



ÚRAD PRE REGULÁCIU
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ
A POŠTOVÝCH SLUŽIEB

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2022

Máj 2023

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Legislatívny rámec	4
3	Činnosť úradu.....	5
4	Rozsah univerzálnej služby a poštového platobného styku a objem prepravených zásielok	9
5	Kvalitatívne ukazovatele	10
5.1	Dostupnosť univerzálnej služby	10
5.1.1	Prístupové a kontaktné miesta verejnej poštovej siete	10
5.1.2	Dodávanie poštových zásielok.....	11
5.1.3	Časová dostupnosť univerzálnej služby.....	12
5.2	Čas prepravy poštových zásielok	12
5.3	Poskytovanie informácií o univerzálnej službe	13
5.4	Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby	14
5.5	Hodnotenie spokojnosti zákazníka	14
6	Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby.....	16
7	Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb	18
7.1	Petície, sťažnosti a iné podania podané úradu.....	20
7.1.1	Vyhodnotenie prijatých petícií	20
7.1.2	Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby.....	21
7.1.3	Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní.....	21
7.1.4	Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu	22
8	Správne delikty a prejednávanie priestupkov	23
9	Záver	24

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 2022.

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 2022 bol uvedený v Poštovej licencii č. 815/001/2012 zo dňa 15. augusta 2012 v platnom znení (ďalej len „poštová licencia“), ktorá bola udelená s účinnosťou od 1. januára 2013 do 31. decembra 2022.

Univerzálna služba bola poskytovaná v roku 2022 v zmysle Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby vydaných úradom dňa 27. marca 2012 v znení neskorších zmien a následne v zmysle Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby vydaných úradom dňa 31. marca 2022, ktoré nadobudli účinnosť dňa 7. apríla 2022 (ďalej len „požiadavky na kvalitu“).

Správa bola spracovaná na základe výkonu štátnej regulácie poštových služieb a výsledkov štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku držiteľom poštovej licencie v roku 2022, ktorým bola Slovenská pošta, a. s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica (ďalej len „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 v znení neskorších predpisov 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. Prehľad riešených sporov je obsahom výročnej správy o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov za rok 2022, ktorá je dostupná na webovom sídle úradu www.teleoff.gov.sk.

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 zo 14. februára 2022 č. 2/2022, ktorým sa mení opatrenie úradu č. 1/2016, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk v znení opatrenia úradu č. 1/2019 s účinnosťou od 1. marca 2022,
- 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 zo 16. februára 2022 č. 3-MS/2022, 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 v znení opatrenia č. 1-MS/2020 s účinnosťou od 1. marca 2022.

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 sadziieb 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.

Začiatok roka 2022 sa ešte niesol v znení opatrení spôsobených šírením ochorenia COVID-19 a vyhláseného núdzového stavu v Slovenskej republike zo dňa 25. novembra 2021, ktorý bol ustanovený na obdobie 90 dní. Núdzový stav bol zrušený s účinnosťou od 23. februára 2022. 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 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, doručenka, 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 priečinkoch 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, doručenka, 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.

Dôležitou úlohou úradu bolo v priebehu roku 2022 určiť podmienky poskytovania univerzálnej služby v súvislosti s procesom udelenia novej poštovej licencie.

Úrad v súlade s ustanovením § 41 zákona o poštových službách určil zverejnením vo Vestníku úradu č. 3/2022 zo dňa 7. apríla 2022 Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby č. 5919/ORPS/2022-7220 zo dňa 31. marca 2022, ktoré sa vzťahujú v plnom rozsahu aj na vykonávanie poštového platobného styku poskytovateľom univerzálnej služby, ak je táto povinnosť uložená v poštovej licencií.

Následne úrad vo Vestníku úradu č. 4/2022 zo dňa 11. apríla 2022 zverejnil výzvu na predkladanie žiadostí o udelenie poštovej licencie podľa § 45 ods. 1 zákona o poštových službách. Na základe žiadosti o udelenie poštovej licencie jediného žiadateľa, a to Slovenskej pošty, a. s., bolo zahájené konanie o udelenie poštovej licencie.

V zmysle bodu 2 výzvy na predkladanie žiadostí o udelenie poštovej licencie bol vymedzený rozsah univerzálnej služby v súlade s ustanovením § 3 ods. 2 zákona o poštových službách a v súlade s úpravou služieb podľa navrhovaných úprav poštových podmienok. V rámci konania boli prerokované aj poštové podmienky pre poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku s účinnosťou od 1. januára 2023.

Na základe predložených podkladov Slovenskej pošty, a. s., úrad po ich posúdení a vyhodnotení navrhol v zmysle § 47 ods. 1 písm. b) zákona o poštových službách rozvojové a kvalitatívne ukazovatele poskytovania univerzálnej služby a lehotu na ich dosiahnutie, ktorá je viazaná na obdobie platnosti poštovej licencie.

Podľa § 44 ods. 2 zákona o poštových službách možno poštovú licenciu udeliť osobe, ktorá má sídlo alebo miesto podnikania v Slovenskej republike, ak preukáže podľa písm. a) úplnú spôsobilosť na právne úkony, bezúhonnosť a odbornú spôsobilosť orgánu poštového podniku, podľa písm. b) finančnú spôsobilosť a podľa písm. c) technické a organizačné predpoklady na prevádzkovanie verejnej poštovej siete a na vykonávanie univerzálnej služby podľa zákona o poštových službách.

Úrad v priebehu konania o udelenie poštovej licencie zistil, že žiadateľ spĺňa podmienku podľa § 44 ods. 2 zákona o poštových službách, že má sídlo v Slovenskej republike a spĺňa podmienku podľa § 44 ods. 5 písm. a) zákona o poštových službách. Úrad pri udeľovaní poštovej licencie posudzoval predložené doklady a údaje na jednej strane z hľadiska ich obsahových náležitostí a na strane druhej z hľadiska preukázania a splnenia podmienok žiadateľom podľa § 44 ods. 2 zákona o poštových službách a v súlade s ustanoveniami § 44 ods. 3 až ods. 7 zákona o poštových službách. Úrad posúdil všetky predložené podklady a údaje v rámci celého správneho konania a na základe týchto dokladov a údajov, ako aj z ďalších skutočností získaných pri svojej úradnej činnosti úrad zistil, že žiadateľ preukázal splnenie podmienok podľa § 44 ods. 2 zákona o poštových službách a má technické, organizačné a personálne predpoklady na prevádzkovanie verejnej poštovej siete a na poskytovanie univerzálnej služby.

Poštová licencia bola udelená na poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku na celom území Slovenskej republiky. Poštovou licenciou bola uložená povinnosť vykonávať poštový platobný styk podľa § 44 ods. 1 písm. c) zákona o poštových službách. V súlade s ustanovením § 47 ods. 4 zákona o poštových službách bola poštová licencia udelená na obdobie od 1. januára 2023 do 31. decembra 2027.

Aj v roku 2022 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 ďalšej racionalizácie verejnej poštovej siete predložil v priebehu roka 2022 poskytovateľ univerzálnej služby úradu návrh na transformáciu, t. j. zrušenie 116 prístupových miest verejnej poštovej siete. Poskytovateľ univerzálnej služby pri výbere prístupových miest (dodávacích a podávacích pôšt, poštových stredísk a pôšt Partner) prihliadal predovšetkým na ich výnosnosť, úrad však pri posudzovaní jednotlivých návrhov na zrušenie prístupových miest musel brať do úvahy kritériá stanovené požiadavkami na kvalitu univerzálnej služby, 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 univerzálnej služby 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.

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 2022 úrad schvaľoval okrem návrhu zmeny poštových podmienok v súvislosti s udelením novej poštovej licencie ešte dva návrhy zmien poštových podmienok pre poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, a to s účinnosťou od 1. septembra 2022 a 1. októbra 2022, ktoré sa týkali poskytovania poštových služieb vo vnútroštátnom a medzinárodnom poštovom 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 so zmenami vo výdaji niektorých typov zásielok na základe kódu pre prevzatie zásielky a so zrušením produktu Eurogiro určeného na poukazovanie vyinkasovaných dobierkových súm do zahraničia.

Poskytovateľ univerzálnej služby predložil v roku 2022 na posúdenie celkom 221 návrhov týkajúcich sa verejnej poštovej siete a plnenia požiadaviek na kvalitu. Podania sa týkali najmä racionalizácie verejnej poštovej siete vrátane zmien v sieti poštových schránok, zmeny charakteru pošty, dočasného zatvorenie pošty, výnimiek z univerzálnej služby, a to výnimiek z časovej a územnej dostupnosti, ako aj 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 priebehu roku 2022 úrad v oblasti financovania univerzálnej služby určil čisté náklady univerzálnej služby za rok 2021 v sume 14 050 658,- eur, a to rozhodnutím zo dňa 23. augusta 2022. Rozhodnutie o čistých nákladoch úrad zverejnil vo Vestníku úradu č. 7/2022 zo dňa 25. augusta 2022. Zároveň s rozhodnutím o náhrade čistých nákladoch vydal úrad v súlade s § 58 ods. 6 zákona o poštových službách rozhodnutia o zvýšení príspevku do kompenzačného fondu tým poštovým podnikom, ktoré poskytovali zameniteľné služby, nakoľko rozdiel medzi predbežnými čistými nákladmi a čistými nákladmi za rok 2021 bol kladný.

Príjmy a výdavky kompenzačného fondu za rok 2021 v súlade s § 55 ods. 3 zákona o poštových službách úrad zverejnil vo Vestníku úradu č. 5/2022 zo dňa 13. júna 2022. Prostriedky z kompenzačného fondu boli použité v roku 2021 na financovanie čistých nákladov univerzálnej služby Slovenskej pošty, a. s.

Podľa zákona o poštových službách určí úrad na základe doručených údajov za obdobie 1. polroka predbežné čisté náklady univerzálnej služby za kalendárny rok. Návrh na určenie predbežných čistých nákladov za rok 2022 predložila Slovenská pošta, a. s., dňa 25. augusta 2022 a dňa 22. novembra 2022 úrad určil predbežné čisté náklady vo výške 13 104 486,- eur. Rozhodnutie o predbežných čistých nákladoch za rok 2022 úrad zverejnil vo Vestníku úradu č. 11/2022 zo dňa 25. novembra 2022.

V oblasti cenovej regulácie úrad v úvode roka 2022 pokračoval v posudzovaní návrhu cenovej úpravy za poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, ktoré zahájil na konci roka 2021 na základe predloženého návrhu poskytovateľa univerzálnej služby zo dňa 23. septembra 2021. Úrad určil nové ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny styk opatrením úradu č. 2/2022 zo dňa

14. februára 2022 a opatrením úradu č. 3-MS/2022 zo dňa 16. februára 2022 určil ceny pre medzinárodný poštový styk, a to s účinnosťou od 1. marca 2022.

Vzhľadom na výrazný medziročný prepad objemu podávaných zásielok, ktorý napriek cenovej úprave zo začiatku roka 2022, negatívne ovplyvnil dosahované výnosy poskytovateľa univerzálnej služby, Slovenská pošta, a. s., podala dňa 14. novembra 2022 nový cenový návrh na zvýšenie cien regulovaných služieb vo vnútroštátnom styku v priemere o 18,8 %. Cenový návrh zohľadňoval predovšetkým rast nákladov na energie a pohonné hmoty, ako aj minimálnej mzdy a s tým súvisiaci rast osobných nákladov. Úrad preskúmal cenový návrh a začal cenové konanie a legislatívny proces na prijatie novej cenovej úpravy s predpokladanou účinnosťou od 1. marca 2023.

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 2022 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:

- listy 1. triedy, doporučené listy 1. triedy, poistené listy 1. triedy,
- listy 2. triedy, doporučené listy 2. triedy, poistené listy 2. triedy,
- reklamné adresované zásielky,
- úradné zásielky,
- slepecké zásielky,
- balíky, balíky so službou „poistenie“,
- služby spojené so zapísanými zásielkami (doporučene, poistenie, do vlastných rúk, doručenka, krehké a neskladné),
- vrátenie nájdenej poštovej zásielky jej odosielateľovi.

Rozsah univerzálnej služby v medzinárodnom styku zahŕňa:

- listy – dokument, listy – tovar,
- doporučené listy, poistené listy,
- slepecké zásielky,
- balíky, balíky so službou „poistenie“,
- 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:

- poštové poukazy určené na výplatu peňažnej sumy v hotovosti; poukazované sumy sa platia v hotovosti,
- poštové poukazy určené na pripísanie peňažnej sumy na účet v banke; poukazované sumy sa platia v hotovosti alebo bezhotovostne,
- poštové poukazy určené na výplatu peňažnej sumy v hotovosti; poukazované sumy sa platia bezhotovostne,
- 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 2018 – 2022 (mil. ks)

	2018	2019	2020	2021	2022
Poštové zásielky celkom*	248	237	198	184	154
Poštové poukazy celkom	22,4	20,4	16,7	14,8	13,5

* 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 2022 naďalej pretrvávala situácia, kde listové zásielky (vnútroštátne aj medzinárodné) zaznamenávali pokles. Na výšku tohto poklesu v roku 2022 naďalej vplýval aj trend stanovený počas celosvetovej pandémie ochorenia COVID-19, ktorá výrazne zasiahla do spôsobu poskytovania poštových služieb na národnej, ale aj celosvetovej úrovni.

5 Kvalitatívne ukazovatele

Požiadavky na kvalitu určujú všeobecné zásady na zabezpečenie kvality univerzálnej služby, základné charakteristiky kvality univerzálnej služby a výnimky z univerzálnej služby. Medzi základné charakteristiky univerzálnej služby patrí predovšetkým územná dostupnosť prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete, dostupnosť poštových schránok, časová dostupnosť prístupových a kontaktných miest poskytujúcich univerzálnu službu, čas prepravy zásielok, požiadavky na informácie o univerzálnej službe, zásady vybavovania reklamácií a sťažností a spokojnosť zákazníkov.

5.1 Dostupnosť univerzálnej služby

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

Prehľad parametrov verejnej poštovej siete súvisiacich s dostupnosťou univerzálnej služby za roky 2018 – 2022

	2018	2019	2020	2021	2022
Poštové schránky	4746	4745	4675	3487	3492
Pošty	1534	1504	1504	1426	1394
Poštové strediská	70	65	61	43	42
Mobilné pošty	5	5	5	5	5
Pošty Partner	42	39	35	34	32
Doručovacie rajóny celkom	4710	4696	4645	4350	4168
Motorizované doručovacie rajóny	688	676	554	619	647
Miesta bez doručovacej služby	1990	2005	2061	2095	2015
Miesta s obmedzeným doručovaním	748	717	739	736	574
Miesta s nepravidelným doručovaním	292	286	264	265	228

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 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 poštu. Rovnako každá obec nad 22 000 obyvateľov musí mať na každých začatých

dvadsaťdvatisíc obyvateľov ďalšiu poštu a v mestských častiach miest Bratislava a Košice, ktoré majú viac ako 22 000 obyvateľov, musí byť prevádzkovaná najmenej jedna pošta.

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, takéto miesto musí spĺňať ustanovenia požiadaviek na kvalitu a poskytovať univerzálnu službu.

V priebehu roka 2022 posudzoval úrad 47 návrhov na zrušenie pôšt a jeden návrh zriadenia pošty. V rámci týchto návrhov bolo posúdené a po splnení stanovených podmienok zaslané kladné stanovisko k návrhu na zrušenie 11 dodávacích pôšt, 32 podávacích pôšt, 2 pôšt Partner a jedného poštového strediska podaných v rámci projektu „Optimalizácia poštovej siete“ a k návrhu zrušenia dodávacej Pošty Kvetoslavov a na to nadväzujúceho zriadenia dodávacej Pošty Hviezdoslavov.

Ďalšie podania sa týkali dočasného zatvorenia pošty alebo poštového strediska, zmeny charakteru pošty (z dodávacej pošty na podávaciu poštu), či zriadenia zmluvného výdaja zásielok.

Príčinami dočasného zatvorenia prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete v trvaní nad 30 dní boli v roku 2022 najmä rekonštrukcia objektov alebo priestorov prevádzky pôšt, nevyhovujúce priestory, skončenie platnosti zmluvy na prevádzku pošty Partner alebo nájomnej zmluvy, personálne dôvody, či plánované zrušenie prevádzky pošty.

Vzhľadom na štruktúru podávaných zásielok – postupné znižovanie počtu jednotlivo podávaných listov a obmedzenie komerčného predaja poštových známok – mal 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. 6 požiadaviek na kvalitu, ktorý stanovuje podmienky rozmiestňovania a dostupnosti poštových schránok.

Úrad na základe návrhov poskytovateľa univerzálnej služby posudzoval v roku 2022 návrhy na zriadenie 11 poštových schránok, ktoré boli zriadené predovšetkým ako súčasť samoobslužných balíkových terminálov, a návrhy na zrušenie 10 poštových schránok. Hlavným dôvodom rušenia poštových schránok je ich nevyužívanie, prípadne ich poškodenie.

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 2022 bolo predložených šesť návrhov na udelenie výnimky z územnej dostupnosti pošty podľa čl. 4 bodu 4 a bodu 5 požiadaviek na kvalitu, a to dočasnej výnimky z dôvodu dočasného zatvorenia pošty v čase trvania rekonštrukcie priestorov objektov ich umiestnenia, či výpovede zmluvy o nájme. Pri udeľovaní týchto výnimiek úrad dbá na to, aby bolo poskytovanie univerzálnej služby pre užívateľov zabezpečené náhradným spôsobom, napríklad bezplatným poskytnutím služby opakovaného doručenia zásielok na žiadosť adresáta.

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. 7 bod 5 požiadaviek na kvalitu), a taktiež spôsob dodávania v týchto miestach (čl. 7 bod 6 požiadaviek na kvalitu). V týchto prípadoch sa dodávanie zabezpečuje:

- doručovaním menej ako päťkrát v týždni (najmenej jedenkrát až 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 (zoznam miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním), pre ktoré úrad udelil takúto výnimku.

V roku 2022 úrad posudzoval návrhy na udelenie výnimky z univerzálnej služby pre 87 miest predložených poskytovateľom univerzálnej služby a po splnení podmienok podľa čl. 7 bodu 4 požiadaviek na kvalitu súhlasil s ich zaradením do zoznamu miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním.

Zo zoznamu miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním bolo na základe návrhov poskytovateľa univerzálnej služby vyradených 496 miest, ktoré mali udelenú výnimku z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň, a to najmä z dôvodu zabezpečenia denného doručovania, či zániku adresného miesta.

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 2022 posudzoval úrad zmenu hodín pre verejnosť 47 pôšt, ktoré nespĺňali ustanovenia čl. 5 požiadaviek na kvalitu a vyžadovali si tak udelenie výnimky z časovej dostupnosti alebo posúdenie už udelenej výnimky pre iný rozsah hodín pre verejnosť. Úrad tiež posudzoval úpravu 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 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. Požiadavky na kvalitu predpisujú meranie času prepravy, rozsah merania a normy kvality pre všetky kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby. V roku 2022 boli podľa požiadaviek na kvalitu normy kvality pre všetky kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby 93 % zásielok dodaných v lehote prepravy a 99 % zásielok dodaných v čase, ktorý je dvojnásobkom lehoty prepravy.

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 lehote do 31. decembra 2022 dosiahnuť plnenie lehoty prepravy listov 1. triedy 96 % a listov 2. triedy 94,5 % a dosiahnuť plnenie lehoty prepravy balíkov 96 %.

Výsledky meraní lehoty prepravy v rokoch 2018 – 2022 (%)

	Norma kvality	Plnenie				
		2018	2019	2020	2021	2022
List 1. triedy	93	94,39	94,09	93,95	91,67	94,43
List 2. triedy	93	94,21	-	-	90,75	92,23
Doporučený list	93	95,43	-	-	94,44	94,82
Balík	93	-	92,31	83,50	-	-
Poštový poukaz	93	-	95,77	-	-	-

Meranie lehoty prepravy musí vykonávať nezávislá inštitúcia. V roku 2022 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 spoločnosť BPM Consulting, s.r.o. Slovenská pošta, a. s., splnila stanovenú normu kvality v roku 2022 pri meraní lehoty prepravy listov 1. triedy a doporučených listov 2. triedy. Stanovená norma kvality lehoty prepravy listov 2. triedy nebola v roku 2022 naplnená.

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 v čl. 9 požiadavky na kvalitu a ich plnenie a dodržiavanie kontroluje úrad. Medzi povinnosť poskytovateľa univerzálnej služby patrí:

- zverejnenie informácie o hodinách pre verejnosť, počas ktorých pošta zabezpečuje univerzálnu službu, pri vchode do pošty, prípadne na inom vhodnom mieste tak, aby bola verejnosti trvalo prístupná aj v čase uzavretia pošty,
- na každej pošte zabezpečenie možnosti nahliadnutia do poštových podmienok, reklamačného poriadku, požiadaviek na kvalitu a tarify a na požiadanie poskytnutie informácie o používaných poštových smerovacích číslach v Slovenskej republike určených pre udanú adresu,
- na webovom sídle zverejnenie zákona o poštových službách, poštových podmienok a reklamačného poriadku, požiadaviek na kvalitu, tarify a zoznamu používaných poštových smerovacích čísel v Slovenskej republike,
- na každej pošte zverejnenie prehľadu poštových služieb patriacich do univerzálnej služby, vzorov správneho písania adresy a informácie o rozhodujúcom čase

na vybrané poštových zásielok (rozhodujúci čas je určený čas, kedy je pošta ešte schopná vybranú zásielku spracovať a odovzdať na poštovú prepravu tak, aby bola dodržaná stanovená lehota prepravy).

V roku 2022 Slovenská pošta, a. s., okrem informácií dostupných na jednotlivých poštách a poštových schránkach poskytovala komplexné informácie na webovom sídle www.posta.sk, prostredníctvom bezplatnej telefónnej informačnej linky a kontaktných telefónnych liniek jednotlivých pôšt. Ďalšou možnosťou získavania informácií o službách poskytovateľa univerzálnej služby je mobilná aplikácia Slovenskej pošty, a. s., ktorá umožňuje užívateľom sledovať zásielky, zmeniť termín ich doručenia, či ich presmerovať na inú adresu. Mobilná aplikácia zároveň poskytuje informácie o jednotlivých poštách, ich otváracích hodinách, dostupných službách, ale aj aktuálnej vyťažnosti s možnosťou získania poradového čísla čakania na konkrétnej pošte s vyvolávacím systémom.

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.

Prehľad počtu prijatých reklamácií poskytovateľa univerzálnej služby v rokoch 2018 – 2022

	2018	2019	2020	2021	2022
Počet reklamácií celkom	53 460	51 155	56 547	72 544	55 229
z toho opodstatnených	41,00 %	42,00 %	36,84 %	34,96 %	40,44 %

V roku 2022 prijala Slovenská pošta, a. s., celkom 55 229 reklamácií. V porovnaní rokov 2021 a 2022 zaznamenal poskytovateľ univerzálnej služby pokles podaných reklamácií o 23,87 %. V rámci zásielok vnútroštátneho a medzinárodného styku bolo počas roka 2022 prijatých 51 950 reklamácií. Najčastejšie dôvody reklamácií boli nedodanie doručeníek, nedodanie zásielok a tiež nedostatky spojené s distribúciou zásielok a peňazí, čo z celkového počtu prijatých reklamácií predstavovalo 79,02 %. Nárast bol zaznamenaný v prípade reklamácií nepoštových služieb, a to na úrovni 8,67 %, v prípade ostatných reklamácií bol zaznamenaný pokles. Z celkového počtu prijatých reklamácií bolo 22 332 vyhodnotených ako opodstatnené.

Okrem reklamácií prijala Slovenská pošta, a. s., v rok 2022 celkovo 3 933 sťažností a iných podaní, z ktorých bolo 1 734 vyhodnotených ako opodstatnených. V porovnaní rokov 2021 a 2022 zaznamenal poskytovateľ univerzálnej služby pokles sťažností o 32,00 %, Najviac sťažností bolo smerovaných na dodania alebo vyberania poštových zásielok, najmä nedodržovanie lehoty prepravy a dodávania zásielok bez potvrdenia prevzatia adresátom alebo oprávneným prijímateľom, na základe čoho je možné zásielku považovať za nedodanú.

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.

Čl. 11 požiadaviek na kvalitu stanovuje, že poskytovateľ univerzálnej služby je povinný zisťovať údaje o spokojnosti zákazníkov s poskytovaním univerzálnej služby a zabezpečiť na reprezentatívnej vzorke najmenej 1 000 zákazníkov meranie spokojnosti zákazníkov s kvalitou univerzálnej služby, a to najmenej jedenkrát za rok. Následne musí poskytovateľ univerzálnej služby analyzovať dôvody nespokojnosti a prijať opatrenia na odstránenie príčin nespokojnosti.

Výsledky merania spokojnosti zákazníkov poskytovateľa univerzálnej služby v rokoch 2018 – 2022 (%)

Ukazovateľ kvality poštových služieb	2018	2019	2020	2021	2022
Primeranosť poplatkov	76,0	72,5	50,0	50,0	60,7
Rozmiestnenie a dostupnosť pôšt	90,0	90,0	72,0	68,0	72,8
Poskytovanie informácií o produktoch SP, a. s.	93,0	90,0	68,5	68,0	72,2
Rozsah hodín pre verejnosť – dopoludnia	93,0	93,0	73,0	74,0	76,7
Rozsah hodín pre verejnosť – popoludní	91,0	92,0	67,0	66,0	70,0
Vybavovanie reklamácií	77,0	79,0	57,0	55,0	-
Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok	88,0	87,0	64,0	63,0	73,4
Čas čakania pri priehradke	75,0	75,0	55,0	52,0	65,6
Celková spokojnosť	79,6	79,1	69,4	67,2	67,9

Meranie sa vykonáva raz ročne na vzorke najmenej tisíc zákazníkov, v roku 2022 bolo vykonané na vzorke 1 053 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 2018 – 2022 (EUR)

	2018	2019	2020	2021	2022
List 1. triedy do 50 g	0,70	0,80	0,80	0,80	1,00
List 2. triedy do 50 g	0,50	0,65	0,65	0,65	0,75
Doporučený list 2. triedy do 50 g	1,25	1,55	1,55	1,55	1,85
Balík na adresu do 5 kg	3,90	3,90	3,90	3,90	4,50
Balík na poštu do 5 kg	2,70	2,70	2,70	2,70	3,60

Slovenská pošta, a. s., dňa 23. septembra 2021 predložila úradu návrh novej cenovej úpravy za poskytovanie univerzálnej služby vo vnútroštátnom a medzinárodnom poštovom styku a za poskytovanie poštového platobného styku s navrhovaným zvýšením cien na úrovni 24 % vo vnútroštátnom styku a 13 % v medzinárodnom styku s predpokladanou účinnosťou 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 je predpokladaný pozitívny vývoj, ktorý je stimulovaný rozvojom elektronického obchodu. V oblasti listovej pošty sa naďalej počíta s pokračovaním poklesu objemu fyzických zásielok a ich transformácia do elektronickej podoby, najmä transakčných zásielok, ale aj s poklesom zapísaných zásielok. Slovenská pošta, a. s., zároveň predpokladá, že trend poklesu početností listových zásielok univerzálnej služby a poštového platobného styku, ktorý sa zintenzívnil v súvislosti s pandemiou COVID-19, bude trvalého charakteru.

Na základe predloženého návrhu Slovenskej pošty, a. s., úrad posúdil cenový návrh, pričom zohľadnil najmä potrebu plnenia záväzkov vyplývajúcich z medzinárodných dohôd a zníženia dopadov na samotných užívateľov poštových služieb a tiež znížil navrhovaný index rastu cien podliehajúcich regulácii. Úrad určil nové ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny styk opatrením úradu č. 2/2022 a opatrením úradu č. 3-MS/2022 určil ceny pre medzinárodný poštový styk. Zvýšenie cien by malo pomôcť stabilizovať zhoršujúci sa výsledok hospodárenia za oblasť univerzálnej služby.

Okrem cenovej regulácie úrad tiež v roku 2022 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 2022 úrad vykonal analýzu, ktorej cieľom bolo porovnanie sadziieb produktov univerzálnej služby v oblasti cezhraničného doručovania balíkov v rámci Európskej únie platných k 1. januáru 2022. 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 sadziieb v rámci krajín Európskej únie v zmysle odporúčanej metodiky EÚ.

Výsledné poradie sadziieb poskytovateľa univerzálnej služby platných k 1. januáru 2022

Posudzovaný produkt	Poradie sadziieb poskytovateľa univerzálnej služby	Počet hodnotených krajín EÚ celkom	Počet najvyšších analyzovaných sadziieb v rámci krajín EÚ
Štandardný list do 500 g	16	22	6
Štandardný list do 1 kg	15	22	6
Štandardný list do 2 kg	14	24	6
Doporučený list do 500 g	18	23	6
Doporučený list do 1 kg	14	22	6
Doporučený list do 2 kg	15	24	6
Balík track and trace do 1 kg	12	20	6
Balík track and trace do 2 kg	13	20	6
Balík track and trace do 5 kg	9	20	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.

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. 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 9. – 18. mieste, teda nepatria medzi 25 % najvyšších sadziieb 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 sadziieb za poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku.

Kontrolná činnosť poskytovania poštových služieb poskytovateľom univerzálnej služby vykonávaná v roku 2022 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 kontroly dodávania poštových zásielok na vybraných nástupníckych poštách, opatrení uložených v zápisniciach o štátnom dohľade v roku 2020 a 2021, podávania a dodávania poštových zásielok a dodržiavania požiadaviek na kvalitu.

Prehľad kontrolnej činnosti pri poskytovaní univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s., za rok 2022

Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby a ostatných poštových služieb	32
so zistenými nedostatkami	3
bez zistených nedostatkov	29
Zameranie vykonaných kontrol	
kontrola dodržiavania poštových podmienok	2
kontrola doručovania poštových zásielok na vybraných nástupníckych poštách	7
kontrola správnosti postupu pri doručovaní poštových zásielok	3
kontrola dodávania poštových zásielok podaných do poštových schránok	1
kontrola dodávania zásielok na pošte na základe podania	1
kontrola plnenia podmienok poskytovania univerzálnej služby pojazdnými poštami	1
kontrola označovania poštových schránok podľa čl. 6 Požiadaviek na kvalitu	1
kontrola poskytovania informácií o univerzálnej službe podľa čl. 9 Požiadaviek na kvalitu	2
kontrola plnenia opatrení uložených v zápisnici o priebehu a výsledku štátneho dohľadu	2
kontrola súladu tarify poštových služieb s opatrením úradu	1
kontrola územnej dostupnosti podľa čl. 7 bodu 5 požiadaviek na kvalitu	8
dodržiavanie ukazovateľov kvality univerzálnej služby (audity, čas prepravy)	3

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

Na základe plánu kontrolnej činnosti bolo najmä v súvislosti s realizáciou projektu „Optimalizácia poštovej siete“ a z toho vyplývajúceho rušenia dodávacích pôšt vykonaných sedem kontrolných akcií zameraných na doručovanie zapísaných poštových zásielok na vybraných nástupníckych poštách, t. j. poštách zabezpečujúcich poskytovanie univerzálnej služby vrátane doručovania v obciach po zrušení danej pošty. Ďalšie tri kontroly boli zamerané na správnosť postupu pri doručovaní poštových zásielok vybranej pošty. Vo všetkých prípadoch boli kontroly uzavreté bez zistených nedostatkov.

Jedna kontrola, a to kontrola dodávania zásielok na Pošte Žilina 3 bola realizovaná na základe podania, pričom neboli zistené nedostatky.

Dve kontrolné akcie boli zamerané na plnenie ustanovení poštových podmienok poskytovateľa univerzálnej služby, z toho jedna na dodržiavanie Poštových podmienok – Balík (vnútroštátny styk) a jedna na dodržiavanie Poštových podmienok – Expres zásielky

(vnútroštátny styk) formou kontrolných zásielok. Obe kontroly boli uzavreté bez zistených nedostatkov.

Do oblasti plnenia podmienok pre poskytovanie poštových služieb prostredníctvom poštových schránok bola jedna kontrola zameraná na dodávanie poštových zásielok podaných do poštových schránok poskytovateľa univerzálnej služby formou kontrolných zásielok a jedna kontrola označovania poštových schránok v súlade s čl. 6 Požiadaviek na kvalitu. Obe kontroly boli bez zistených nedostatkov.

Dve kontrolné akcie boli zamerané na plnenie opatrení uložených v roku 2020 a 2021 v zápisniciach o priebehu a výsledku štátneho dohľadu, ktoré boli uzavreté bez pochybení. Jedna z nich sa týkala preverenia správnosti vybavovania medzinárodných reklamácií a druhá bola preverená formou zaslania kontrolnej zásielky.

Ďalšie dve kontrolné akcie boli zamerané na poskytovanie informácií o univerzálnej službe užívateľom poštových služieb v súlade s čl. 9 požiadaviek na kvalitu na vybraných poštách a jedna na plnenie podmienok poskytovania univerzálnej služby pojazdnými poštami. V týchto prípadoch boli zistené pochybenia a bol vypracovaný zápis o priebehu a výsledku štátneho dohľadu a uložené opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

Na posúdenie súladu tarify poštových služieb s opatreniami úradu č. 3-MS/2022 a č. 2/2022, ktorými sa ustanovil rozsah regulácie cien a určili sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk a maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk, bola vykonaná jedna kontrola bez zistených nedostatkov.

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

V rámci výkonu štátneho dohľadu úrad tiež realizoval kontroly územnej dostupnosti univerzálnej služby, ktoré zahŕňali posudzovanie dodržiavania ustanovení čl. 7 bodu 5 požiadaviek na kvalitu, a to posudzovania povolenia výnimiek z univerzálnej služby a ich dopadu na samotných užívateľov poštových služieb (napr. zaradenie konkrétnych miest medzi miesta bez doručovacej služby alebo miesta s obmedzeným doručovaním, t. j. miest, kde je dodávanie zabezpečené formou nepravidelného doručovania spravidla jeden až trikrát v týždni alebo formou doručovania do doručovacích schránok).

Prehľad kontrol územnej dostupnosti podľa čl. 7 bodu 5 požiadaviek na kvalitu za rok 2022

Počet preverených miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním	661
počet preverených miest navrhnutých na zaradenie	87
počet preverených miest navrhnutých na aktualizáciu	574

Úrad v rámci 8 kontrol v súlade s čl. 7 bodom 5 požiadaviek na kvalitu posúdil a preveril oprávnenosť zaradenia 87 miest, ktoré boli poskytovateľom univerzálnej služby predložené na zaradenie do zoznamu miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním, a z hľadiska aktuálnosti zaradených miest v zozname miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním preveril 574 miest a posúdil oprávnenosť ich ďalšieho zaradenia, resp. zmenu poskytnutých údajov.

Základné ciele jednotlivých kontrolných akcií boli splnené. Získané poznatky z vykonaných kontrolných akcií budú ďalej využívané pri zostavovaní plánu kontrolnej činnosti a výkone štátneho dohľadu v roku 2023.

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 2022

Podania	Petície	Sťažnosti	Iné podania	Spolu
Prijaté	11	5	36	52
Vybavené	11	5	33	49
opodstatnené	1	1	-	2
neopodstatnené	10	3	-	13
nedali sa prešetriť/vyhodnotiť	-	-	-	-
Neprešetrované	-	1	-	1
V riešení	-	-	3	3

V priebehu roka 2022 úrad prijal 52 podaní súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s. Z týchto podaní bolo 5 sťažností a 11 petícií. Ostatné podania mali charakter žiadostí, dopytov a podnetov alebo sa týkali verejnej poštovej siete.

7.1.1 Vyhodnotenie prijatých petícií

V roku 2022 úrad prijal 11 petícií týkajúcich sa poskytovania poštových služieb, a to najmä petície za zachovanie a proti rušeniu prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete súvisiacich najmä s projektom „Optimalizácia poštovej siete“ realizovaným Slovenskou poštou, a. s. Ďalšie petície sa týkali zachovania poštovej schránky, otvorenia prevádzky pošty a znovuoživenia pošty.

Prehľad prijatých petícií v roku 2022

Číslo	Predmet	Vyhodnotenie
1	Petícia obyvateľov obce Brodzany za zachovanie prevádzky pošty v Brodzanoch v štruktúre poskytovaných výkonov	neopodstatnená
2	Petícia za zachovanie pobočky Slovenskej pošty, a. s., v mestskej časti Novoveská Huta	neopodstatnená
3	Petícia za zachovanie pobočky Slovenskej pošty, a. s., v obci Šimonovce	neopodstatnená
4	Petícia za zachovanie pobočky Slovenskej pošty, a. s., v obci Zemplínske Kopčany	neopodstatnená
5	Petícia za zachovanie poštovej schránky v obci Veľké Ripňany, časť Behynce	neopodstatnená
6	Petícia za obnovenie pobočky Slovenskej pošty, a. s., Pošty Bratislava 43 na ul. Borská 1 v Bratislave	neopodstatnená
7	Petícia za zachovanie Pošty Dolné Srnie	neopodstatnená
8	Petícia za zachovanie pobočky Slovenskej pošty, a. s., v obchodnom centre Móló v Pezinku	neopodstatnená
9	Petícia za ponechanie pobočky Slovenskej pošty, a. s., v obci Slovinky	neopodstatnená
10	Petícia za urýchlené otvorenie prevádzky Slovenskej pošty, a. s., na sídlisku Kopanice	neopodstatnená
11	Petícia za opätovné zriadenie pobočky Slovenskej pošty, a. s., v obci Cabaj-Čápor	opodstatnená

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 desať petícií vyhodnotených ako neopodstatnené a jedna petícia ako opodstatnená.

Na základe prešetrenia petície za opätovné zriadenie pobočky Slovenskej pošty, a. s., v obci Cabaj-Čápor úrad konštatoval, že Pošta Cabaj-Čápor je poštou, ktorá je prevádzkovaná na účel plnenia čl. 4 bodu 5 písm. a) požiadaviek na kvalitu z dôvodu, že obec Cabaj-Čápor má viac ako 2 500 obyvateľov. Z uvedeného dôvodu je Slovenská pošta, a. s., povinná postupovať v súlade s požiadavkami na kvalitu a zabezpečiť úkony k poskytovaniu poštových služieb počas dočasného zatvorenia Pošty Cabaj-Čápor, ako aj v nasledujúcom období. Úrad zároveň uložil Slovenskej pošte, a. s., povinnosť predložiť v určenej lehote informácie o postupe pri riešení poskytovania poštových služieb v obci Cabaj-Čápor a bude monitorovať situáciu z hľadiska zabezpečenia univerzálnej služby v súlade s požiadavkami na kvalitu.

V zmysle § 5 ods. 7 zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov úrad ako príslušný orgán verejnej moci zverejňuje výsledok vybavenia petície 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 bola jedna opodstatnená.

Predmetom opodstatnenej sťažnosti smerujúcej voči Slovenskej pošte, a. s., bolo nedodanie doručenej zásielky medzinárodného styku.

Predmetom neopodstatnených sťažností voči Slovenskej pošte, a. s., bolo:

- poškodenie obsahu zásielky z dôvodu nevhodného balenia,
- nedoručenie medzinárodných zásielok z Číny,
- strata obsahu balíka do cudziny.

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

V jednom prípade bolo prešetrovanie sťažnosti zastavené na žiadosť sťažovateľa a bol vypracovaný úradný záznam o ukončení prešetrovania sťažnosti.

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,
- odmietnutie prijať reklamáciu týkajúcu sa zásielky vnútroštátneho styku,
- nespokojnosť s dodávaním poštových zásielok vo všeobecnosti,
- nedodržanie lehoty prepravy zapísanej zásielky,
- nedodržanie garantovanej lehoty prepravy pri expresných zásielkach,
- nesúhlas so službou „Eurogiro“,
- poškodenie obsahu expresnej zásielky nad 50 kg,

- nemožnosť podania reklamácie prostredníctvom e-mailu,
- nedodanie expresnej zásielky služby „Expres kuriér“ na adresu,
- nespokojnosť s rozsahom hodín pre verejnosť pošty,
- nespokojnosť s nedoručovaním zásielok do miest zaradených do zoznamu miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním,
- 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 2022 úrad prijal viacero systémových a operatívnych opatrení zameraných na zlepšenie podmienok poskytovania univerzálnej služby, ako aj ostatných poštových služieb.

Systémové opatrenia:

- preškolovanie 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 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 2022

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

V priebehu roku 2022 úrad riešil 4 priestupky na úseku poštových činností, ktoré sa týkali otvorenia poštovej zásielky, nesprávneho postupu pri dodávaní zásielok, a neoprávneného sprístupnenia poštového tajomstva.

9 Záver

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2022 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 udelennej 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.

Významnú časť činnosti v roku 2022 v oblasti poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku úrad zamerlal na proces udelenia poštovej licencie na obdobie rokov 2023 – 2027 z dôvodu zabezpečenia univerzálnej služby vo verejnom záujme. Proces začal zverejnením výzvy v apríli 2022 a skončil v septembri 2022, kedy úrad udelil Poštovú licenciu č. 7338/ORPS/2022-25092 zo dňa 8. septembra 2022 na poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku Slovenskej pošty, a. s., na obdobie od 1. januára 2023 do 31. decembra 2027. Súčasne úrad pristúpil k zmenám požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby a nastaveniu rozsahu a podmienok jej poskytovania.

Zásadnou zmenou ovplyvňujúcou poskytovanie univerzálnej služby bola a stále je pokračujúca optimalizácia poštovej siete realizovaná súčasným poskytovateľom univerzálnej služby Slovenskou poštou, a. s., ktorá má významný vplyv na vnímanie územného a časového prístupu k poštovým službám pre užívateľov.

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 a kontaktných miest verejnej poštovej siete, ako aj v oblasti existujúcej územnej a časovej dostupnosti prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete.

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 2022 bolo naďalej 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.

Z hľadiska strednodobého výhľadu zabezpečenie univerzálnej služby vo verejnom záujme je značne ovplyvňované významnými zmenami na trhu, a to v slovenskom i európskom meradle. Tieto zmeny budú postupne viesť k nevyhnutnému procesu nastavenia nových podmienok so zohľadnením verejného záujmu poskytovať

univerzálnu službu naďalej všetkým užívateľom za rovnakých podmienok, v primeranej kvalite a cene.

Žilina 22. máj 2023

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