a reklamácií užívateľov poštových služieb je spôsob a kvalita dodávania poštových zásielok. V roku 2018 však úrad zaznamenal aj zvýšený počet podnetov na čas čakania pri priehradkách jednotlivých pôšt. Úrad preto zameriava svoju kontrolnú činnosť na kontrolu kvality dodávania zapísaných zásielok a kontroly zamerané na oblasť sťažností zákazníkov.

Základné ciele jednotlivých kontrolných akcií boli splnené. Získané poznatky z vykonaných kontrolných akcií sú ďalej využívané pri zostavovaní plánu kontrolnej činnosti a výkone štátneho dohľadu v roku 2019.

## 7.1 Petície, 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).

**Prehľad podaní prijatých úradom v oblasti poskytovania univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s., v roku 2018**

Podania	Petície	Sťažnosti	Iné podania	Spolu
<b>Prijaté</b>	5	12	53	70
<b>Vybavené</b>	5	12	53	70
<i>opodstatnené</i>	0	7	-	-
<i>neopodstatnené</i>	3	2	-	-
<i>nedali sa prešetriť/vyhodnotiť</i>	2	3	-	-
<b>V riešení</b>	0	-	-	-

V priebehu roka 2018 úrad prijal 70 podaní súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s. Z týchto podaní bolo 12 sťažností a 5 petícií. Ostatné podania mali charakter žiadostí, dopytov a podnetov alebo sa týkali verejnej poštovej siete.

### 7.1.1 Vyhodnotenie prijatých petícií

Obsahom podaných petícií boli najmä žiadosti o zachovanie pobočiek Slovenskej pošty, a. s. (Pošta Kamenné Kosihy a Pošta Prešov 9), ponechanie poštových doručovateľov na pôvodnom doručovacom rajóne (Bulhary, Nové Zámky) a nespokojnosť s transformáciou pošty na poštu Partner (Hrnčiarske Zalužany).

Všetky prijaté petície boli postúpené úradu poskytovateľom univerzálnej služby, prípadne súčasne aj Ministerstvom dopravy a výstavby SR. Prijaté petície boli vybavené v lehotách podľa zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v platnom znení.

Z hľadiska vyhodnotenia prijatých petícií boli 3 prijaté petície vyhodnotené ako neopodstatnené a dve petície nebolo možné vyhodnotiť. Výsledky prešetrovania prijatých petícií boli v zmysle petičného zákona zverejnené na webovom sídle úradu.

### 7.1.2 Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby

Sťažnosti týkajúce sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby, ako aj ostatných poštových služieb poskytovaných poskytovateľom univerzálnej služby boli vybavované v zmysle zákona o poštových službách. Z celkového počtu vybavených sťažností bolo 8 opodstatnených.

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

- strata doporučeného listu medzinárodného styku,
- výrazné prekračovanie predpokladanej lehoty prepravy doporučených zásielok a balíkov medzinárodného styku,

- nespokojnosť so správaním priehradkových zamestnancov jednotlivých pôšt a poštových doručovateľov Slovenskej pošty, a. s.,
- nedodržiavanie poštových podmienok zo strany Slovenskej pošty, a. s., a to najmä:
  - o oneskorené doručovanie poštových zásielok,
  - o nezanechávanie oznámení o uložení zásielky,
  - o nevykonanie pokusu o doručenie poštových zásielok,
  - o všeobecná nespokojnosť s doručovaním poštových zásielok (napr. úradné zásielky, zásielky na dobierku),
  - o nevyplatenie dobierkovej sumy na účet,
  - o všeobecná nespokojnosť s výsledkom reklamačného konania a výškou alebo zamietnutím náhrady škody.

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

- nespokojnosť s priebehom a výsledkom reklamačného konania a výškou náhrady škody,
- nedoručovanie zásielok väčších rozmerov do domových listových schránok,
- nepodanie reklamácie poškodenej expresnej zásielky v stanovenej lehote,
- nespokojnosť s oneskoreným dodaním poštových zásielok vo vnútroštátnom a medzinárodnom poštovom styku,
- iné nedostatky súvisiace s poskytovaním poštových služieb.

Podávanie neopodstatnených sťažností voči Slovenskej pošte, a. s., bolo spôsobené neznalosťou zákona o poštových službách, požiadaviek na kvalitu a poštových podmienok poskytovateľa univerzálnej služby zo strany užívateľov poštových služieb.

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

### **7.1.3 Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní**

Iné 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, poštových podmienkach a cenách poštových služieb,
- nespokojnosť s časom čakania pri priehradke pošty,
- nedodanie zásielok medzinárodného styku, nutnosť podania reklamácie odosielateľom,
- nesprávne zabezpečovanie systému elektronického oznamovania zásielok,
- nedodanie predplatných časopisov,
- správanie zamestnancov jednotlivých pôšt,
- nespokojnosť s dodávaním poštových zásielok vo všeobecnosti,
- nespokojnosť s postupom poskytovateľa univerzálnej služby vo veci zodpovednosti za prebratie zásielky na doručenie adresátovi,
- nevydávanie e-kolkov z kolkomatov, nevydanie zostatku hotovosti,
- iné žiadosti a podnety súvisiace s poskytovaním poštových služieb.

### **7.1.4 Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu**

Na základe zistení pri výkone štátneho dohľadu v roku 2018 úrad prijal viacero systémových a operatívnych opatrení zameraných na zlepšenie podmienok poskytovania univerzálnej služby, ako aj ostatných poštových služieb.



Systemové opatrenia:

- pri predložení návrhu na zmenu ustanovení poštových podmienok Slovenskou poštou, a. s., posúdenie a zapracovanie návrhov úprav príslušných ustanovení poštových podmienok, ktoré vyplynuli zo zistení pri prešetrovaní podnetov,
- vykonanie kontrol súvisiacich s podaniami vo veci neoprávneného poskytovania poštových služieb alebo kvality poštových služieb a so zisteniami pri prešetrovaní predmetu sťažnosti v rámci výkonu štátneho dohľadu.

Operatívne opatrenia:

- dôsledne dodržiavať príslušné ustanovenia zákona o poštových službách a poštových podmienok pri poskytovaní poštových služieb,
- prehodnotenie výsledkov reklamačného a náhradového konania,
- vybavovať reklamácie v súlade s reklamačným poriadkom,
- pri prijímaní a doručovaní poštových zásielok postupovať v súlade s poštovými podmienkami,
- zabezpečiť organizačné a personálne opatrenia s cieľom vytvorenia podmienok pre dodržiavanie priemerného času čakania pri priehradkách pôšt do 12 minút,
- zmena nastavenia vyvolávacieho systému na poštách s cieľom zníženia času čakania zákazníkov pri jednotlivých univerzálnych priehradkách,
- vykonávanie kontrol v rámci štátneho dohľadu.

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.

## 8 Správne delikty a prejednávanie priestupkov

Úrad v rámci svojej činnosti vedie správne konania vo veci porušenia povinností vyplývajúcich zo zákona o poštových službách, ukladá sankcie za porušenia platných predpisov a prejednáva priestupky na úseku poštových činností. Objasňovanie priestupkov je vykonávané úradom, spravidla v súčinnosti s inými štátnymi orgánmi, obcami a orgánmi činnými v trestnom konaní.

**Prehľad priestupkov podľa § 61 zákona o poštových službách na úseku poštových činností za rok 2018**

Druh priestupku	Celkový počet	Spôsob vybavenie veci	Počet
Otvorenie poštovej zásielky	2	uloženie	1
		odloženie	0
		odovzdanie veci	1
Sprístupnenie poštového tajomstva	0	odovzdanie veci	0
Neoprávnený zásah do verejnej poštovej siete	1	uloženie	1

V priebehu roku 2018 úrad riešil tri priestupky na úseku poštových činností, z toho sa dva priestupky týkali otvorenia poštovej zásielky a jeden priestupok neoprávneného vstupu do verejnej poštovej siete.

V oblasti poskytovania poštových služieb bolo úradom vedené správne konanie voči Slovenskej pošte, a. s., za neposkytovanie univerzálnej služby v rozsahu a za podmienok podľa zákona o poštových službách a podmienok poštovej licencie, a podľa čl. 6 bodu 1 požiadaviek na kvalitu; nezabezpečenie dodávania poštových zásielok najmenej raz denne každý pracovný deň, ku ktorému dochádzalo v priebehu roku 2017 a v priebehu roku 2018 na Pošte Bratislava 214.

Za uvedené porušenie bola uložená rozhodnutím úradu Slovenskej pošty, a. s., peňažná pokuta vo výške 4 200,- eur. Proti tomuto rozhodnutiu nebolo podané odvolanie.

## 9 Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní služieb

Na základe výkonu štátneho dohľadu možno konštatovať, že pri poskytovaní univerzálnej služby aj naďalej pretrvávajú 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) nezanechávanie oznámení o uložení zásielok alebo ich oneskorené dodanie,
  - d) oneskorené dodávanie poštových zásielok,
  - e) nedoručovanie potvrdených doručeníek,
  - f) strata alebo poškodenie zásielky.
2. Nedostatky súvisiace s priebehom a výsledkom reklamačného konania:
  - a) nedostatky pri reklamačnom konaní, ktoré sa týkajú neobjektívneho posudzovania predmetu a dôvodov reklamácie,
  - b) nespokojnosť s výsledkom náhradového konania,
  - c) nespokojnosť s postupom pri vybavovaní reklamácie.
3. Nespokojnosť s poskytovaním poštových služieb pri priehradkách prístupových miest, najmä s časom čakania.
4. Nespokojnosť s dostupnosťou prístupových miest a časovou dostupnosťou (hodinami pre verejnosť) pôšt. Požiadavky na kvalitu predpisujú minimálne rozsah hodín pre verejnosť v závislosti od veľkosti obce, resp. spádovej oblasti, čo je dané najmä ekonomickou efektívnosťou prevádzky.

Opakujúce sa nedostatky sa vyskytujú najmä v oblasti dodávania poštových zásielok. V ostatnom období zaznamenáva úrad nedostatky v zabezpečení povinnosti doručovania najmenej jeden raz denne v rámci univerzálnej služby. V danej oblasti bola v roku 2018 uložená poskytovateľovi univerzálnej služby sankcia. Dôvodom sú časté nedostatočné personálne kapacity na doručovacích rajónoch jednotlivých pôšt. Napriek uloženým a prijatým opatreniam sú nedostatky odstraňované iba postupne a sú zaznamenávané aj pri opätovnom výkone štátneho dohľadu.

Ďalšou významnou oblasťou, na ktorú bol zameraný výkon štátneho dohľadu v priebehu roku 2018, bola oblasť dodržiavania priemerného času čakania (čl. 5 bod 2 požiadaviek na kvalitu) pri priehradkách pôšt. V tejto súvislosti úrad aj na základe rozsiahlej medializácie zaznamenal viacero podnetov, ktoré boli postupne preverované. Zistené nedostatky súvisia s opakovaným nedostatočným personálnym obsadením, prípadne s nesprávnou organizáciou práce na priehradkách pôšt. Poskytovateľ univerzálnej služby pristúpil na základe interného rozhodnutia k inštalácii tzv. vyvolávacích systémov na vybraných poštách, ktoré podľa neho znižujú čas čakania na poskytnutie poštovej služby. Úrad však aj na základe podnetov užívateľov zaznamenal skôr opačný efekt a nespokojnosť s nastavením vyvolávacích systémov na pobočkách, ako aj s nezrozumiteľnosťou ich používania pre užívateľov poštových



služieb. Na základe zistených skutočností je možné celkové zhodnotenie z hľadiska dlhšieho časového horizontu.

Jednotlivé kvalitatívne ukazovatele poskytovania univerzálnej služby sú pravidelne sledované a monitorované. Všeobecne možno už dnes konštatovať pokles niektorých ukazovateľov z dôvodu dlhodobého nedostatku personálnych kapacít poskytovateľa univerzálnej služby, poklesu poskytovania niektorých poštových služieb a tým poklesu výnosov, čo má následne dopad na kvalitu univerzálnej služby. Tento trend sa netýka len slovenského poštového trhu, ale aj poštového trhu okolitých európskych krajín a ich zabezpečenia základnej (univerzálnej) služby. Uvedené si vyžiada viaceré zmeny vo fungovaní a nastavení zabezpečenia univerzálnej služby, či už z legislatívneho, ako aj ekonomického hľadiska, rozsahu a nastavenia kvality univerzálnej služby.

Žilina 27. máj 2019

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