



ÚRAD PRE REGULÁCIU
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ
A POŠTOVÝCH SLUŽIEB

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2019

Máj 2020

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.....	8
5.1.3	Časová dostupnosť univerzálnej služby.....	9
5.2	Čas prepravy poštových zásielok	9
5.3	Poskytovanie informácií o univerzálnej službe	10
5.4	Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby	10
5.5	Hodnotenie spokojnosti zákazníka	10
6	Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby.....	11
7	Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb	12
7.1	Petície, sťažnosti a iné podania podané úradu.....	15
7.1.1	Vyhodnotenie prijatých petícií	15
7.1.2	Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby.....	16
7.1.3	Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní.....	16
7.1.4	Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu	17
8	Správne delikty a prejednávanie priestupkov	17
9	Záver	18

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 v platnom znení (ďalej len „zákon o poštových službách“) zverejňuje na svojom webovom sídle správu o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2019.

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 2019 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 2019 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 výkonu štátnej regulácie poštových služieb a výsledkov štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku v roku 2019 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“). Na európskej úrovni je novo aplikovaným predpisom Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/644 z 18. apríla 2018 o službách cezhraničného dodávania balíkov.

V oblasti národnej legislatívy je rámcovým predpisom zákon o poštových službách a povinnosti Slovenskej pošty, a. s., ako držiteľa poštovej licencie vyplývajú zo zákona o poštových službách, poštovej licencie, požiadaviek na kvalitu a poštových podmienok.

Na základe právnej úpravy vymedzenej zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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.

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,
- opatrenie z 12. júna 2019 č. 1/2019, ktorým sa mení opatrenie 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. júla 2019.

Od 23. novembra 2019 nadobudol účinnosť zákon č. 152/2019 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon o poštových službách. Dôvodom vypracovania novely zákona o poštových službách bola implementácia Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/644 z 18. apríla 2018 o službách cezhraničného dodávania balíkov, ktoré v článku 8 ustanovuje povinnosť členských štátov Európskej únie stanoviť pravidlá, pokiaľ ide o sankcie uplatniteľné pri porušení tohto nariadenia a prijať všetky opatrenia na zabezpečenie ich uplatňovania. Zároveň došlo k úprave niektorých ustanovení zákona o poštových službách v nadväznosti na poznatky z jeho doterajšej aplikácie a problémy vyskytujúce sa v oblastiach, ktoré sú predmetom jeho úpravy.

3 Činnosť úradu

V roku 2019 predložil poskytovateľ univerzálnej služby úradu projekt „Optimalizácia poštovej siete“, ktorý predstavoval podľa Slovenskej pošty, a. s., návrh na transformáciu poskytovania poštových služieb vo vybraných lokalitách s cieľom zvýšenia efektivity prevádzky verejnej poštovej siete bez potreby prevádzky pôšt tak, aby boli plnohodnotne zabezpečené podmienky poštovej licencie a požiadaviek na kvalitu.

V rámci prvej etapy projektu „Optimalizácia poštovej siete“ predložil poskytovateľ univerzálnej služby úradu návrh na transformáciu, t. j. zrušenie 32 prístupových miest verejnej poštovej siete. Poskytovateľ univerzálnej služby pri výbere prístupových miest (dodávacích a podávacích pôšt) v rámci projektu prihliadal predovšetkým na ich ziskovosť/stratovosť, úrad však pri posudzovaní jednotlivých návrhov na zrušenie prístupových miest musel brať do úvahy kritériá stanovené požiadavkami na kvalitu, a to najmä územnú a časovú dostupnosť univerzálnej služby, ale tiež objektívne potreby verejnosti a objektívne možnosti poskytovania univerzálnej služby. Zásady uvedené v požiadavkách na kvalitu na rozmiestňovanie prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete hovoria, že prístupové a kontaktné miesta musia byť obyvateľom dostupné bez neúmerných komplikácií a tiež sa primeraným spôsobom prihliada k veľkosti dopytu po univerzálnej službe.

Pre komplexné posúdenie projektu si úrad vyžiadal predloženie jednotlivých návrhov rušených prevádzok pôšt, vrátane podrobných ekonomických a prevádzkových údajov a spôsobu riešenia zabezpečenia dodávania poštových zásielok v lokalitách zvolených Slovenskou poštou, a. s. Prvoradým záujmom, na ktorý úrad prihliadal pri posudzovaní navrhovaného rušenia pobočiek pôšt, bolo zabezpečiť prístup k poštovým službám každý pracovný deň všetkým užívateľom, najmenej s jedným

vybraním a dodávaním zásielok denne v súlade s platnou legislatívou a kvalitatívnymi požiadavkami na univerzálnu službu.

Výsledkom prvej etapy projektu „Optimalizácia poštovej siete“ bolo zrušenie 29 prístupových miest verejnej poštovej siete poskytovateľom univerzálnej služby, z toho bolo 9 podávacích pôšt a 20 dodávacích pôšt.

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 2019 úrad schvaľoval dva návrhy zmien poštových podmienok pre poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, a to s účinnosťou od 1. júna 2019 a od 1. januára 2020, 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 2019 celkom 107 návrhov týkajúcich sa verejnej poštovej siete a plnenia požiadaviek na kvalitu. Z toho bolo 75 podaní na racionalizáciu verejnej poštovej siete vrátane zmien v sieti poštových schránok a na dočasné zatvorenie pošty, ktoré úrad posúdil a ak spĺňali stanové podmienky, tak ich 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 2018, 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 2019. Rozhodnutia o výške čistých nákladov, ako aj príjmy a výdavky kompenzačného fondu sú zverejňované vo Vestníku úradu v pravidelnej ročnej správe.

Úrad podporuje vytváranie spravodlivého trhového prostredia v oblasti poštových služieb a zachovávanie 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 2019 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 2015 – 2019 (mil. ks)

	2015	2016	2017	2018	2019
Poštové zásielky celkom*	249	255	249	248	237
Poštové poukazy celkom	26,6	26,5	24,1	22,4	20,4

* 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 priechodky 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 2015 – 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Poštové schránky	5570	4764	4756	4746	4745
Pošty	1540	1539	1537	1534	1504
Poštové strediská	75	73	73	70	65
Mobilné pošty	5	5	5	5	5
Pošty Partner	43	40	40	42	39
Doručovacie rajóny celkom	4764	4765	4736	4710	4696
Motorizované doručovacie rajóny	491	601	667	688	676
Miesta bez doručovacej služby	1951	1937	1957	1990	2005
Miesta s obmedzeným doručovaním	880	746	751	748	717
Miesta s nepravidelným doručovaním	308	290	290	292	286

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 2019 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 2019 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 75 podaní na zmeny vo verejnej poštovej sieti, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil. Päť podaní na zmeny vo verejnej poštovej sieti bolo posudzovaných úradom v roku 2020.

V rámci týchto podaní bolo schválené zrušenie 21 dodávacích pôšt, 9 podávacích pôšt, 6 pôšt Partner a 6 poštových stredísk, ako aj zriadenie jednej pošty Partner a jednej podávacej pošty. Úrad vyslovil negatívne stanovisko k zrušeniu troch pôšt.

Ďalšie podania sa týkali dočasného zatvorenia pošty, pošty Partner a poštového strediska, či zriadenia zmluvného výdaja.

Vzhľadom na štruktúru podávaných zásielok – postupné znižovanie počtu jednotlivu 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 2019 do 31. decembra 2019 poskytovateľ univerzálnej služby predložil na posúdenie zrušenie 20 poštových schránok a zriadenie dvoch poštových schránok. Úrad na základe návrhu poskytovateľa univerzálnej služby posúdil v roku 2019 využívanie jednej poštovej schránky a následne bolo povolené jej zrušenie. Úrad pri týchto zmenách sleduje dodržiavanie čl. 4 požiadaviek na kvalitu. V roku 2019 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 2019 bol predložený jeden návrh na udelenie dočasnej výnimky z územnej dostupnosti pošty podľa čl. 4 bodu 4 požiadaviek. 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 (nevhodné 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 2019 predložil poskytovateľ univerzálnej služby návrhy na udelenie výnimky z univerzálnej služby pre 29 lokalít/miest, ktoré úrad posúdil a po splnení podmienok podľa čl. 6 bod 4 požiadaviek na kvalitu následne udelil výnimku pre 28 lokalít/miest. V prípade jedného miesta, ktoré nespĺňalo podmienky podľa požiadaviek na kvalitu na zaradenie do zoznamu miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným

doručováním, úrad výnimku neudelil. Pre 52 lokalít/miest, ktoré mali udelenú výnimku z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň, bolo opätovne zabezpečené denné doručovanie.

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 2019 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 11 návrhov na udelenie výnimky z časovej dostupnosti pre 63 pôšt. Z toho sa 6 návrhov týkalo trvalej zmeny hodín pre verejnosť na 10 poštách.

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 v zmysle platnej poštovej licencie bol poskytovateľ univerzálnej služby povinný v roku 2019 dosiahnuť plnenie lehoty prepravy pre všetky kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby na úrovni 94 %.

Výsledky meraní lehoty prepravy v rokoch 2015 – 2019 (%)

	Norma kvality	Plnenie				
		2015	2016	2017	2018	2019
List 1. triedy	93	95,57	95,51	94,99	94,39	94,09
List 2. triedy	93	93,70	-	94,06	94,21	-
Doporučený list	93	96,99	-	94,07	95,43	-
Balík	93	-	96,62	-	-	92,31
Poštový poukaz	93	-	95,20	-	-	95,77

Meranie lehoty prepravy musí vykonávať nezávislá inštitúcia. V roku 2019 vykonala merania lehoty prepravy listov 1. triedy, ako aj poštových poukazov na adresu 2. triedy obchodná spoločnosť LAKAVA Kvalita, s. r. o. Meranie lehoty prepravy balíkov

na adresu vykonala Fakulta riadenia a informatiky Žilinskej univerzity v Žiline. Slovenská pošta, a. s., splnila stanovené normy kvality v roku 2019 pri meraniach lehoty prepravy listov 1. triedy a poštových poukazov. Stanovená norma kvality lehoty prepravy balíkov nebola v roku 2019 naplnená. Slovenská pošta, a. s., bola vyzvaná na prijatie príslušných opatrení a ich výsledky budú zhodnotené v nasledujúcom období.

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 2019 Slovenská pošta, a. s., okrem informácií dostupných na jednotlivých poštách a poštových schránkach, poskytovala komplexné informácie na svojom webovom sídle 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.

Ďalšou možnosťou získavania informácií o službách poskytovateľa univerzálnej služby pre užívateľov je nová mobilná aplikácia Slovenskej pošty, a. s. Tá umožňuje užívateľom sledovať zásielky, flexibilne zmeniť termín ich doručenia, či ich presmerovať na inú adresu vrátane vybraného automatického obslužného terminálu – BalíkoBOXu. Mobilná aplikácia zároveň poskytuje kompletné informácie o jednotlivých poštách, ich otváracích hodinách, dostupných službách, ale aj aktuálnej vyťažnosti. Užívateľ si vďaka aplikácii môže pred príchodom na pobočku na diaľku zabezpečiť poradové číslo čakania na konkrétnej pošte s vyvolávacím systémom, a tak skrátiť čas svojho čakania.

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 2015 – 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Počet reklamácií celkom	44 201	54 213	55 242	52 716	52 627
z toho opodstatnených	13 412	20 888	15 148	15 160	17 496

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 poskytovateľa univerzálnej služby v rokoch 2015 – 2019 (%)

Ukazovateľ kvality poštových služieb	2015	2016	2017	2018	2019
Primeranosť poplatkov – listy	55,9	60,6	75,5	76,0	72,5
Primeranosť poplatkov – balíky	53,3				
Rozmiestnenie a dostupnosť pôšt	78,0	83,4	90,0	90,0	90
Poskytovanie informácií o produktoch SP, a. s.	73,8	85,6	93,0	93,0	90
Rozsah hodín pre verejnosť - dopoludnia			94,0	93,0	93
Rozsah hodín pre verejnosť - popoludní	76,8	83,9	92,0	91,0	92
Vybavovanie reklamácií	64,3	70,2	84,0	77,0	79
Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok	74,1	84,1	85,0	88,0	87
Čas čakania pri priehradke	64,4	66,6	75,0	75,0	75
Celková spokojnosť	76,5	78,6	79,0	79,6	79,1

Meranie sa vykonáva raz ročne na vzorke najmenej tisíc zákazníkov, v roku 2019 bolo vykonané na vzorke 1 050 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 2015 – 2019 (EUR)

	2015	2016	2017	2018	2019
List 1. triedy do 50 g	0,65	0,70	0,70	0,70	0,80
List 2. triedy do 50 g	0,45	0,50	0,50	0,50	0,65
Doporučený list 2. triedy do 50 g	1,15	1,25	1,25	1,25	1,55
Balík na adresu do 5 kg	4,00	3,90	3,90	3,90	3,90
Balík na poštu do 5 kg	2,80	2,70	2,70	2,70	2,70

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.

Poskytovateľ univerzálnej služby predložil návrh na úpravu cien poštových služieb ktorý vyplynul zo zvyšujúcich sa celkových prevádzkových nákladov poskytovateľa univerzálnej služby. Ide predovšetkým o zvyšovanie osobných nákladov v súvislosti s nárastom minimálnej mzdy, ale aj rast nákladov v ďalších oblastiach, napr. nákladov na spotrebu materiálu (napr. pohonných hmôt), na spotrebu energií a na ďalšie služby. Zároveň v dôsledku pretrvávajúceho trendu poklesu poštových služieb, hlavne listových zásielok z titulu elektronizácie, dochádza k nárastu jednotkových nákladov.

Úrad určil nové ceny opatrením úradu č. 1/2019, ktoré nadobudlo účinnosť dňa 1. júla 2019.

Okrem cenovej regulácie úrad tiež v roku 2019 vykonával aktivity spojené s posudzovaním sadziieb v oblasti cezhraničného doručovania balíkov na základe Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/644 z 18. apríla 2018 o službách cezhraničného dodávania balíkov (ďalej len „nariadenie“) a Oznámenia komisie COM (2018) 838 z 12. decembra 2018 o usmerneniach pre národné regulačné orgány

k transparentnosti a posúdeniu cezhraničných sadziieb za balíky podľa nariadenia a vykonávacieho nariadenia Komisie (EÚ) 2018/1263.

V roku 2019 úrad vykonal analýzu, ktorej predmetom bolo porovnanie sadziieb produktov univerzálnej služby v oblasti cezhraničného doručovania balíkov v rámci Európskej únie platných k 1. januáru 2019. S cieľom dosiahnuť verné a spravodlivé porovnanie v rámci Európskej únie boli sadzby upravené podľa parít kúpnej sily, ktoré stanovuje EUROSTAT. Pre analýzu bol použitý predfiltročný mechanizmus a bolo vykonané porovnanie príslušných sadziieb v rámci krajín Európskej únie v zmysle odporúčanej metodiky EÚ.

Úrad analyzoval sadzby 9 kategórií kusových zásielok poskytovateľa univerzálnej služby do krajín Európskej únie, ktoré podliehajú analýze v zmysle nariadenia. Výsledkom hodnotenia sadziieb poskytovateľa univerzálnej služby bolo konkrétne poradie, na ktorom sa umiestnili sadzby poskytovateľa univerzálnej služby v rámci všetkých hodnotených krajín EÚ, a to od najvyššej sadzby po najnižšiu.

Výsledné poradie sadziieb poskytovateľa univerzálnej služby platných k 1. januáru 2019

Posudzovaný produkt	Poradie sadziieb poskytovateľa univerzálnej služby	Počet hodnotených krajín EÚ celkom	Poradie najvyšších 25 % sadziieb
Štandardný list do 500 g	16	27	1-7
Štandardný list do 1 kg	12	26	1-6
Štandardný list do 2 kg	12	26	1-6
Doporučený list do 500 g	13	26	1-6
Doporučený list do 1 kg	11	26	1-6
Doporučený list do 2 kg	13	25	1-6
Balík track and trace do 1 kg	9	25	1-6
Balík track and trace do 2 kg	10	25	1-6
Balík track and trace do 5 kg	8	25	1-6

Poznámka: Do celkového počtu krajín EÚ v danej kategórii produktu boli zahrnuté iba tie krajiny EÚ, ktorých daný produkt bol hodnotený v zmysle nariadenia. Z uvedeného dôvodu je počet hodnotených krajín celkom rozdielny podľa produktov a taktiež nezahŕňa všetky krajiny EÚ.

Na základe výsledkov vykonanej analýzy úrad konštatoval, že hodnotené sadzby poskytovateľa univerzálnej služby, Slovenskej pošty, a. s., (upravené paritou kúpnej sily) sa umiestnili v rámci hodnotenia krajín EÚ na 8. – 16. mieste, čo znamená, že nepatria medzi 25 % najvyšších sadziieb v rámci Európskej únie, a preto neboli považované za potenciálne neprimerane vysoké.

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 sadziieb za poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku.

Kontrolná činnosť poskytovania poštových služieb vykonávaná v roku 2019 bola zameraná na dodržiavanie poskytovania poštových služieb podľa zákona o poštových službách, poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, plnenie kvality poskytovania univerzálnej služby, plnenie ukazovateľov kvality lehoty prepravy listových zásielok v oblasti univerzálnej služby, doručovanie zapísaných zásielok so zameraním na úradné zásielky, plnenie povinnosti dodávania poštových zásielok, na dodržiavanie priemerného času čakania na poštách a na dodržiavanie požiadaviek

na kvalitu z hľadiska dostupnosti univerzálnej služby a podmienok doručovania poštových zásielok. 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 2019

Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby a ostatných poštových služieb	24
so zistenými nedostatkami	7
bez zistených nedostatkov	17
Zameranie vykonaných kontrol	
kontrola doručovania úradných zásielok	2
kontrola doručovania zapísaných poštových zásielok	2
kontrola dodávania zásielok	3
kontrola prijatých opatrení uložených v zápisnici o prerokovaní zápisu o priebehu a výsledku štátneho dohľadu	2
kontrola dodržiavania primeraného času čakania pri priehradke pošty	6
kontrola doručovania balíkov a doporučených zásielok formou kontrolných zásielok	1
kontrola plnenia povinností vyplývajúcich z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 218/644 o službách cezhraničného dodávania balíkov	1
kontrola dodržiavania podmienok stanovených čl. 4 bodom 4 požiadaviek na kvalitu	2
kontrola podmienok doručovania vo vybraných lokalitách	3
dodržiavanie ukazovateľov kvality univerzálnej služby (audity, čas prepravy)	2

Na základe plánu kontrolnej činnosti boli dve kontroly zamerané na doručovanie úradných zásielok a úradných zásielok so službou „Opakované doručovanie“ a dve kontroly na doručovanie zapísaných poštových zásielok. Tri kontroly boli uzavreté bez zistenia nedostatkov a boli z nich vypracované záznamy o štátnom dohľade. Pri jednej kontrole (kontrola doručovania úradných zásielok) boli zistené pochybenia a bol vypracovaný zápis o priebehu a výsledku štátneho dohľadu a uložené opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

Šesť kontrolných akcií bolo zameraných na dodržiavanie priemerného času čakania pri priehradke pošty v súlade s čl. 5 bodom 2 požiadaviek na kvalitu. V piatich prípadoch boli kontroly bez zistených nedostatkov, t. j. priemerný čas čakania bol dodržaný. V jednom prípade bol priemerný čas čakania pri priehradke pošty stanovený požiadavkami na kvalitu prekročený. Kontrolovanému subjektu boli uložené opatrenia vykonávať organizačné a personálne opatrenia s cieľom vytvorenia podmienok pre dodržanie priemerného času čakania pri priehradkách pošty, ktoré následne poskytovateľ univerzálnej služby vykonal tak, aby došlo k odstráneniu zisteného nedostatku.

Úrad tiež vykonal tri kontroly zamerané na oblasť dodávania zásielok, pričom v jednom prípade boli 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 (neobsadený dostatočný počet doručovateľov na doručovacích rajónoch, čerpanie dovolení, práceneschopnosť a pod.). V rámci štátneho dohľadu boli poskytovateľovi univerzálnej služby uložené opatrenia, ktoré má prijať na zabezpečenie dodávania poštových zásielok v súlade s požiadavkami na kvalitu a poštovými podmienkami a odstránenie zisteného pochybenia. Prijaté opatrenia sú neskôr preverované v rámci

štátneho dohľadu. Následne v súvislosti s nariadenými opatreniami bola v rámci výkonu štátneho dohľadu vykonaná kontrola zameraná na plnenie uloženého opatrenia, pričom dodávanie zásielok už prebiehalo v súlade s platnými predpismi.

Ďalšie kontrolné akcie boli zamerané na kontrolu doručovania balíkov a doporučených zásielok formou kontrolných zásielok, kontrolu plnenia povinností vyplývajúcich z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 218/644 o službách cezhraničného dodávania balíkov, ktorej predmetom bolo preverenie plnenia povinností vyplývajúcich z nariadenia v zmysle článku 4 a 5 tohto nariadenia a zároveň kontroly poskytnutých údajov za účelom posudzovania cezhraničných sadzieb za kusové zásielky služieb cezhraničného dodávania balíkov v zmysle článku 6.1. tohto nariadenia. Uvedené kontroly boli uzavreté bez zisteného pochybenia.

V rámci výkonu štátneho dohľadu boli tiež vykonané dve kontroly dodržiavania podmienok stanovených čl. 4 bodom 4 požiadaviek na kvalitu, ktorý stanovuje, že vzdialenosť ktoréhokoľvek obývaného miesta súvislo zastavanej časti obce, ktorá má najmenej 25 obyvateľov, k najbližšej pošte (t. j. pošte, ktorá zabezpečuje celý rozsah univerzálnej služby vrátane výdaja oznámených zásielok) nesmie byť viac ako desať kilometrov. Obe kontroly boli bez zistených nedostatkov.

Na základe podnetov boli vykonané tri kontroly zamerané na preverenie podmienok doručovania poštových zásielok vo vybraných lokalitách, ako aj možnosti zabezpečenia doručovania poštových zásielok do týchto lokalít. Vo všetkých prípadoch boli zistené nedostatky, pričom následne došlo k ich náprave.

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.

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 2019

Kontroly územnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	57
kontroly územnej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	48
kontroly časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	9

V rámci kontrol časovej dostupnosti bolo celkovo preverených 9 prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby, pričom tieto boli bez zistených nedostatkov.

V rámci kontrol územnej dostupnosti bolo celkovo preverených 57 lokalít, ktoré sú zaradené medzi miesta bez doručovacej služby alebo miesta s obmedzeným doručovaním. V sledovanom období boli zistené nedostatky v oblasti územnej dostupnosti zabezpečenia univerzálnej služby, ktoré súviseli so stavom aktuálnosti oprávnenosti zaradenia miest v zozname miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním patriacich do spádovej oblasti jednej dodávacej pošty. Poskytovateľ univerzálnej služby následne poskytol aktuálne údaje k zaradeným miestam, ktoré boli následne úradom preverené a došlo k odstráneniu a náprave zistených nedostatkov.

Najčastejšou príčinou sťažností a reklamácií užívateľov poštových služieb je spôsob a kvalita dodávania poštových zásielok. V roku 2019 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 2020.

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 2019

Podania	Petície	Sťažnosti	Iné podania	Spolu
Prijaté	18	23	27	68
Vybavené	18	23	27	68
<i>opodstatnené</i>	0	17	-	17
<i>neopodstatnené</i>	17	4	-	21
<i>nedali sa prešetriť/vyhodnotiť</i>	1	2	-	3
V riešení	-	-	-	

V priebehu roka 2019 úrad prijal 68 podaní súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s. Z týchto podaní bolo 23 sťažností a 18 petícií. Ostatné podania mali charakter žiadostí, dopytov a podnetov alebo sa týkali verejnej poštovej siete.

7.1.1 Vyhodnotenie prijatých petícií

Nárast počtu petícií v roku 2019 súvisel najmä s projektom „Optimalizácia poštovej siete“ realizovaným Slovenskou poštou, a. s. Obsahom podaných petícií boli žiadosti o zachovanie prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete – dodávacích a podávacích pôšt, pôšt Partner, a to v prípade 15 petícií (Ladzany, Balog nad Ipľom, Rovňany, Nová Polianka, Kaluža, Piesok, Bruty, Veľké Teriakovce, Snežnica, Povina, Dunajov, Hrubý Šúr, Tatranská Kotlina, Pastovce, Štúrovo 2).

V dvoch prípadoch bola obsahom petícií zmena otváracích hodín pre verejnosť pôšt (Ražňany, Kysak) a v jednom prípade žiadosť za zotrvanie poštovej doručovateľky na doručovacom rajóne v obci Báb.

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 bolo 17 petícií vyhodnotených ako neopodstatnené a jednu petíciu 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 17 opodstatnených.

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

- strata doporučenej zásielky medzinárodného styku,
- nedodržanie zaručenej lehoty prepravy expresnej zásielky vnútroštátneho styku,
- strata expresnej zásielky so službou poistenie vo vnútroštátnom styku,
- nedodržovanie poštových podmienok zo strany Slovenskej pošty, a. s., a to najmä:
 - o oneskorené doručovanie poštových zásielok,
 - 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 neposkytnutie dispozičnej služby,
 - 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,
- nespokojnosť s doručením poškodenej expresnej zásielky,
- nespokojnosť s dočasnou úpravou otváracích hodín,
- 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 dvoch 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:

- nespokojnosť s vybavením reklamácie zo strany Slovenskej pošty, a. s.,
- nespokojnosť s časom čakania pri priehradke pošty,
- strata zásielky v medzinárodnom styku,
- nespokojnosť s poskytovaním dispozičných služieb (dispozičná služba „časové doposielanie“ vo vnútroštátnom styku a dispozičná služba „storno na dodaj“ v medzinárodnom styku),
- nespokojnosť s dodávaním poštových zásielok vo všeobecnosti,
- nespokojnosť s postupom kuriéra pri doručovaní expresnej zásielky na adresu vo vnútroštátnom styku,
- nevyplatenie sumy za nezrealizovanie doplnkových služieb (doporučene, 1. trieda a dobierka),

- 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 2019 úrad prijal viacero systémových a operatívnych opatrení zameraných na zlepšenie podmienok poskytovania univerzálnej služby, ako aj ostatných poštových služieb.

Systémové 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,
- pri prijímaní a doručovaní poštových zásielok postupovať v súlade s poštovými podmienkami,
- vykonávanie kontrol poskytovateľom univerzálnej služby a následným zaslaním správy o prijatých opatreniach úradu,
- 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 2019

Druh priestupku	Celkový počet	Spôsob vybavenie veci	Počet
Sprístupnenie poštového tajomstva	4	uloženie	0
		odloženie	3
		odovzdanie veci	1
Otvorenie poštovej zásielky	1	uloženie	1
Neoprávnený zásah do verejnej poštovej siete	1	uloženie	1

V priebehu roku 2019 úrad riešil šesť priestupkov na úseku poštových činností, z toho sa 4 priestupky týkali neoprávneného sprístupnenia poštového tajomstva, jeden priestupok sa týkal otvorenia poštovej zásielky a jeden priestupok neoprávneného zásahu do verejnej poštovej siete.

9 Záver

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2019 poskytuje hlavné údaje a informácie o poskytovaní univerzálnej poštovej služby a vykonávaní poštového platobného styku Slovenskou poštou, a. s., ktorá je poskytovateľom univerzálnej služby, na základe udelenej poštovej licencie a platných požiadaviek na kvalitu.

Východiskom pre spracovanie správy sú najmä poznatky a informácie získané výkonom štátnej regulácie a štátneho dohľadu a štatistické údaje, ktorých zber je vykonávaný úradom a údaje sú predkladané Slovenskou poštou, a. s.

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 sa opakovane vyskytujú v oblasti dodávania poštových zásielok, pri vybavovaní a riešení reklamácií užívateľov, v oblasti poskytovania poštových služieb pri priehradkách prístupových miest a kontaktných miest (nespokojnosť s časom čakania) a v oblasti existujúcej dostupnosti prístupových miest a kontaktných miest a časovej dostupnosti (nespokojnosť s hodinami pre verejnosť).

Významným ukazovateľom prejavu nespokojnosti užívateľov poštových služieb je nárast opodstatnených reklamácií zaznamenaných Slovenskou poštou, a. s., oproti roku 2018.

V ostatnom období zaznamenáva úrad nedostatky v zabezpečení povinnosti doručovania najmenej jedenkrát denne v rámci univerzálnej služby. 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.

Jednotlivé kvalitatívne ukazovatele poskytovania univerzálnej služby sú pravidelne sledované a monitorované. Všeobecne možno konštatovať pokles niektorých ukazovateľov z dôvodu dlhodobého nedostatku personálnych kapacít poskytovateľa univerzálnej služby, poklesu poskytovania niektorých poštových služieb v oblasti listových zásielok, 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.

Obdobie roka 2019 bolo značne ovplyvnené jednak na strane Slovenskej pošty, a. s., ako aj úradu realizáciou projektu „Optimalizácia poštovej siete“. V prvej fáze projektu (marec – december 2019) bolo zrušených 29 prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete vybraných Slovenskou poštou, a. s.

Úrad v danej oblasti môže stav posudzovať len v rámci platných požiadaviek na kvalitu. Podľa úradu je potrebné dôsledne zvažovať dopady uvedeného projektu na poskytovanie univerzálnej služby, výrazný zásah do verejného záujmu a dopad na užívateľov poštových služieb, pričom rozdiel medzi očakávanými a reálnymi prínosmi a ich vplyv na úsporu nákladov je potrebné dôsledne zhodnotiť.

Podľa údajov zverejnených Slovenskou poštou, a. s., ukončila rok 2019 s pozitívnym hospodárskym výsledkom pred zdanením, a to vo výške 2 076 tis. eur. Dosiahnutie pozitívneho hospodárskeho výsledku prezentuje Slovenská pošta, a. s., najmä postupným zavádzaním „Stratégie Pošta 2020“. Na dosiahnutý pozitívny hospodársky výsledok za rok 2019 mal zásadný vplyv rast výnosov, kde sa prejavila prijatá cenová úprava vnútroštátnej tarify od 1. júla 2019, ako aj predchádzajúce cenové úpravy v medzinárodnej tarife od 1. septembra 2018 a od 1. januára 2019. Poskytovanie

poštového platobného styku je napriek čiastočnému poklesu výnosov v roku 2019 oproti roku 2018 naďalej užívateľmi využívanou a žiadanou službou.

V nastávajúcom období je potrebné zamerať sa na zvýšenie kvality a udržanie univerzálnej služby, ako aj zlepšenie podmienok jej poskytovania. Slovenská pošta, a. s., je držiteľom poštovej licencie do 31. decembra 2022. V priebehu rokov 2021 a 2022 bude prebiehať v rámci činnosti úradu príprava na udelenie licencie a výber poskytovateľa univerzálnej služby na ďalšie obdobie.

Všeobecne možno konštatovať, že prejavujúce sa nedostatky pri poskytovaní univerzálnej poštovej služby si naďalej vyžadujú pravidelné monitorovanie a zvýšenie výkonu dohľadu tak, aby boli minimalizované a dochádzalo k plneniu nastavených základných kvalitatívnych podmienok a ukazovateľov.

Žilina 26. máj 2020

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