

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

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

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2015

Máj 2016

Obsah

1	Úvod	3
2	Legislatívny rámec	3
3	Činnosť úradu.....	3
4	Rozsah univerzálnej služby a prepravované objemy zásielok	4
5	Kvalitatívne ukazovatele.....	5
5.1	Dostupnosť univerzálnej služby.....	5
5.1.1	Poštové schránky.....	6
5.1.2	Pošty	6
5.1.3	Ostatné prístupové a kontaktné miesta	6
5.1.4	Dodávanie poštových zásielok.....	6
5.1.5	Časová dostupnosť univerzálnej služby	7
5.2	Čas prepravy poštových zásielok	7
6	Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby	8
7	Starostlivosť o zákazníka	8
7.1	Poskytovanie informácií o univerzálnej službe	8
7.2	Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby	9
7.3	Hodnotenie spokojnosti zákazníka.....	9
8	Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb	10
8.1	Petície, podnety (sťažnosti) a iné podania podané úradu	11
8.1.1	Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby	11
8.1.2	Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní	12
8.1.3	Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu	12
9	Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní služieb	13
10	Správne delikty a prejednávanie priestupkov	13
11	Záver	14

1 Úvod

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) podľa § 42 ods. 1 zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poštových službách“) zverejňuje na svojom webovom sídle správu o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2015.

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

Rozsah univerzálnej služby poskytovanej v roku 2015 je uvedený v Poštovej licenci č. 815/001/2012 zo dňa 15. augusta 2012, ktorá je udelená s účinnosťou od 1. januára 2013 do 31. decembra 2022, v platnom znení. Univerzálna služba bola poskytovaná v roku 2015 v zmysle Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby vydaných úradom dňa 27. marca 2012 (ďalej len „Požiadavky na kvalitu“) v platnom znení.

Správa je spracovaná na základe výsledkov štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku Slovenskou poštou, a. s., v roku 2015.

2 Legislatívny rámec

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

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

3 Činnosť úradu

Zákonom o poštových službách v súlade so Smernicou Európskeho parlamentu a Rady č. 2008/6/ES z 20. februára 2008 bola od 1. januára 2012 zrušená poštová výhrada a tým zavedená úplná liberalizácia na trhu poštových služieb.

Z dôvodu ukončenia platnosti Poštovej licencie č. 1223/020/2002 zo dňa 27. decembra 2002 k termínu 31. decembra 2012 bola dňa 15. augusta 2012 udelená Poštová licencia č. 815/001/2012 na poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku Slovenskej pošty, a. s., ktorá bola účinná od 1. januára 2013. Poskytovateľ univerzálnej služby musí podľa ustanovení Poštovej licencie dodržiavať Požiadavky na kvalitu.

S účinnosťou od 1. januára 2015 vstúpila do platnosti zmena Poštovej licencie týkajúca sa zmien v štruktúre produktového portfólia. Zmeny sa týkajú predovšetkým zavedenia nových typov balíkov podľa spôsobu ich dodania, a to balík na adresu a balík na poštu. Hlavným prínosom pre všetky kategórie užívateľov je možnosť výberu miesta dodania balíka

a zrýchlenie lehoty prepravy balíkov, pričom zostáva zachovaná najrýchlejšia kategória balíkov podľa rýchlosti prepravy D+2 (dodanie druhý pracovný deň po dni podania).

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 2015 úrad schválil dva návrhy na zmenu poštových podmienok, ktoré sa týkali vnútroštátneho aj medzinárodného poštového styku. Poskytovateľ univerzálnej služby tiež predložil na vedomie tri zmeny poštových podmienok, ktoré sa týkali poskytovania iných poštových služieb ako univerzálna služba.

Poskytovateľ univerzálnej služby predložil v roku 2015 celkom 29 návrhov týkajúcich sa verejnej poštovej siete a plnenia Požiadaviek na kvalitu. Z toho bolo 16 podaní na racionalizáciu verejnej poštovej siete a dočasné zatvorenie pošty, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil. Ostatné podania sa týkali zmien v sieti poštových schránok a výnimiek z univerzálnej služby a z časovej dostupnosti.

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

Úrad podporuje vytváranie spravodlivého trhového prostredia v oblasti poštových služieb, t. j. napĺňanie politiky liberalizácie a rovnosti podmienok podnikania pre všetky podnikateľské subjekty v intenciách platnej legislatívy a zároveň dohliada na plnenie záväzkov poskytovateľov poštových služieb voči širokej verejnosti. Hlavnou náplňou činnosti úradu aj v roku 2015 bola štátna regulácia a štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb so zameraním na zabezpečenie kvality poskytovania univerzálnej služby.

4 Rozsah univerzálnej služby a prepravované objemy 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, doručienka, krehké a neskladné),
- h) vrátenie nájdenej poštovej zásielky jej odosielateľovi.

Rozsah univerzálnej služby v medzinárodnom styku zahŕňa:

- a) listy 1. triedy, poistené listy 1. triedy,
- b) listy 2. triedy, poistené listy 2. triedy,
- c) doporučené listy,
- d) slepecké zásielky,
- e) balíky 1. triedy, poistené balíky 1. triedy,
- f) balíky 2. triedy, poistené balíky 2. triedy,

- g) služby spojené so zapísanými zásielkami (doporučene, poistenie, do vlastných rúk, doručenka, krehké a neskladné).

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

- 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,
- 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 2011 – 2015 (mil. ks)

	2011	2012	2013	2014	2015
Poštové zásielky celkom*	284	261	246	250	249
Poštové poukazy celkom	51	44	34	29	26,6

*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 elektronickej komunikácie a bankových operácií.

5 Kvalitatívne ukazovatele

Požiadavky na kvalitu určujú kvalitatívne ukazovatele v niekoľkých oblastiach. Patrí sem predovšetkým dostupnosť univerzálnej služby a čas prepravy poštových zásielok.

5.1 Dostupnosť univerzálnej služby

Na zabezpečenie univerzálnej služby a poštového platobného styku používa jej poskytovateľ verejnú poštovú sieť, ktorú tvoria najmä prístupové a kontaktné miesta. Prístupovými miestami sú najmä pošty a poštové schránky, kontaktné miesta predstavujú, napríklad určení zamestnanci poskytovateľa univerzálnej služby (doručovateľ), pošty Partner, mobilné pošty a pod.

Prehľad parametrov verejnej poštovej siete za roky 2011 – 2015 súvisiace s dostupnosťou univerzálnej služby

	2011	2012	2013	2014	2015
Poštové schránky	5704	5691	5654	5656	5570
Pošty	1543	1541	1541	1540	1540
Poštové strediská	75	75	75	75	75
Mobilné pošty	5	5	5	5	5
Pošty Partner	46	45	45	45	43
Doručovacie rajóny celkom	5825	4878	4852	4847	4764
Motorizované doručovacie rajóny	516	519	554	479	491
Miesta bez doručovania	1916	1944	1945	1944	1951
Miesta s obmedzeným doručovaním	891	877	878	879	880
Miesta s nepravidelným doručovaním	307	309	311	308	308

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 v Požiadavkách na kvalitu povolil výnimky z univerzálnej služby, ktoré sa týkajú dodávania do miest, kde je ohrozená bezpečnosť zamestnancov poskytovateľa univerzálnej služby alebo sú ťažko prístupné, alebo málo obývané a vzdialené od hustejšie obývaných častí.

5.1.1 Poštové schránky

Vzhľadom na štruktúru podávaných zásielok – znižovanie počtu jednotlivo podávaných listov a obmedzenie komerčného predaja poštových známok – má objem listov podaných do poštových schránok klesajúcu tendenciu. Z tohto dôvodu prichádzalo v posledných rokoch k postupnej redukcii počtu poštových schránok. Poštové schránky sa rušia najmä v oblastiach, kde sú minimálne využívané. V období od 1. januára 2015 do 31. decembra 2015 bolo úradom na základe návrhu poskytovateľa univerzálnej služby vyhodnotené využívanie 103 poštových schránok a na základe výsledkov bolo povolené ich zrušenie, pričom úrad pri týchto zmenách sledoval dodržiavanie čl. 4 Požiadaviek na kvalitu.

5.1.2 Pošty

Požiadavky na kvalitu platné v roku 2015 definujú minimálnu požadovanú hustotu pôšt tak, aby všetci obyvatelia obcí mali vzdialenosť k najbližšej pošte maximálne 10 km. Ďalšou podmienkou je, že každá obec nad 2 500 obyvateľov a spádová oblasť pošty nad 3 500 obyvateľov musí mať 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 zariadením, toto zariadenie musí spĺňať ustanovenia Požiadaviek na kvalitu a poskytovať kompletnú univerzálnu službu.

V roku 2015 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 16 podaní na zmeny vo verejnej poštovej sieti, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil. Z toho sa päť podaní týkalo zrušenia pošty alebo pošty Partner, dve zriadenia novej pošty a jedno zrušenia pošty Partner a zriadenia pošty. Ostatné podania sa týkali dočasného zatvorenia pošty a zmeny dodávacieho obvodu.

5.1.3 Ostatné prístupové a kontaktné miesta

Poskytovateľ univerzálnej služby v rámci zabezpečenia ekonomickej efektivity verejnej poštovej siete môže zriaďovať poštové strediská, mobilné pošty a pošty Partner, ktoré predstavujú osoby, ktoré vykonávajú poštové služby na základe zmluvy s poskytovateľom univerzálnej služby. Kontaktné miesto tiež predstavuje poštový doručovateľ, ktorý môže poštové zásielky aj vyberať, a to najmä v miestach, ktoré sú vzdialené od prístupových miest.

5.1.4 Dodávanie poštových zásielok

Základným cieľom poštovej služby je dodanie poštovej zásielky alebo poukázanej peňažnej sumy adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi. Z hľadiska zákazníka je 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, a taktiež spôsob dodávania v týchto miestach. V týchto prípadoch sa dodávanie zabezpečuje:

- doručovaním menej ako päťkrát v týždni (najmenej 2 krát, resp. 3 krát 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. Následne úrad vykonáva náhodné kontroly týchto miest a hodnotí, či sú splnené všetky predpoklady na udelenie výnimky z univerzálnej služby.

V roku 2015 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 5 návrhov na udelenie výnimky z univerzálnej služby, a to pre 9 lokalít, z toho bol 1 návrh zamietnutý.

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

5.1.5 Časová dostupnosť univerzálnej služby

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

Rozsah hodín pre verejnosť a čas čakania pri priehradke patria k dôležitým ukazovateľom kvality poštovej služby v očiach verejnosti a sú častou témou sťažností a iných podaní. Preto sa úrad zameriaval na vykonávanie kontrol dodržiavania hodín pre verejnosť a predpísal maximálny čas čakania na poskytnutie univerzálnej služby tak, aby priemerný čas čakania pri priehradke v čase špičkovej dennej prevádzky (priemer dvoch po sebe nasledujúcich hodín s najväčšou intenzitou poskytovanej služby) nebol väčší ako 12 minút.

V roku 2015 bolo v rámci časovej dostupnosti preverených celkom 6 prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete. V tejto oblasti neboli zistené nedostatky. Poskytovateľ univerzálnej služby tiež predložil dva návrhy na udelenie dočasnej výnimky z časovej dostupnosti pôšt, ktoré úrad po posúdení udelil.

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 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 uvedená v európskych normách. Pre jednotlivito podávané listy 1. triedy je to norma EN 13850, ktorá je v zmysle európskej poštovej smernice povinná. Pre listy 2. triedy je to norma EN 14508. Pre balíky a poštové poukazy platí špecifická metodika, ktorú schvaľuje úrad. Normy kvality pre všetky poštové zásielky, meranie času prepravy a rozsah merania predpisujú Požiadavky na kvalitu.

Výsledky meraní v rokoch 2011 – 2015 [%]

	Norma	Plnenie		Norma	Plnenie		
	kvality	2011	2012	kvality	2013	2014	2015
List 1. triedy	96	96,28	96,01	93	94,65	96,38	95,57
List 2. triedy	94	94,13	94,12	93	93,42	93,02	93,70
Doporučený list	94	96,53	94,27	93	95,81	94,72	96,99
Balík 1. triedy	95,5	98,03	97,25	93	99,34	-	-
Balík 2. triedy	95,5	99,34	96,46	93	99,17	-	-
Poštový poukaz	94	95,71	95,68	93	-	-	-

Meranie musí vykonávať nezávislá inštitúcia. V roku 2015 meranie vykonávali Výskumný ústav spojov, n. o., Banská Bystrica a Žilinská univerzita v Žiline. Slovenská pošta, a. s., v roku 2015 splnila normy kvality pri všetkých meraniach.

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, pričom regulované poštové sadzby sú určené ako maximálne ceny.

Prehľad cien najbežnejších vnútroštátnych služieb za roky 2011 – 2015

	2011	2012	2013	2014	2015
List 1. triedy do 50 g	0,60	0,60	0,65	0,65	0,65
List 2. triedy do 50 g	0,40	0,40	0,45	0,45	0,45
Doporučený list 2. triedy do 50 g	1,00	1,00	1,10	1,10	1,15
Balík 1. triedy do 5 kg	3,20	3,20	4,00	4,00	-
Balík 2. triedy do 5 kg	2,50	2,50	3,20	3,20	-
Balík na adresu do 5 kg	-	-	-	-	4,00
Balík na poštu do 5 kg	-	-	-	-	2,80

Od 1. januára 2015 prišlo k zavedeniu nových typov balíkov podľa spôsobu ich dodania, a to balík na adresu a balík na poštu, pričom zostáva zachovaná najrýchlejšia kategória balíkov podľa rýchlosti prepravy D+2.

7 Starostlivosť o zákazníka

7.1 Poskytovanie informácií o univerzálnej službe

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

Túto povinnosť špecifikujú Požiadavky na kvalitu a ich plnenie a dodržiavanie kontroluje úrad. V roku 2015 Slovenská pošta, a. s., okrem informácií dostupných na jednotlivých poštách a poštových schránkach, poskytovala komplexné informácie

na svojom webovom sídle *www.posta.sk*, prostredníctvom bezplatnej telefónnej informačnej linky a kontaktných telefónnych liniek jednotlivých pôšt.

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

7.2 Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby

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

Celkový prehľad počtu reklamácií na univerzálnu službu v rokoch 2011 – 2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Počet reklamácií celkom	60710	55020	51607	45088	44201
z toho opodstatnených	5558	5708	11878	11425	13412

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.

7.3 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.

Prehľad vybraných ukazovateľov kvality a výsledok merania spokojnosti zákazníkov v rokoch 2011 – 2015

Ukazovateľ kvality poštových služieb	2011	2012	2013	2014	2015
Primeranosť poplatkov – listy				63,3	55,9
Primeranosť poplatkov – balíky	65,0	66,5	61,5	62,2	53,3
Zaistenie bezpečnosti zásielok	79,9	80,2	76,8	-	-
Rýchlosť dodávania zásielok	78,7	78,6	77,3	-	71,0
Rozmiestnenie a dostupnosť pôšt	81,9	81,9	79,0	75,1	78,0
Poskytovanie informácií o produktoch SP, a. s.	78,2	79,5	76,6	72,0	73,2
Rozsah hodín pre verejnosť - dopoludnia	83,6	83,2	81,4		
Rozsah hodín pre verejnosť - popoludní	75,8	79,0	76,0	74,6	76,8
Vybavovanie reklamácií	81,5	65,6	61,2	-	64,3
Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok	74,7	77,9	77,4	75,5	74,1
Čas čakania pri priehradke	64,4	56,0	55,0	67,8	64,4
Celková spokojnosť	76,0	73,3	72,3	74,1	76,5

Meranie sa vykonáva raz za rok na vzorke najmenej 1 000 zákazníkov. Dôvody nespokojnosti sa analyzujú a prijímajú sa opatrenia na odstránenie príčin nespokojnosti. Poskytovateľ univerzálnej služby predkladá úradu výsledky merania spokojnosti zákazníkov. Výsledky merania sú zverejnené na webovom sídle úradu.

8 Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb

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

Kontroly v roku 2015 u poskytovateľa univerzálnej služby boli vykonané predovšetkým v oblasti rozsahu a kvality univerzálnej služby, dodržiavania platných predpisov a poštových podmienok, v oblasti transparentnosti regulovaných cien a vedenia účtovnej evidencie nákladov a výnosov, dodávania zapísaných zásielok so zameraním na úradné zásielky a poskytovania expresných poštových služieb. 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.

Prehľad kontrolnej činnosti pri poskytovaní univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s., za rok 2015

Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby a ostatných poštových služieb	24
so zistenými nedostatkami (boli zaslané zápisy o priebehu a výsledku štátneho dohľadu)	2
bez zistených nedostatkov (boli zaslané záznamy o štátnom dohľade)	21
nedokončené kontroly	1
Zameranie vykonaných kontrol	
doručovanie zapísaných poštových zásielok a úradných zásielok	6
poskytovanie informácií o univerzálnej službe podľa Požiadaviek na kvalitu	6
kontrola poskytovania univerzálnej služby na vybranom prístupovom mieste	1
dodržiavanie transparentnosti a regulovaných cien univerzálnej služby a vedenie oddelenej účtovnej evidencie nákladov a výnosov	2
kontrola údajov pri podávaní balíkov	1
kontrola spracovania potvrdených doručeníek	2
poskytovanie služby balík na poštu	1
dodržiavanie zaručenej lehoty prepravy expres zásielok v medzinárodnom styku	1
vykazovanie štatistického zisťovania	2
dodržiavanie ukazovateľov kvality univerzálnej služby (audity, čas prepravy)	2
Kontroly územnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	24
kontroly územnej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	18
kontroly časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	6

V sledovanom období boli zistené nedostatky pri kontrolnej akcii zameranej na poskytovanie informácií o univerzálnej službe podľa Požiadaviek na kvalitu a pri kontrole dodržiavania zaručenej lehoty prepravy expres zásielok v medzinárodnom styku, ktoré následne viedli k prijatiu opatrení poskytovateľom univerzálnej služby.

Kontroly časovej a územnej dostupnosti univerzálnej služby boli vykonávané celoplošne na území Slovenskej republiky a zahŕňali posudzovanie dodržiavania Požiadaviek na kvalitu, ako aj odôvodnenie a posudzovanie povolenia výnimiek a ich dopadu na samotných užívateľov poštových služieb (napr. zaradenie konkrétnych lokalít medzi miesta bez doručovacej služby, miesta s nepravidelným alebo obmedzeným doručovaním). V rámci časovej dostupnosti bolo celkovo preverených 6 prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby. V rámci územnej dostupnosti bolo celkovo preverených 18 lokalít, ktoré sú zaradené medzi miesta bez doručovacej služby alebo miesta s obmedzeným doručovaním.

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. Tu patrí aj vykonávanie kontrol opodstatnenosti zaradenia osídlených miest medzi výnimky z doručovania.

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 2016.

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

Úrad prijíma a vybavuje petície, podnety a iné podania týkajúce sa poskytovania univerzálnej služby. Pri prijímaní, prešetrovaní a vybavovaní petícií, podnetov a iných podaní úrad postupuje v súlade s platnými právnymi predpismi (zákon o poštových službách, zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov), poštovými podmienkami poskytovateľa univerzálnej služby a pravidlami platnými pre medzinárodný poštový styk (Akty Svetovej poštovej únie).

Prehľad podaní prijatých úradom v oblasti poskytovania univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s., v roku 2015

Druh/Počet podaní	Petície	Sťažnosti	Iné podania	Spolu
Prijaté	-	26	31	57
Vybavené	-	25	29	54
<i>opodstatnené</i>	-	16	-	16
<i>neopodstatnené</i>	-	7	-	7
<i>nedali sa prešetriť/vyhodnotiť</i>	-	1	-	1
Odložené	-	1	1	2
Postúpené	-	-	2	2
Zaslané úradu na vedomie	-	-	1	1
Odstúpené	-	-	-	-

V priebehu roka 2015 úrad prijal 57 podaní súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s. Z týchto podaní bolo 26 sťažností. Ostané podania mali charakter žiadostí, dopytov a podnetov alebo sa týkali verejnej poštovej siete.

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

Sťažnosti týkajúce sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby boli vybavované v zmysle zákona o poštových službách. Z celkového počtu vybavených sťažností bolo 16 opodstatnených.

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

- nespokojnosť s doručovaním balíkov a expresných zásielok s poškodením obsahu a priebehom a výsledkom reklamačného konania v predmetnej veci,
- nespokojnosť s výškou, resp. so zamietnutím náhrady škody za poškodenie poštových zásielok,
- nedodržiavanie poštových podmienok zo strany Slovenskej pošty, a. s., a to najmä:
 - o doručovanie expresných zásielok s poškodením obsahu,
 - o doručovanie poškodených poštových zásielok,

- nevykonanie pokusu o doručenie poštových zásielok,
- nespokojnosť s doručovaním poštových zásielok na dobierku,
- nevhodenie oznámenia o uložení poštovej zásielky,
- nedodržanie lehoty prepravy expresných zásielok vo vnútroštátnom styku,
- nepripísanie dobierkovej sumy na účet,
- všeobecná nespokojnosť s doručovaním poštových zásielok,
- nespokojnosť s výsledkom reklamačného konania a výškou alebo zamietnutím náhrady škody za poškodené poistené balíky so službou „Krehké“.

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

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

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

Z celkového počtu prešetrovaných sťažností nebolo možné prešetrovaním vyhodnotiť opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť pri 1 sťažnosti.

8.1.2 Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní

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

- žiadosti o informácie o poskytovaní poštových služieb a poštových podmienkach,
- nespokojnosť s dodávaním poštových zásielok vo všeobecnosti,
- nespokojnosť s postupom poskytovateľa univerzálnej služby vo veci zodpovednosti za prebratie zásielky na doručenie adresátovi,
- nedodržanie lehôt prepravy doručovania zásielok 1. triedy,
- nedoručovanie potvrdených doručení k zásielkam do vlastných rúk,
- doručovanie zásielok neoprávnenému prijímateľovi,
- iné žiadosti a podnety súvisiace s poskytovaním poštových služieb.

8.1.3 Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu

V roku 2015 úrad prijal viacero opatrení zameraných na zlepšenie podmienok poskytovania univerzálnej služby a ostatných poštových služieb:

Systémové opatrenia

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

Operatívne opatrenia

- dôsledne dodržiavať príslušné ustanovenia zákona o poštových službách a poštových podmienok pri poskytovaní poštových služieb,
- prehodnotenie výsledkov reklamačného a náhradového konania,
- vybavovať reklamácie v súlade s reklamačným poriadkom a dodržiavať lehoty na ich vybavenie,

- pri prijímaní a doručovaní poštových zásielok postupovať v súlade s poštovými podmienkami,
- doručovať balíky a expresné zásielky v súlade s poštovými podmienkami a v lehotách podľa poštových podmienok.

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

9 Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní služieb

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

1. Zistené nedostatky v oblasti dodávania poštových zásielok:
 - a) nesprávne doručovanie zapísaných zásielok,
 - b) odovzdanie oznámenia o uložení poštovej zásielky bez vykonania pokusu o doručenie zapísanej zásielky,
 - c) oneskorené dodávanie poštových zásielok,
 - d) nedoručovanie potvrdených doručeníek,
 - e) strata alebo poškodenie zásielky – najmä poškodenie krehkých zásielok.
2. Nedostatky súvisiace s priebehom a výsledkom reklamačného konania a dodržiavaním lehôt na vybavenie reklamácie:
 - a) nedostatky pri reklamačnom konaní, ktoré sa týkajú neobjektívneho posudzovania vhodnosti balenia poštových zásielok a spôsobu zaobchádzania so zásielkami s osobitnou povahou (krehké),
 - b) nespokojnosť s výškou náhrady škody za poškodenie zásielky,
 - c) nedodržanie lehôt na vybavenie reklamácie.
3. Nespokojnosť s dostupnosťou prístupových miest a časovou dostupnosťou (otváracími hodinami) pôšt. Je nutné poznamenať, že Požiadavky na kvalitu predpisujú minimálne otváracie hodiny v závislosti od veľkosti obce, resp. spádovej oblasti, čo je dané najmä ekonomickou efektivitou prevádzky. Aj pri dodržaní Požiadaviek na kvalitu nie je možné zabezpečiť, aby otváracie hodiny v malých obciach vyhovovali všetkým užívateľom poštových služieb. Možnosťou zlepšenia by mohol byť zmluvný výdaj avizovaných zásielok v prevádzkach s väčšou časovou dostupnosťou.

10 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.

V roku 2015 evidoval úrad jedno riešenie priestupku na úseku poštových činností vo veci neoprávneného otvorenia poštovej zásielky, ktoré bolo ukončené uložením veci.

V oblasti porušenia zákona o poštových službách bolo vedené správne konanie voči Slovenskej pošte, a. s., poskytovateľovi univerzálnej služby, za neposkytnutie univerzálnej služby a poštového platobného styku v rozsahu a za podmienok podľa zákona o poštových službách a podľa podmienok Poštovej licencie, ku ktorému došlo dňa 31. decembra 2014 v pracovný deň na poštách v lokalite mesta Bratislava. Slovenská pošta, a. s., počas pracovného dňa 31. decembra 2014 nezabezpečila v lokalite mesta Bratislava po 13:00 hod. poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku tak, ako ukladajú Požiadavky na kvalitu čl. 5 bod 1 písm. e) minimálne v rozsahu od 07:00 – 18:00 hod. (na vybranej pošte). Po 13:00 hod. nebola v Bratislave otvorená ani jedna pošta a nebola zabezpečená univerzálna služba a poštový platobný styk v lokalite mesta Bratislava. Za uvedené porušenie bola rozhodnutím úradu uložená Slovenskej pošte, a. s., peňažná pokuta vo výške 2 500,- eur. Proti tomuto rozhodnutiu nebolo podané odvolanie.

11 Záver

Slovenská pošta, a. s., držiteľ Poštovej licencie na poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku, je povinná zabezpečovať v súlade s platnými podmienkami a v zodpovedajúcej kvalite všeobecnú dostupnosť univerzálnej služby vo verejnom záujme.

Z výsledkov činnosti v oblasti štátneho dohľadu vyplýva, že dostupnosť univerzálnej služby je v zásade zabezpečená. Nadalej však pretrvávajú nedostatky najmä v oblasti dodávania poštových zásielok, kvality služby a lehôt prepravy. Dôkazom toho sú podnety užívateľov a nedostatky zistené úradom pri poskytovaní informácií o univerzálnej službe, pri nedodržiavaní lehôt prepravy a pri zabezpečovaní časovej dostupnosti univerzálnej služby, ktoré viedli v roku 2015 k uloženiu opatrení na základe zistení kontrolnej činnosti a k správne konaniu voči poskytovateľovi univerzálnej služby.

Úrad na základe týchto zistení orientuje výkon štátneho dohľadu do týchto oblastí s cieľom prijímania opatrení a zmien na minimalizovanie nedostatkov.

Žilina, 27. máj 2016

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