



ÚRAD PRE REGULÁCIU  
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ  
A POŠTOVÝCH SLUŽIEB

## **Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2021**

Máj 2022

## Obsah

1	Úvod.....	3
2	Legislatívny rámec .....	3
3	Činnosť úradu.....	4
4	Rozsah univerzálnej služby a poštového platobného styku a objem prepravených zásielok .....	6
5	Kvalitatívne ukazovatele .....	8
5.1	Dostupnosť univerzálnej služby.....	8
5.1.1	Prístupové a kontaktné miesta verejnej poštovej siete .....	8
5.1.2	Dodávanie poštových zásielok.....	9
5.1.3	Časová dostupnosť univerzálnej služby.....	10
5.2	Čas prepravy poštových zásielok .....	10
5.3	Poskytovanie informácií o univerzálnej službe .....	11
5.4	Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby .....	12
5.5	Hodnotenie spokojnosti zákazníka .....	12
6	Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby.....	13
7	Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb .....	14
7.1	Petície, sťažnosti a iné podania podané úradu.....	16
7.1.1	Vyhodnotenie prijatých petícií .....	17
7.1.2	Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby.....	17
7.1.3	Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní.....	18
7.1.4	Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu .....	18
8	Správne delikty a prejednávanie priestupkov .....	19
9	Záver .....	19

# 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 2021.

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 2021 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 2021 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 2021 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 tiež aplikované Nariadenie 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 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,
- 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 15. decembra 2020 č. 1-MS/2020, ktorým sa mení opatrenie úradu č. 2-MS/2018, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk.

Aplikácia Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/644 z 18. apríla 2018 o službách cezhraničného dodávania balíkov, je premietnutá do zberu údajov od poskytovateľov služieb cezhraničného dodávania balíkov, na účel každoročného posúdenia cezhraničných sadzieb za balíky.

### 3 Činnosť úradu

Pôsobnosť a činnosť úradu ako orgánu štátnej správy v oblasti poštových služieb vrátane univerzálnej služby vymedzuje zákon o poštových službách.

Významným faktorom ovplyvňujúcim činnosť úradu v priebehu roka 2021, bolo pokračovanie vyhlásenej mimoriadnej situácie a núdzového stavu, ako aj jeho opätovné obnovenie v súvislosti so šírením ochorenia COVID-19 a prijímaním rôznych opatrení na zamedzenie jeho šírenia v súlade s aktuálnym vývojom situácie v Slovenskej republike v súlade s pokynmi a nariadeniami vlády SR, ako aj opatreniami prijímanými v danej situácii Úradom verejného zdravotníctva SR a príslušnými orgánmi SR.

Na základe ustanovenia § 16 zákona o poštových službách úrad môže v čase mimoriadnej udalosti spôsobenej živelnou pohromou alebo haváriou a v odôvodnených prípadoch ochrany verejného poriadku, verejnej bezpečnosti vrátane odhaľovania a stíhania trestných činov, ochrany zdravia a života ľudí, ochrany zvierat a rastlín alebo kultúrnych pamiatok na dotknutom území dočasne upraviť spôsob a podmienky vybranía a distribúcie poštových zásielok odchyľne od ustanovení zákona o poštových službách, najmä môže na nevyhnutný čas:

- a) vylúčiť poskytovanie poštových služieb alebo určiť, že ich bude poskytovať len určený poštový podnik,
- b) vylúčiť z vybranía a distribúcie niektoré druhy poštových zásielok,
- c) obmedziť alebo zastaviť poskytovanie poštového platobného styku,
- d) zabezpečiť vybranía a distribúciu niektorých poštových zásielok osobitným spôsobom.

Na základe zhoršenej epidemiologickej situácie v súvislosti so šírením ochorenia COVID-19 vo štvrtom štvrtroku 2020 bol v Slovenskej republike vyhlásený núdzový stav, ktorý trval do 28. mája 2021, a opätovne dňom 25. novembra 2021 na obdobie 90 dní. Poskytovateľovi univerzálnej služby ako subjektu hospodárskej mobilizácie v súlade so zákonom č. 179/2011 Z. z. o hospodárskej mobilizácii a o zmene a doplnení zákona č. 387/2002 Z. z. o riadení štátu v krízových situáciách mimo času vojny a vojnového stavu v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o hospodárskej mobilizácii“)

nariadilo Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky ako príslušný orgán Príkazom ministra zo dňa 26. októbra 2020 a Príkazom ministra č. 3/2021 vykonávanie opatrenia hospodárskej mobilizácie „organizácia poštových služieb“ podľa § 5 písm. aa) zákona o hospodárskej mobilizácii, ktorým bolo nariadené nariadením vlády na účel obmedzenia doručovania poštových zásielok zabezpečiť nasledovné:

- a) bezkontaktné doručovanie doporučených zásielok bez služby dobierka, doručienka, do vlastných rúk, a to vhadzovaním zásielok do domových listových schránok bez potvrdenia prevzatia adresátom/oprávneným prijímateľom v dodacom doklade a ak to početnosť zásielok umožní, uložením zásielok v poštových priečkoch spolu s príslušným dodacím dokladom,
- b) doručovanie listových zásielok, ktoré nie je možné doručiť vhadzením do domovej listovej schránky, t. j. doporučené zásielky so službou dobierka, do vlastných rúk, doručienka, poistené zásielky a úradné zásielky, ako aj zásielky s nimi doručované na verejnom priestranstve privolaním adresáta cez domový/bytový zvonček,
- c) doručovanie balíkových zásielok na adresu na verejnom priestranstve (napr. pred bytovým domom, rodinným domom, sídlom organizácie) privolaním adresáta cez domový/bytový zvonček,
- d) jednotný postup na všetkých prístupových a kontaktných miestach verejnej poštovej siete,
- e) dostatočné a včasné informovanie užívateľov poštových služieb o obmedzeniach v doručovaní poštových služieb a ich povinnosti byť pri preberaní poštových zásielok vybavený ochranným rúškom alebo inými ochrannými prostriedkami na prekrytie horných dýchacích ciest a vlastným perom a v prípade, že je adresát/oprávnený prijímateľ v karanténe, vopred o tom informovať (tento bod platí len pre Príkaz zo dňa 26.10.2020).

V roku 2021 pokračoval poskytovateľ univerzálnej služby v projekte „Optimalizácia poštovej siete“, ktorého druhú etapu začal v roku 2020, a to na základe odporúčaní z vyhodnotenia prvej etapy realizovanej v priebehu roka 2019. Projekt „Optimalizácia poštovej siete“ 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 pokračovania projektu „Optimalizácia poštovej siete“ a tiež ďalšej racionalizácie poštovej siete predložil v priebehu roka 2021 poskytovateľ univerzálnej služby úradu návrh na transformáciu, t. j. zrušenie sto prístupových miest verejnej poštovej siete. Poskytovateľ univerzálnej služby pri výbere prístupových miest (dodávacích a podávacích pôšt, poštových stredísk) 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 neúmerňných komplikácií a tiež sa primeraným spôsobom prihliada k veľkosti dopytu po univerzálnej službe.

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.

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 2021 úrad schvaľoval štyri návrhy zmien poštových podmienok pre poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, a to s účinnosťou od 12. apríla 2021, od 3. júla 2021 a od 1. januára 2022, ktoré sa týkali poskytovania poštových služieb vo vnútroštátnom a medzinárodnom poštovom styku, ako aj poštového platobného styku. Poskytovateľ univerzálnej služby tiež predložil na vedomie zmeny poštových podmienok, ktoré sa týkali poskytovania iných poštových služieb ako univerzálna služba.

Aktualizácia poštových podmienok súvisela najmä s úpravou odbernej lehoty zásielok, postupov pre colné konanie zásielok s cudziny, so zmenami v poskytovaní vybraných dispozičných služieb pre adresáta ako je možnosť požiadať o dispozičné služby prostredníctvom elektronických žiadostí dostupných na webovom sídle poskytovateľa univerzálnej služby, s úpravou podmienok pre vydávanie preukazov splnomocnenca a poskytovaním služby elektronické oznamovanie zásielok bez nutnosti zriadenia Poštovej karty Slovenskej pošty, a. s., so zavedením možnosti podávania vybraných poštových poukazov prostredníctvom BalíkoBOXu a úpravou výmenného kurzu s dopadom na výšku náhrady škody.

Poskytovateľ univerzálnej služby predložil v roku 2021 celkom 215 návrhov týkajúcich sa verejnej poštovej siete a plnenia požiadaviek na kvalitu. Z toho bolo 182 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 2020, 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 2021. 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 2021 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 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 2017 – 2021 (mil. ks)**

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Poštové zásielky celkom*</b>	249	248	237	198	184
<b>Poštové poukazy celkom</b>	24,1	22,4	20,4	16,7	14,8

\*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. Celosvetový trend úpadku listových zásielok a rastu balíkových zásielok sa prejavuje aj v počte poštových zásielok prepravovaných Slovenskou poštou, a. s. V roku 2021 naďalej pretrvávala situácia, kde listové zásielky (vnútroštátne aj medzinárodné) zaznamenávali pokles. Na výšku tohto poklesu v roku 2021 mala významný vplyv aj stále pretrvávajúca celosvetová pandémia ochorenia COVID-19, ktorá výrazne zasiahla do spôsobu poskytovania poštových služieb na národnej, ale aj celosvetovej úrovni. Opatrenia v rámci mimoriadnej situácie v súvislosti s ochorením COVID-19 mali negatívny vplyv na posielanie listových zásielok, ale zároveň sa zvýšil dopyt po balíkových zásielkach vplyvom zatvorenia kamenných prevádzok a nutnosti prísť k nákupu využitím elektronického obchodu.

## 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 priechy 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 2017 – 2021*

	2017	2018	2019	2020	2021
Poštové schránky	4756	4746	4745	4675	3487
Pošty	1537	1534	1504	1504	1426
Poštové strediská	73	70	65	61	43
Mobilné pošty	5	5	5	5	5
Pošty Partner	40	42	39	35	34
Doručovacie rajóny celkom	4736	4710	4696	4645	4350
Motorizované doručovacie rajóny	667	688	676	554	619
Miesta bez doručovacej služby	1957	1990	2005	2061	2095
Miesta s obmedzeným doručovaním	751	748	717	739	736
Miesta s nepravidelným doručovaním	290	292	286	264	265

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 2021 definujú minimálnu požadovanú hustotu pôšt tak, aby všetci obyvatelia súvislo zastavaných častí obcí, ktoré majú najmenej 25 obyvateľov, 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 poшту. Rovnako každá obec nad 20 000 obyvateľov musí mať na každých začatých dvadsaťtisíc obyvateľov ďalšiu poшту. 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 univerzálnu službu.

V roku 2021 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 182 podaní na zmeny vo verejnej poštovej sieti, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil. Úrad tiež posudzoval osem podaní na zmeny vo verejnej poštovej sieti, ktoré boli poskytovateľom univerzálnej služby predložené v roku 2020.

V rámci týchto podaní bolo schválené zrušenie 66 dodávacích pôšt, 17 podávacích pôšt a 17 poštových stredísk. Úrad zároveň zamietol zrušenie 3 dodávacích pôšt, 2 podávacích pôšt a 1 poštového strediska.

Ďalšie podania sa týkali dočasného zatvorenia pošty alebo poštového strediska, zmeny charakteru pošty (z dodávacej pošty na podávaciu poštu alebo z podávacej pošty na dodávaciu), zriadenia a zrušenia stanovišť motorizovaných doručovateľov a zriadenia a zrušenia zmluvného výdaja zásielok.

Vzhľadom na štruktúru podávaných zásielok – postupné znižovanie počtu jednotlivito 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. Úrad pri týchto zmenách sleduje dodržiavanie čl. 4 požiadaviek na kvalitu.

Úrad na základe návrhov poskytovateľa univerzálnej služby posúdil v roku 2021 návrhy na zriadenie alebo zrušenie poštových schránok. V rámci týchto návrhov bolo na základe plošnej verifikácie plnenia dostupnosti poštových schránok a analýzy využiteľnosti poštových schránok vykonanej sledovaním počtu vybraných listových zásielok poskytovateľom univerzálnej služby schválené úradom zrušenie 1 206 poštových schránok, ktoré boli poskytovateľom univerzálnej služby prevádzkované nad rámec požiadaviek na kvalitu, a zriadenie 29 poštových schránok.

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 2021 boli predložené štyri návrhy na udelenie výnimky z územnej dostupnosti pošty podľa čl. 4 bodu 4, bodu 5 písm. a) a bodu 6 požiadaviek, a to dočasnej výnimky z dôvodu dočasného zatvorenia pošty z dôvodu mimoriadnej udalosti, či trvalej výnimky z dôvodu prekročenia dolnej hranice počtu obyvateľov pre povinnosť zriadenia pošty v obci, či výberu inej nástupníckej pošty po zrušení pošty v obci. 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 2021 predložil poskytovateľ univerzálnej služby návrhy na udelenie výnimky z univerzálnej služby pre 47 lokalít/miest, ktoré úrad posúdil a po splnení podmienok podľa čl. 6 bod 4 požiadaviek na kvalitu následne udelil výnimku. Zo zoznamu miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním bolo na základe návrhov vyradených 19 lokalít/miest, ktoré mali udelenú výnimku z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň, a to najmä z dôvodu zabezpečenia denného doručovania.

### **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).

V roku 2021 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 16 návrhov na udelenie výnimky z časovej dostupnosti pre 156 pôšt, ako aj návrh celoplošného obmedzenia hodín pre verejnosť pôšt dňa 31. decembra 2021. Z predložených návrhov sa týkalo 10 návrhov trvalej zmeny hodín pre verejnosť na 97 poštách, a to najmä z dôvodu úpravy fondu pracovného času zamestnancov jednotlivých pôšt. Návrhy na udelenie dočasnej výnimky z časovej dostupnosti súviseli najmä s prevádzkovými alebo personálnymi problémami jednotlivých pôšt, či úpravou hodín pre verejnosť pôšt v období letných mesiacov z dôvodu plánovaných dovolení zamestnancov.

## **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 kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby, 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 2021 dosiahnuť plnenie lehoty prepravy pre všetky kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby na úrovni 94 %.

#### Výsledky meraní lehoty prepravy v rokoch 2017 – 2021 (%)

	Norma kvality	Plnenie				
		2017	2018	2019	2020	2021
List 1. triedy	93	94,99	94,39	94,09	93,95	91,67
List 2. triedy	93	94,06	94,21	-	-	90,75
Doporučený list	93	94,07	95,43	-	-	94,44
Balík	93	-	-	92,31	83,50	-
Poštový poukaz	93	-	-	95,77	-	-

Meranie lehoty prepravy musí vykonávať nezávislá inštitúcia. V roku 2021 vykonala meranie lehoty prepravy listov 1. triedy obchodná spoločnosť LAKAVA Kvalita, s. r. o. Meranie lehoty prepravy listov 2. triedy a doporučených listov 2. triedy vykonala Fakulta riadenia a informatiky Žilinskej univerzity v Žiline. Slovenská pošta, a. s., splnila stanovenú normu kvality v roku 2021 pri meraní lehoty prepravy doporučených listov 2. triedy. Stanovená norma kvality lehoty prepravy listov 1. triedy a listov 2. triedy nebola v roku 2021 naplnená.

Z vykonaných meraní lehoty prepravy pre rok 2021 vyplýva tiež nenaplnenie rozvojových a kvalitatívnych ukazovateľov na poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku v zmysle platnej poštovej licencie.

V roku 2021 bolo z dôvodu nesplnenia normy kvality stanovenej pre kategóriu balík na adresu pre rok 2020 vedené voči Slovenskej pošte, a. s., správne konanie.

### 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 2021 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.

Ďalšou možnosťou získavania informácií o službách poskytovateľa univerzálnej služby pre užívateľov je mobilná aplikácia Slovenskej pošty, a. s., ktorá 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.

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.

V roku 2021 prijal poskytovateľ univerzálnej služby celkom 72 544 reklamácií, z toho opodstatnených bolo 25 365, čo predstavuje 34,96 %. Najviac reklamácií bolo podaných na nedodanie zásielky, a to 29,63 % zo všetkých podaných reklamácií, na nedodanie doručenky, a to 26,83 % zo všetkých podaných reklamácií a na iné nedostatky spojené s distribúciou zásielok, a to 24,92 % zo všetkých podaných reklamácií. Najmenej reklamácií bolo podaných na nevyplatenie dobierkovej sumy, a to 0,87 % zo všetkých podaných reklamácií a nevyplatenie sumy poštového poukazu, a to 0,95 % zo všetkých podaných reklamácií. Listov sa týkalo 59,49 % reklamácií, a expresných zásielok a balíkov 36,19 %. Čo sa týka porovnania rokov 2020/2021, poskytovateľ univerzálnej služby zaznamenal nárast podaných reklamácií o 28,29 %, pričom najväčší nárast bol zaznamenaný v prípade reklamácií na iné nedostatky spojené s distribúciou zásielok a peňazí, a to na úrovni 65,82 %. V roku 2021 bol zaznamenaný nárast aj v počte opodstatnených reklamácií, a to vo všetkých kategóriách.

## 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 2017 – 2021 (%)*

Ukazovateľ kvality poštových služieb	2017	2018	2019	2020	2021
Primeranosť poplatkov	75,5	76,0	72,5	50,0	50,0
Rozmiestnenie a dostupnosť pôšt	90,0	90,0	90,0	72,0	68,0
Poskytovanie informácií o produktoch SP, a. s.	93,0	93,0	90,0	68,5	68,0
Rozsah hodín pre verejnosť - dopoludnia	94,0	93,0	93,0	73,0	74,0
Rozsah hodín pre verejnosť - popoludní	92,0	91,0	92,0	67,0	66,0
Vybavovanie reklamácií	84,0	77,0	79,0	57,0	55,0
Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok	85,0	88,0	87,0	64,0	63,0
Čas čakania pri priehradke	75,0	75,0	75,0	55,0	52,0
Celková spokojnosť	79,0	79,6	79,1	69,4	67,2

Z uvedených nameraných výsledkov je zrejмый klesajúci trend spokojnosti zákazníkov poskytovateľa univerzálnej služby.

Meranie sa vykonáva raz ročne na vzorke najmenej tisíc zákazníkov, v roku 2021 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. 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.

### *Prehľad cien najbežnejších vnútroštátnych služieb za roky 2017 – 2021 (EUR)*

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>List 1. triedy do 50 g</b>	0,70	0,70	0,80	0,80	0,80
<b>List 2. triedy do 50 g</b>	0,50	0,50	0,65	0,65	0,65
<b>Doporučený list 2. triedy do 50 g</b>	1,25	1,25	1,55	1,55	1,55
<b>Balík na adresu do 5 kg</b>	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90
<b>Balík na poštu do 5 kg</b>	2,70	2,70	2,70	2,70	2,70

V roku 2021 sa ceny regulovaných poštových služieb vo vnútroštátnom styku nemenili a v platnosti ostali ceny, ktoré úrad určil opatrením úradu č. 1/2019 s účinnosťou od 1. júla 2019. Nemenili sa ani ceny regulovaných poštových služieb v medzinárodnom styku.

Slovenská pošta, a. s., dňa 23. septembra 2021 predložila úradu návrh novej cenovej úpravy v oblasti poskytovania univerzálnej služby vo vnútroštátnom a medzinárodnom poštovom styku a v oblasti poštového platobného styku s navrhovaným zvýšením cien vo vnútroštátnom poštovom styku vrátane poštového platobného styku na úrovni 24 % a v medzinárodnom poštovom styku na úrovni 13 % s predpokladom od 1. januára 2022. Podaný návrh odôvodnila Slovenská pošta, a. s., zhoršujúcim sa stavom hospodárskej situácie a zmenami na trhu poštových a finančných služieb. V oblasti balíkových služieb predpokladá pozitívny vývoj, ktorý bude stimulovaný rozvojom elektronického obchodu. V oblasti listovej pošty počíta s pokračovaním poklesu objemov fyzických zásielok a ich transformáciou do elektronickej podoby, najmä v oblasti transakčných zásielok, ale aj s poklesom v oblasti zapísaných zásielok ovplyvneným dopadmi pandémie COVID-19. Elektronická komunikácia a prechod podávateľov na bezhotovostné formy úhrady, zdynamizovaný pandemiou COVID-19, výrazne negatívne ovplyvní aj oblasť finančných služieb predovšetkým poštový platobný styk. Slovenská pošta, a. s., zároveň predpokladá, že trend poklesu početností listových zásielok univerzálnej služby a poštového platobného styku, ktorý sa zintenzívnili v súvislosti s pandemiou COVID-19, bude trvalého charakteru.

Na základe predloženého návrhu Slovenskej pošty, a. s., začal úrad posúdenie v rámci platných predpisov cenovej regulácie s cieľom vypracovania korektnej cenovej úpravy. Prvoradým bolo zohľadnenie plnenia záväzkov z medzinárodných dohôd a zníženie dopadov na samotných užívateľov poštových služieb, a to úpravou indexu rastu cien podliehajúcich regulácii. Vzhľadom na priebeh procesu cenovej regulácie a legislatívny proces bola účinnosť zmeny cenovej úpravy predpokladaná najskôr od 1. marca 2022.

Okrem cenovej regulácie úrad tiež v roku 2021 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 2021 úrad vykonal analýzu, ktorej cieľom bolo porovnanie sadziieb produktov univerzálnej služby v oblasti cezhraničného doručovania balíkov v rámci Európskej únie

platných k 1. januáru 2021. 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 filtračný mechanizmus a bolo vykonané porovnanie príslušných sadzieb v rámci krajín Európskej únie v zmysle odporúčanej metodiky EÚ.

#### **Výsledné poradie sadzieb poskytovateľa univerzálnej služby platných k 1. januáru 2021**

Posudzovaný produkt	Poradie sadzieb poskytovateľa univerzálnej služby	Počet hodnotených krajín EÚ celkom	Počet najvyšších analyzovaných sadzieb v rámci krajín EÚ
Štandardný list do 500 g	17	24	6
Štandardný list do 1 kg	15	24	6
Štandardný list do 2 kg	14	24	7
Doporučený list do 500 g	17	24	7
Doporučený list do 1 kg	15	24	7
Doporučený list do 2 kg	14	24	7
Balík track and trace do 1 kg	9	21	10
Balík track and trace do 2 kg	10	21	11
Balík track and trace do 5 kg	7	21	9

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.

Úrad analyzoval sadzby 9 kategórií kusových zásielok poskytovateľa univerzálnej služby do krajín Európskej únie, ktoré podliehajú analýze v zmysle nariadenia. Výsledkom hodnotenia sadzieb 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. V zmysle metodiky EÚ je 25 % najvyšších z nich potrebné podrobiť hlbšej analýze a následne ich odôvodniť alebo znížiť.

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 7. – 17. mieste, teda nepatria medzi 25 % najvyšších sadzieb v rámci Európskej únie. V zmysle metodiky EÚ neboli považované za neprimerane vysoké a nebolo ich potrebné hlbšie analyzovať.

## **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 2021 bola zameraná na dodržiavanie podmienok poskytovania poštových služieb vrátane univerzálnej služby a poštového platobného styku v súlade so zákonom o poštových službách. Kontroly boli zamerané do oblasti plnenia kvality poskytovania univerzálnej služby, ako aj ostatných poštových služieb, a to predovšetkým kontrola uložených opatrení v zápisniciach o štátnom dohľade z predchádzajúcich rokov (roky 2019 a 2020), podávanie a dodávanie poštových zásielok, dodržiavanie priemerného času čakania na poštách a dodržiavanie požiadaviek na kvalitu.

Významným faktorom ovplyvňujúcim výkon štátneho dohľadu v priebehu roka 2021 bola vyhlásená mimoriadnej situácie a následne núdzový stav v súvislosti so šírením ochorenia COVID-19 a prijímaním rôznych opatrení na zamedzenie jeho šírenia.

**Prehľad kontrolnej činnosti pri poskytovaní univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s., za rok 2021**

<b>Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby a ostatných poštových služieb</b>	<b>26</b>
so zistenými nedostatkami	3
bez zistených nedostatkov	23
<b>Zameranie vykonaných kontrol</b>	
kontrola plnenia poštových podmienok formou kontrolných zásielok na nástupníckej pošte	8
kontrola plnenia poštových podmienok pri doručovaní zásielok formou kontrolných zásielok prostredníctvom BalíkoBOXu	4
kontrola dodávania zásielok na vybranej pošte	1
kontrola dodržiavania primeraného času čakania pri priehradke pošty	4
kontrola plnenia opatrení uložených v zápisnici o priebehu a výsledku štátneho dohľadu	5
kontrola možnosti presmerovať zapísanú zásielku na inú adresu na základe elektronickej podanej žiadosti	1
kontrola správnosti vybavovania reklamácií doručovania doporučených a úradných zásielok	1
kontrola dodržiavania lehoty na vybavenie reklamácie pre poštové zásielky vnútroštátneho a medzinárodného styku	1
dodržiavanie ukazovateľov kvality univerzálnej služby (audity, čas prepravy)	1

Podkladom pre výkon kontrolnej činnosti bol plán kontrol, ktorý bol vypracovaný na základe požiadaviek jednotlivých útvarov odboru regulácie poštových služieb, výsledkov prešetrenia prijatých podnetov, podaní a petícií a vychádzal zo záverov z kontrol vykonaných v predchádzajúcom období. Zameranie kontrol bolo tiež orientované do oblastí možného výskytu nedostatkov.

Na základe plánu kontrolnej činnosti bola jedna kontrola zameraná na preverenie možnosti presmerovať zapísanú zásielku na inú adresu na základe elektronickej žiadosti, jedna kontrola na dodržiavanie lehoty na vybavenie reklamácie pre poštové zásielky vnútroštátneho a medzinárodného styku a jedna kontrola preverila správnosť vybavovania reklamácií týkajúcich sa doporučených zásielok, doporučených zásielok so službou „doručenka“ a „do vlastných rúk“. Dve kontroly boli uzavreté bez zistenia nedostatkov a bol vypracovaný záznam o štátnom dohľade. Pri kontrole vybavovania reklamácií týkajúcich sa doporučených zásielok, doporučených zásielok so službou „doručenka“ a „do vlastných rúk“ boli zistené pochybenia a bol vypracovaný zápis o priebehu a výsledku štátneho dohľadu a uložené opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

Štyri kontrolné akcie boli zamerané na dodržiavanie priemerného času čakania pri priehradke pošty v súlade s čl. 5 bodom 2 požiadaviek na kvalitu. Vo všetkých prípadoch boli kontroly bez zistených nedostatkov, t. j. priemerný čas čakania bol dodržaný.

Úrad ďalej vykonal štyri kontroly zamerané na oblasť dodávania zásielok formou kontrolných zásielok prostredníctvom BalíkoBOXov. Pri týchto kontrolách neboli zistené nedostatky. Jednu kontrolu úrad vykonal na základe medializácie, týkajúcej sa nezabezpečovania poštových služieb v obci Potvorice. Kontrolou neboli zistené nedostatky.

Ďalších osem kontrolných akcií bolo zameraných na kontrolu doručovania balíkov a doporučených zásielok formou kontrolných zásielok na vybraných nástupníckych poštách, čo súviselo so zrušením dodávacích pôšt realizovaných v rámci projektu „Optimalizácie poštovej siete“. Sedem kontrol bolo uzavretých bez zisteného pochybenia a v jednom prípade bol vypracovaný zápis o priebehu a výsledku štátneho dohľadu, pretože kontrolná zásielka nebola vrátená odosielateľovi po uplynutí odbernej lehoty. Päť kontrolných akcií bolo zameraných na plnenie opatrení uložených v zápisnici o priebehu a výsledku štátneho dohľadu. Štyri kontroly boli bez pochybení a v jednom prípade bola

kontrolná zásielka nesprávne označená zamestnancom pošty pri podaní balíka a bol vypracovaný zápis.

Na preverenie dodržiavania ukazovateľov kvality univerzálnej služby, a to času prepravy bol zameraný audit meracieho systému – merania lehoty prepravy listov 1. triedy.

V rámci výkonu štátneho dohľadu úrad tiež realizoval kontroly 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 2021**

<b>Kontroly územnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete</b>	69
kontroly územnej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	69
kontroly časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	-

Z dôvodu významných obmedzení v súvislosti s mimoriadnou situáciou z dôvodu šírenia ochorenia COVID-19, ako aj zamedzenia šírenia ochorenia neboli v priebehu roka 2021 vykonávané kontroly časovej dostupnosti prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby.

V rámci kontrol územnej dostupnosti bolo celkovo preverených 69 lokalít, ktoré boli poskytovateľom univerzálnej služby predložené na zaradenie alebo boli zaradené v zozname miest bez doručovacej služby alebo miest s obmedzeným doručovaním.

Najčastejšou príčinou sťažností a reklamácií užívateľov poštových služieb je spôsob a kvalita dodávania poštových zásielok. Úrad preto zameriava svoju kontrolnú činnosť na kontrolu kvality dodávania zapísaných zásielok a kontroly zamerané na 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 2022.

### **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 2021**

Podania	Petície	Sťažnosti	Iné podania	Spolu
<b>Prijaté</b>	25	14	39	78
<b>Vybavené</b>	22	13	39	74
<b>opodstatnené</b>	0	7	-	7
<b>neopodstatnené</b>	22	4	-	26
<b>nedali sa prešetriť/vyhodnotiť</b>	0	2	-	-
<b>Odložené (§ 5 ods. 4 zákona č. 85/1990 Zb.)</b>	3	-	-	3
<b>V riešení</b>	0	1	-	1



V priebehu roka 2021 úrad prijal 78 podaní súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s. Z týchto podaní bolo 14 sťažností a 25 petícií. Ostatné podania mali charakter žiadostí, dopytov a podnetov alebo sa týkali verejnej poštovej siete.

### **7.1.1 Vyhodnotenie prijatých petícií**

Počet petícií v roku 2021 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 23 petícií.

Obsahom ďalších petícií bola žiadosť za ponechanie poštovej doručovateľky na pôvodnom doručovacom rajóne a žiadosť o prehodnotenie nepriaznivej situácie v oblasti poskytovania poštových služieb na Pošte Budmerice.

Prijaté petície boli úradu podané priamo, postúpené poskytovateľom univerzálnej služby, prípadne 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 22 petícií vyhodnotených ako neopodstatnené a 3 petície boli odložené v zmysle § 5 ods. 4 zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v platnom znení. Na odložené petície úrad odpovedal ako na podania. Výsledky prešetrenia 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 7 opodstatnených.

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

- strata doporučenej zásielky vnútroštátneho a medzinárodného styku,
- nedodržanie zaručenej lehoty prepravy expresnej zásielky vnútroštátneho styku,
- nedodržavanie poštových podmienok zo strany Slovenskej pošty, a. s., a to najmä:
  - o oneskorené doručovanie poštových zásielok,
  - o strata poštovej zásielky v medzinárodnom styku,
  - o poškodenie obsahu expresných zásielok,
  - o nezasielanie e-mailovej notifikácie o doručených zásielkach do zriadenej doručovacej schránky,
  - o nespokojnosť s poskytovaním poštových služieb počas mimoriadnej situácie z dôvodu šírenia ochorenia COVID-19,
  - o všeobecná nespokojnosť s výsledkom reklamačného konania.

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

- nespokojnosť s priebehom a výsledkom reklamačného konania a výškou náhrady škody,
- nevhodné balenie zásielok s obsahom elektroniky, krehkých vecí a ľahko rozbitných vecí,
- nedodanie obyčajnej listovej zásielky adresátovi v areáli Ústavu na výkon trestu odňatia slobody,
- 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 prešetrením 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:

- colné konanie a colné poplatky pre zásielky z tretích krajín,
- nedostupnosť poštových služieb,
- odmietnutie prijať reklamáciu týkajúcu sa zásielky medzinárodného styku,
- nedodanie zásielky v medzinárodnom styku,
- nespokojnosť s dodávaním poštových zásielok vo všeobecnosti,
- nespokojnosť s fungovaním pobočky pošty v súvislosti s prijatými opatreniami z dôvodu šírenia ochorenia COVID-19,
- nemožnosť odmietnuť zásielku v súvislosti s prijatými opatreniami z dôvodu šírenia ochorenia COVID-19,
- účtovanie poplatku za služby SIPO,
- nedodržanie lehoty prepravy zapísanej zásielky,
- neposkytovanie služieb v medzinárodnom styku do niektorých krajín,
- 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 2021 úrad prijal viacero systémových a operatívnych opatrení zameraných na zlepšenie podmienok poskytovania univerzálnej služby, ako aj ostatných poštových služieb.

Systémové opatrenia:

- preškolenie zamestnancov poskytovateľa univerzálnej služby v súvislosti s dodávaním poštových zásielok v súlade s platnými predpismi a usmerneniami úradu,
- 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,
- prijatie účinných opatrení na minimalizovanie prípadov strát poštových zásielok,
- 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 prejednávane 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 2021*

Druh priestupku	Celkový počet	Spôsob vybavenia veci	Počet
Porušenie poštových podmienok podaním zásielky obsahujúcej veci vylúčené z vybraní a distribúcie	2	odloženie	2
Otvorenie poštovej zásielky	1	odloženie	1
Sprístupnenie poštového tajomstva	1	odloženie	1

V priebehu roku 2021 úrad riešil štyri priestupky na úseku poštových činností, ktoré sa týkali otvorenia poštovej zásielky, nesprávneho postupu pri dodávaní zásielok, sprístupnenia poštového tajomstva a možného porušenia poštových podmienok.

V roku 2021 bolo z dôvodu nespĺnenia normy kvality stanovenej pre kategóriu balík na adresu, plynúceho z merania lehoty prepravy pre rok 2020, vedené voči Slovenskej pošte, a. s., správne konanie. Za uvedené porušenie bola uložená rozhodnutím úradu Slovenskej pošte, a. s., peňažná pokuta vo výške 5 000,- eur. Proti tomuto rozhodnutiu nebolo podané odvolanie, čím nadobudlo právoplatnosť a peňažná sankcia bola zo strany Slovenskej pošty, a. s., uhradená.

## 9 Záver

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2021 poskytuje hlavné údaje a informácie o poskytovaní univerzálnej 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 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 a v oblasti existujúcej dostupnosti prístupových miest a kontaktných miest a časovej dostupnosti.

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. Uvedené nedostatky sa prejavili v roku 2021 aj nedosiahnutím stanovených ukazovateľov kvality v rámci meraní lehoty prepravy listov 1. triedy a listov 2. triedy.

Jednotlivé kvalitatívne ukazovatele poskytovania univerzálnej služby sú pravidelne sledované a monitorované. Všeobecne možno konštatovať, že dochádza k poklesu niektorých ukazovateľov najmä 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 2021 bolo ovplyvnené pokračovaním realizácie projektu Slovenskej pošty, a. s., „Optimalizácia poštovej siete“. 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., poskytovateľ univerzálnej služby ukončil rok 2021 opäť s negatívnym hospodárskym výsledkom, ktorý bude mať vplyv aj na nastavenie poskytovania služieb v nasledujúcich obdobiach.

V nastávajúcom období úrad zameria svoju činnosť najmä na zabezpečenie poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku vo verejnom záujme v rámci začatia konania o udelenie poštovej licencie na nastávajúce obdobie, keďže Slovenská pošta, a. s., je držiteľom poštovej licencie do 31. decembra 2022.

Procesu udelenia poštovej licencie bude venovaná hlavná regulačná činnosť úradu spojená s viacerými oblasťami, ako je nastavenie kvalitatívnych ukazovateľov poskytovania univerzálnej služby, vymedzenie a úprava podmienok v rámci výzvy na predkladanie žiadostí o udelenie poštovej licencie a realizácia konania o udelenie poštovej licencie s výberom poskytovateľa univerzálnej služby na nastávajúce obdobie.

Žilina 20. máj 2022

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