



ÚRAD PRE REGULÁCIU
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ
A POŠTOVÝCH SLUŽIEB

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2020

Máj 2021

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Legislatívny rámec	3
3	Činnosť úradu.....	4
4	Rozsah univerzálnej služby a poštového platobného styku a objem prepravených zásielok	7
5	Kvalitatívne ukazovatele	8
5.1	Dostupnosť univerzálnej služby	8
5.1.1	Prístupové a kontaktné miesta verejnej poštovej siete	9
5.1.2	Dodávanie poštových zásielok.....	10
5.1.3	Časová dostupnosť univerzálnej služby.....	11
5.2	Čas prepravy poštových zásielok	11
5.3	Poskytovanie informácií o univerzálnej službe	12
5.4	Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby	13
5.5	Hodnotenie spokojnosti zákazníka	13
6	Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby.....	13
7	Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb	15
7.1	Petície, sťažnosti a iné podania podané úradu.....	17
7.1.1	Vyhodnotenie prijatých petícií	18
7.1.2	Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby.....	18
7.1.3	Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní.....	19
7.1.4	Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu	19
8	Správne delikty a prejednávanie priestupkov	20
9	Záver	20

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 2020.

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 2020 je uvedený v Poštovej licenci č. 815/001/2012 zo dňa 15. augusta 2012 (ďalej len „poštová licencia“), ktorá je udelená s účinnosťou od 1. januára 2013 do 31. decembra 2022, v platnom znení.

Univerzálna služba bola poskytovaná v roku 2020 v zmysle Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby vydaných úradom dňa 27. marca 2012 v platnom znení (ďalej len „požiadavky na kvalitu“).

Správa je spracovaná na základe výkonu štátnej regulácie poštových služieb a výsledkov štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku v roku 2020 držiteľom poštovej licencie, ktorým je v súčasnosti Slovenská pošta, a. s.

2 Legislatívny rámec

Základný rozsah a spôsob zabezpečenia univerzálnej služby, postavenia, povinností a oprávnení poskytovateľa univerzálnej služby je všeobecne vymedzený v rámci európskej legislatívy ustanoveniami Smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/67/ES o spoločných pravidlách rozvoja vnútorného trhu poštových služieb Spoločenstva a zlepšovaní kvality služieb v platnom znení (ďalej len „poštová smernica“). Na európskej úrovni je novo aplikovaným predpisom Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/644 z 18. apríla 2018 o službách cezhraničného dodávania balíkov.

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

Na základe právnej úpravy vymedzenej zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov úrad vykonáva alternatívne riešenie sporov v oblasti poskytovania poštových služieb. Úrad v tejto oblasti rieši spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb a poštového platobného styku medzi spotrebiteľom a poskytovateľom univerzálnej služby.

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

- vyhláška č. 63/2012 Z. z. o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby,

- opatrenie z 19. septembra 2016 č. 1/2016, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk s účinnosťou od 1. októbra 2016,
- opatrenie z 15. decembra 2017 č. 2-MS/2017, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk s účinnosťou od 1. januára 2018,
- opatrenie z 21. augusta 2018 č. 2-MS/2018, ktorým sa mení opatrenie úradu č. 2-MS/2017, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk s účinnosťou od 1. septembra 2018,
- opatrenie z 12. júna 2019 č. 1/2019, ktorým sa mení opatrenie č. 1/2016, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk s účinnosťou od 1. júla 2019,
- opatrenie z 15. decembra 2020 č. 1-MS/2020, ktorým sa mení opatrenie úradu č. 2-MS/2018, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk.

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

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 posúdenia cezhraničných sadzieb za balíky.

3 Činnosť úradu

Významným faktorom ovplyvňujúcim činnosť úradu v priebehu roka 2020, bolo vyhlásenie mimoriadnej situácie a následne núdzového stavu v súvislosti so šírením ochorenia COVID-19 a prijímaním rôznych opatrení na zamedzenie jeho šírenia v súlade s aktuálnym vývojom situácie v Slovenskej republike v súlade s pokynmi a nariadeniami vlády SR, ako aj opatreniami prijímanými v danej situácii Úradom verejného zdravotníctva a príslušnými orgánmi SR.

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

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

- d) zabezpečiť vybrané a distribúciu niektorých poštových zásielok osobitným spôsobom.

Podľa § 16 zákona o poštových službách úrad dňom 16. marca 2020 dočasne upravil spôsob a podmienky vybraného a distribúcie poštových zásielok na základe návrhu opatrení poskytovateľa univerzálnej služby na zabezpečenie poskytovania poštových služieb po vyhlásení mimoriadnej situácie v Slovenskej republike, pričom tieto opatrenia boli následne prispôbované ďalšiemu vývoju situácie. Obsahom prijatých opatrení bolo zabezpečenie poštových služieb v osobitnom režime doručovania, ktorý bol založený najmä na bezkontaktnom doručovaní, a to doručovanie zapísaných zásielok bez služby „Do vlastných rúk“ a „Dobierka“ ako obyčajné listové zásielky do domových listových schránok adresátov. Zásielky, ktoré nebolo možné vkladať do domových listových schránok, boli ukladané na oznamovacej pošte adresáta, pričom ich odborná lehota bola automaticky predĺžená bez výberu poplatkov od adresátov o 14 kalendárnych dní na základe Poštových podmienok – Všeobecná časť (vnútroštátny styk).

Zároveň úrad vzhľadom na opatrenia v oblasti spôsobu a podmienok vybraného a distribúcie poštových zásielok prerušil vykonávanie merania času prepravy poštových zásielok na obdobie od 16. marca 2020 do 20. apríla 2020, ktoré bolo v dôsledku vývoja epidemiologickej situácie následne predĺžené do 31. mája 2020.

Ďalej úrad po posúdení údajov predložených Slovenskou poštou, a. s., z dôvodu prijatia opatrení na minimalizovanie koncentrácie užívateľov na jednotlivých pobočkách Slovenskej pošty, a. s., v súvislosti s prevenciou šírenia ochorenia COVID-19, upravil v súlade s § 16 zákona o poštových službách v termíne od 23. marca 2020 do 5. apríla 2020 celoplošne dočasnú zmenu hodín pre verejnosť jednotlivých pobočiek Slovenskej pošty, a. s., ktorá bola predĺžená v termíne od 6. apríla 2020 do 30. apríla 2020.

Na základe aktuálneho vývoja poskytovania poštových služieb počas mimoriadnej situácie úrad dňom 23. apríla 2020 obnovil platnosť hodín pre verejnosť na jednotlivých pobočkách Slovenskej pošty, a. s., v súlade s Čl. 5 požiadaviek na kvalitu s výnimkou zabezpečenia prestávok na nutnú dezinfekciu priestorov jednotlivých pôst a tiež zrušil dočasnú úpravu doručovania poštových zásielok a doručovanie poštových zásielok sa zabezpečovalo štandardne v súlade s platnými poštovými podmienkami poskytovateľa univerzálnej služby za dodržiavania nariadení o ochrane zdravia príslušných orgánov. Zároveň pre poštové zásielky podané dňom 1. mája 2020 bola obnovená štandardná odborná lehota 18 kalendárnych dní v súlade s platnými poštovými podmienkami poskytovateľa univerzálnej služby.

Na základe zhoršenej epidemiologickej situácie v súvislosti so šírením ochorenia COVID-19 vo štvrtom štvrtroku 2020 bol v Slovenskej republike vyhlásený núdzový stav a 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 vykonávanie opatrenia hospodárskej mobilizácie „organizácia poštových služieb“ podľa § 5 písm. aa) zákona o hospodárskej mobilizácii, ktoré 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 vhođením 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 a dostatočné a včasné informovanie užívateľov poštových služieb o obmedzeniach v doručovaní poštových služieb a ich povinnosti byť pri preberaní poštových zásielok vybavený ochranným rúškom alebo inými ochrannými prostriedkami na prekrytie horných dýchacích ciest a vlastným perom a v prípade, že je adresát/oprávnený prijímateľ v karanténe, vopred o tom informovať.

V roku 2020 zahájil poskytovateľ univerzálnej služby druhú etapu projektu „Optimalizácia poštovej siete“, a to na základe odporúčaní z vyhodnotenia prvej etapy realizovanej v priebehu roka 2019, ktorej výsledkom bolo zrušenie 29 prístupových miest verejnej poštovej siete poskytovateľa univerzálnej služby. 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 druhej etapy projektu „Optimalizácia poštovej siete“ predložil v priebehu roka 2020 poskytovateľ univerzálnej služby úradu návrh na transformáciu, t. j. zrušenie 17 prístupových miest verejnej poštovej siete. Poskytovateľ univerzálnej služby pri výbere prístupových miest (dodávacích a podávacích pôšt) v rámci projektu prihliadal predovšetkým na ich ziskovosť/stratovosť, úrad však pri posudzovaní jednotlivých návrhov na zrušenie prístupových miest musel brať do úvahy kritériá stanovené požiadavkami na kvalitu, a to najmä územnú a časovú dostupnosť univerzálnej služby, ale tiež objektívne potreby verejnosti a objektívne možnosti poskytovania univerzálnej služby. Zásady uvedené v požiadavkách na kvalitu na rozmiestňovanie prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete hovoria, že prístupové a kontaktné miesta musia byť obyvateľom dostupné bez neúmerných komplikácií a tiež sa primeraným spôsobom prihliada k veľkosti dopytu po univerzálnej službe.

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 2020 úrad schvaľoval tri návrhy zmien poštových podmienok pre poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, a to s účinnosťou od 1. marca 2020, od 1. júna 2020 a od 1. januára 2021, ktoré sa týkali vnútroštátneho aj medzinárodného poštového styku. Poskytovateľ univerzálnej služby tiež predložil na vedomie zmeny poštových podmienok, ktoré sa týkali poskytovania iných poštových služieb ako univerzálna služba.

Poskytovateľ univerzálnej služby predložil v roku 2020 celkom 105 návrhov týkajúcich sa verejnej poštovej siete a plnenia požiadaviek na kvalitu. Z toho bolo 63 podaní na racionalizáciu verejnej poštovej siete vrátane zmien v sieti poštových schránok a na dočasné zatvorenie pošty, ktoré úrad posúdil a ak spĺňali stanové

podmienky, tak ich odsúhlasil. Ostatné podania sa týkali výnimiek z univerzálnej služby, a to výnimiek z časovej a územnej dostupnosti a výnimiek z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň.

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

V súlade s ustanoveniami § 57 a § 58 zákona o poštových službách úrad posúdil návrh poskytovateľa univerzálnej služby na úhradu čistých nákladov univerzálnej služby za rok 2019, určil výšku kompenzácie a výšky príspevkov poštových podnikov poskytujúcich zameniteľné poštové služby do kompenzačného fondu. Úrad tiež určil predbežné čisté náklady univerzálnej služby za rok 2020. Rozhodnutia o výške čistých nákladov, ako aj príjmy a výdavky kompenzačného fondu sú zverejňované vo Vestníku úradu v pravidelnej ročnej správe.

Úrad podporuje vytváranie spravodlivého trhového prostredia v oblasti poštových služieb a zachovávanie rovnosti podmienok podnikania pre všetky podnikateľské subjekty v intenciách platnej legislatívy a zároveň dohliada na plnenie záväzkov poskytovateľov poštových služieb voči širokej verejnosti. Hlavnou náplňou činnosti úradu aj v roku 2020 bola štátna regulácia a štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb so zameraním na zabezpečenie kvality poskytovania univerzálnej služby.

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

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

Rozsah univerzálnej služby vo vnútroštátnom styku zahŕňa:

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

Rozsah univerzálnej služby v medzinárodnom styku zahŕňa:

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

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

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

V roku 2020 úrad rozhodoval ex offo o zmene poštovej licencie v časti rozsahu univerzálnej služby v medzinárodnom poštovom styku, ktorá nadobudla účinnosť od 1. januára 2021. Na základe zmeny pravidiel pre medzinárodný poštový styk nastala zmena v oblasti doplnkových služieb a bola vypustená služba „krehké“ pre balíky.

Univerzálna služba a poštový platobný styk poskytovaný Slovenskou poštou, a. s., v rokoch 2016 – 2020 (mil. ks)

	2016	2017	2018	2019	2020
Poštové zásielky celkom*	255	249	248	237	198
Poštové poukazy celkom	26,5	24,1	22,4	20,4	16,7

*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 2020 naďalej pretrvávala situácia, kde listové zásielky (vnútroštátne aj medzinárodné) zaznamenávali pokles. Na výšku tohto poklesu v roku 2020 mala významný vplyv aj celosvetová pandémia ochorenia COVID-19, ktorá výrazne zasiahla do spôsobu poskytovania poštových služieb na národnej, ale aj celosvetovej úrovni. Opatrenia v rámci mimoriadnej situácie v súvislosti s ochorením COVID-19 mali negatívny vplyv na posielanie listových zásielok, ale zároveň sa zvýšil dopyt po balíkových zásielkach vplyvom zatvorenia kamenných prevádzok a nutnosti pristúpiť k nákupu využitím elektronického obchodu.

5 Kvalitatívne ukazovatele

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

5.1 Dostupnosť univerzálnej služby

Na zabezpečenie univerzálnej služby a poštového platobného styku používa jej poskytovateľ verejnú poštovú sieť, ktorú tvorí systém organizovania a súbor zariadení, medzi ktoré patria prístupové a kontaktné miesta, používaných na vybranie a distribúciu poštových zásielok. Prístupovými miestami sú najmä pošty a verejne prístupné samoobslužné technické zariadenia (poštové schránky, doručovacie schránky, poštové priečky 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 2016 – 2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Poštové schránky	4764	4756	4746	4745	4675
Pošty	1539	1537	1534	1504	1504
Poštové strediská	73	73	70	65	61
Mobilné pošty	5	5	5	5	5
Pošty Partner	40	40	42	39	35
Doručovacie rajóny celkom	4765	4736	4710	4696	4645
Motorizované doručovacie rajóny	601	667	688	676	554
Miesta bez doručovacej služby	1937	1957	1990	2005	2061
Miesta s obmedzeným doručovaním	746	751	748	717	739
Miesta s nepravidelným doručovaním	290	290	292	286	264

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

V súlade s poštovou smernicou a zákonom o poštových službách úrad povolil v požiadavkách na kvalitu výnimky z univerzálnej služby, ktoré sa týkajú dodávania do miest, kde je ohrozená bezpečnosť zamestnancov poskytovateľa univerzálnej služby alebo sú ťažko prístupné, alebo málo obývané a vzdialené od hustejšie obývaných častí.

5.1.1 Prístupové a kontaktné miesta verejnej poštovej siete

Požiadavky na kvalitu platné v roku 2020 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 20 000 obyvateľov musí mať na každých začatých dvadsaťtisíc obyvateľov ďalšiu poštu. Obce s veľkým dopytom po univerzálnej službe majú primerane väčší počet pôšt, pričom posúdenie je v kompetencii samotného poskytovateľa univerzálnej služby. Každý návrh na zrušenie pošty úrad dôsledne preveruje a v prípade, keď by došlo k porušeniu požiadaviek na kvalitu, takýto návrh zamietne. Aj v prípade, keď je pošta nahradená iným prístupovým alebo kontaktným miestom, toto tiež musí spĺňať ustanovenia požiadaviek na kvalitu a poskytovať univerzálnu službu.

V roku 2020 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 63 podaní na zmeny vo verejnej poštovej sieti, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil. Z týchto podaní bolo osem posudzovaných úradom v roku 2020. Úrad tiež posudzoval päť podaní na zmeny vo verejnej poštovej sieti, ktoré boli poskytovateľom univerzálnej služby predložené v roku 2019.

V rámci týchto podaní bolo schválené zrušenie 10 dodávacích pôšt, 1 podávacej pošty, 4 pôšt Partner a 3 poštových stredísk, ako aj zriadenie jednej podávacej pošty.

Ďalšie podania sa týkali dočasného zatvorenia pošty, pošty Partner, poštového strediska a stanovišťa motorizovaného doručovateľa, ako aj zriadenia a zrušenia zmluvného výdaja, zmeny charakteru pošty z dodávacej na podávaciu poštu, zrušenia stanovišť motorizovaných doručovateľov a zriadenia iného typu prístupového miesta.

Vzhľadom na štruktúru podávaných zásielok – postupné znižovanie počtu jednotlivito podávaných listov a obmedzenie komerčného predaja poštových známok – má objem listov podaných do poštových schránok klesajúcu tendenciu. Z tohto dôvodu prichádzalo v posledných rokoch k postupnej redukcii počtu poštových schránok. Poštové schránky sa rušia najmä v oblastiach, kde sú minimálne využívané. V období od 1. januára 2020 do 31. decembra 2020 poskytovateľ univerzálnej služby predložil na posúdenie zrušenie 54 poštových schránok a zriadenie troch poštových schránok. Úrad na základe návrhov poskytovateľa univerzálnej služby posúdil v roku 2020 využívanie 73 poštových schránok vrátane návrhu zrušenia poštových schránok predloženom v roku 2019 a následne bolo povolené zrušenie 72 poštových schránok. Úrad pri týchto zmenách sleduje dodržiavanie čl. 4 požiadaviek na kvalitu. V roku 2020 úrad tiež schválil zriadenie štyroch nových poštových schránok vrátane návrhu zriadenia poštovej schránky predloženom v roku 2019.

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 2020 bolo predložených sedem návrhov na udelenie dočasnej výnimky z územnej dostupnosti pošty podľa čl. 4 bodu 4 a bodu 5 písm. a) požiadaviek, a to najmä z dôvodu dočasného zatvorenia pošty v súvislosti s rekonštrukciou priestorov. Pri udeľovaní týchto výnimiek úrad dbá na to, aby bolo poskytovanie univerzálnej služby pre užívateľov zabezpečené náhradným spôsobom (napr. bezplatným poskytnutím služby opakovaného doručenia zásielok, motorizovaným doručovacím rajónom a pod.). Zároveň boli predložené tri návrhy na udelenie trvalej výnimky z územnej dostupnosti, a to najmä z dôvodu výberu inej nástupníckej pošty po zrušení pošty v obci.

5.1.2 Dodávanie poštových zásielok

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

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

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

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

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

V roku 2020 predložil poskytovateľ univerzálnej služby návrhy na udelenie výnimky z univerzálnej služby pre 38 lokalít/miest, ktoré úrad posúdil a po splnení podmienok podľa čl. 6 bod 4 požiadaviek na kvalitu následne udelil výnimku. Zo zoznamu miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním bolo na základe návrhov vyradených 13 lokalít/miest, ktoré mali udelenú výnimku z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň, a to najmä z dôvodu zabezpečenia denného doručovania.

5.1.3 Časová dostupnosť univerzálnej služby

Požiadavky na kvalitu vymedzujú časovú dostupnosť univerzálnej služby hodinami pre verejnosť v pracovných dňoch na jednotlivých poštách v obciach, a to podľa počtu obyvateľov, pričom ide o minimálny časový rozsah hodín pre verejnosť (čl. 5 požiadaviek na kvalitu).

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

V roku 2020 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 16 návrhov na udelenie výnimky z časovej dostupnosti pre 88 pôšt vrátane návrhu dočasnej celoplošnej úpravy hodín pre verejnosť pôšt v súlade s § 16 zákona o poštových službách s cieľom minimalizácia rizika šírenia ochorenia COVID-19 a minimalizovania kontaktov medzi zamestnancami a zákazníkmi pôšt a návrhu celoplošného obmedzenia hodín pre verejnosť pôšt dňa 31. 12. 2020. Z predložených návrhov sa 11 návrhov týkalo trvalej zmeny hodín pre verejnosť na 31 poštách, a to najmä z dôvodu úpravy fondu pracovného času zamestnancov jednotlivých pôšt. Návrhy na udelenie dočasnej výnimky z časovej dostupnosti súviseli najmä z prevádzkovými alebo personálnymi problémami jednotlivých pôšt, či úpravou hodín pre verejnosť pôšt v období letných mesiacov z dôvodu plánovaných dovolení zamestnancov.

5.2 Čas prepravy poštových zásielok

Povinnosťou poskytovateľa univerzálnej služby je dodávanie poštových zásielok v určenej lehote prepravy. Pripúšťa sa však, že určitý malý podiel poštových zásielok môže byť dodaný neskôr z dôvodu rôznych náhodných okolností, ktoré sa môžu vyskytnúť v rámci celého procesu poskytnutia poštovej služby. Plnenie lehôt prepravy preto predpisujú normy kvality, a to v percentách zásielok dodaných v určených lehotách.

Na vyhodnotenie plnenia noriem kvality sa používa metodika v zmysle európskych noriem. Pre jednotlivito podávané listy 1. triedy je to norma EN 13850, ktorá je v zmysle poštovej smernice povinná. Pre listy 2. triedy sa používa norma EN 14508. Pre balíky a poštové poukazy platí špecifická metodika, ktorú schvaľuje úrad. Normy kvality pre všetky poštové zásielky, meranie času prepravy a rozsah merania predpisujú požiadavky na kvalitu. V rámci rozvojových a kvalitatívnych ukazovateľov na poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku v zmysle platnej poštovej licencie bol poskytovateľ univerzálnej služby povinný v roku 2020 dosiahnuť plnenie lehoty prepravy pre všetky kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby na úrovni 94 %.

Výsledky meraní lehoty prepravy v rokoch 2016 – 2020 (%)

	Norma kvality	Plnenie				
		2016	2017	2018	2019	2020
List 1. triedy	93	95,51	94,99	94,39	94,09	93,95
List 2. triedy	93	-	94,06	94,21	-	-
Doporučený list	93	-	94,07	95,43	-	-
Balík	93	96,62	-	-	92,31	83,50
Poštový poukaz	93	95,20	-	-	95,77	-

Meranie lehoty prepravy musí vykonávať nezávislá inštitúcia. V roku 2020 vykonala meranie lehoty prepravy listov 1. triedy obchodná spoločnosť LAKAVA Kvalita, s. r. o. Meranie lehoty prepravy balíkov na adresu vykonala Fakulta riadenia a informatiky Žilinskej univerzity v Žiline. Slovenská pošta, a. s., splnila stanovenú normu kvality v roku 2020 pri meraní lehoty prepravy listov 1. triedy. Stanovená norma kvality lehoty prepravy balíkov nebola v roku 2020 naplnená.

V roku 2020 bolo vykonávané meranie času prepravy listov 1. triedy a balíkov na adresu. V súvislosti s mimoriadnou situáciou týkajúcou sa šírenia ochorenia COVID-19 a jej vplyvu na poskytovanie poštových služieb bola úradom na základe žiadosti Slovenskej pošty, a. s., udelená výnimka k meraniu času prepravy poštových poukazov a tento produkt nebol v roku 2020 zaradený v rámci meraní.

Po ukončení jednotlivých meraní a prijatí záverečných správ úrad požiadal Slovenskú poštu, a. s., o predloženie stanoviska k nameraným výsledkom najmä pre produkt balík na adresu. Dôvodom bola skutočnosť, že v roku 2019 nebol splnený určený kvalitatívny ukazovateľ pri tomto produkte a Slovenská pošta, a. s., bola vyzvaná na prijatie opatrení pre zvýšenie kvality poskytovania služieb spojených s produktom balík na adresu.

V roku 2020 mala na prebiehajúce merania vplyv aj pandémia ochorenia COVID-19. Slovenská pošta, a. s., tiež uviedla ďalšie dôvody ovplyvňujúce výsledky merania, a to kapacitné dôvody, zvýšený a nárazový podaj a následné viaceré problémové situácie v prevádzke. Slovenská pošta, a. s., v tejto súvislosti uviedla kľúčové opatrenia pre rok 2021. Po aplikácii prijatých opatrení zo strany Slovenskej pošty, a. s., ich splnenie úrad naďalej monitoruje a očakáva v nasledujúcich obdobiach zlepšenia v oblasti kvality týkajúce sa časov prepravy.

5.3 Poskytovanie informácií o univerzálnej službe

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

Túto povinnosť špecifikujú požiadavky na kvalitu a ich plnenie a dodržiavanie kontroluje úrad. V roku 2020 Slovenská pošta, a. s., okrem informácií dostupných na jednotlivých poštách a poštových schránkach, poskytovala komplexné informácie na svojom webovom sídle www.posta.sk, prostredníctvom bezplatnej telefónnej informačnej linky a kontaktných telefónnych liniek jednotlivých pôšt. Poskytovaním informácií na webovom sídle a prostredníctvom telefónnej informačnej linky poskytovateľa univerzálnej služby sa zlepšuje informovanosť užívateľov a je vhodnou formou stálej dostupnosti údajov pre zákazníkov.

Ďalšou možnosťou získavania informácií o službách poskytovateľa univerzálnej služby pre užívateľov je mobilná aplikácia Slovenskej pošty, a. s. ktorá umožňuje užívateľom sledovať zásielky, flexibilne zmeniť termín ich doručenia, či ich presmerovať

na inú adresu vrátane vybraného automatického obslužného terminálu – BalíkoBOXu. Mobilná aplikácia zároveň poskytuje kompletne informácie o jednotlivých poštách, ich otváracích hodinách, dostupných službách, ale aj aktuálnej vyťažnosti. Užívateľ si vďaka aplikácii môže pred príchodom na pobočku na diaľku zabezpečiť poradové číslo čakania na konkrétnej pošte s vyvolávacím systémom, a tak skrátiť čas svojho čakania.

5.4 Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby

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

Celkový prehľad počtu reklamácií na univerzálnu službu v rokoch 2016 – 2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Počet reklamácií celkom	54 213	55 242	52 716	52 627	57 261
z toho opodstatnených	20 888	15 148	15 160	17 496	15 834

Poskytovateľ univerzálnej služby je povinný každoročne vypracovať a zverejniť správu o výsledkoch prešetrenia reklamácií na svojom webovom sídle alebo iným spôsobom a zaslať ju úradu spolu s vyčíslením a vyhodnotením podaných reklamácií a s oznámením termínu a spôsobu jej zverejnenia.

5.5 Hodnotenie spokojnosti zákazníka

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

Výsledky merania spokojnosti zákazníkov poskytovateľa univerzálnej služby v rokoch 2016 – 2020 (%)

Ukazovateľ kvality poštových služieb	2016	2017	2018	2019	2020
Primeranosť poplatkov – listy	60,6	75,5	76,0	72,5	50,0
Primeranosť poplatkov – balíky					
Rozmiestnenie a dostupnosť pôšt	83,4	90,0	90,0	90,0	72,0
Poskytovanie informácií o produktoch SP, a. s.	85,6	93,0	93,0	90,0	68,5
Rozsah hodín pre verejnosť - dopoludnia		94,0	93,0	93,0	73,0
Rozsah hodín pre verejnosť - popoludní	83,9	92,0	91,0	92,0	67,0
Vybavovanie reklamácií	70,2	84,0	77,0	79,0	57,0
Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok	84,1	85,0	88,0	87,0	64,0
Čas čakania pri priehradke	66,6	75,0	75,0	75,0	55,0
Celková spokojnosť	78,6	79,0	79,6	79,1	69,4

Meranie sa vykonáva raz ročne na vzorke najmenej tisíc zákazníkov, v roku 2020 bolo vykonané na vzorke 1 050 respondentov. Dôvody nespokojnosti sa analyzujú a prijímajú sa opatrenia na odstránenie príčin nespokojnosti. Výsledky merania predkladá poskytovateľ univerzálnej služby úradu.

6 Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby

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

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 2016 – 2020 (EUR)

	2016	2017	2018	2019	2020
List 1. triedy do 50 g	0,70	0,70	0,70	0,80	0,80
List 2. triedy do 50 g	0,50	0,50	0,50	0,65	0,65
Doporučený list 2. triedy do 50 g	1,25	1,25	1,25	1,55	1,55
Balík na adresu do 5 kg	3,90	3,90	3,90	3,90	3,90
Balík na poštu do 5 kg	2,70	2,70	2,70	2,70	2,70

V roku 2020 sa ceny regulovaných poštových služieb vo vnútroštátnom styku nemenili a v platnosti ostali ceny, ktoré úrad určil opatrením úradu č. 1/2019 s účinnosťou od 1. júla 2019.

V súvislosti so zmenou poštovej licencie účinnou od 1. januára 2021 na základe zmeny pravidiel pre medzinárodný poštový styk nastala zmena v oblasti doplnkových služieb, ktorá sa následne prejavila aj v prijatí opatrenia č. 1-MS/2020 z 15. decembra 2020, ktorým sa mení opatrenie úradu č. 2-MS/2018, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk.

Okrem cenovej regulácie úrad tiež v roku 2020 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 2020 úrad vykonal analýzu, ktorej predmetom bolo porovnanie sadziieb produktov univerzálnej služby v oblasti cezhraničného doručovania balíkov v rámci Európskej únie platných k 1. januáru 2020. 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 2020

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	17.	24	6
Štandardný list do 1 kg	15.	24	6
Štandardný list do 2 kg	14.	24	6
Doporučený list do 500 g	17.	24	6
Doporučený list do 1 kg	15.	24	6
Doporučený list do 2 kg	14.	24	6
Balík track and trace do 1 kg	9.	21	5
Balík track and trace do 2 kg	10.	21	5
Balík track and trace do 5 kg	7.	21	5

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

Úrad analyzoval sadzby 9 kategórií kusových zásielok poskytovateľa univerzálnej služby do krajín Európskej únie, ktoré podliehajú analýze v zmysle nariadenia. Výsledkom hodnotenia sadzieb poskytovateľa univerzálnej služby bolo konkrétne poradie, na ktorom sa umiestnili sadzby poskytovateľa univerzálnej služby v rámci všetkých hodnotených krajín EÚ, a to od najvyššej sadzby po najnižšiu. V zmysle metodiky EÚ je 25 % najvyšších z nich potrebné podrobiť hlbšej analýze a následne ich odôvodniť alebo znížiť.

Na základe výsledkov vykonanej analýzy úrad konštatoval, že hodnotené sadzby poskytovateľa univerzálnej služby, Slovenskej pošty, a. s., (upravené paritou kúpnej sily) sa umiestnili v rámci hodnotenia krajín EÚ na 7. – 17. mieste, teda nepatria medzi 25 % najvyšších sadzieb v rámci Európskej únie. V zmysle metodiky EÚ neboli považované za neprimerane vysoké a nebolo ich potrebné hlbšie analyzovať.

7 Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb

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

Kontrolná činnosť poskytovania poštových služieb vykonávaná v roku 2020 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 dodržiavanie zaručenej lehoty prepravy, podávanie a dodávanie poštových zásielok, dodržiavanie priemerného času čakania na poštách a dodržiavanie požiadaviek na kvalitu.

Významným faktorom ovplyvňujúcim výkon štátneho dohľadu v priebehu roka 2020, bolo vyhlásenie mimoriadnej situácie a následne núdzového stavu v súvislosti so šírením ochorenia COVID-19 a prijímaním rôznych opatrení na zamedzenie jeho šírenia.

Prehľad kontrolnej činnosti pri poskytovaní univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s., za rok 2020

Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby a ostatných poštových služieb	20
so zistenými nedostatkami	8
bez zistených nedostatkov	12
Zameranie vykonaných kontrol	
kontrola správnosti postupu pri vybavovaní medzinárodných reklamácií	1
kontrola plnenia poštových podmienok formou kontrolných zásielok na nástupníckej pošte	5
kontrola plnenia poštových podmienok pri doručovaní zásielok formou kontrolných zásielok prostredníctvom BalíkoBOXu	3
kontrola podávania expres zásielok prostredníctvom BalíkoBOXu	1
kontrola dodržiavania primeraného času čakania pri priehradke pošty	6
kontrola dodržiavania zaručenej lehoty prepravy expres zásielok vnútroštátneho styku	1
kontrola súladu dočasného zatvorenia pošty s požiadavkami na kvalitu a preverenie aktuálneho stavu zriaďovania podávacej pošty	1
kontrola podávania zásielok cez elektronický podací hárok s platbou online	1
dodržiavanie ukazovateľov kvality univerzálnej služby (audity, čas prepravy)	1

Podkladom pre výkon kontrolnej činnosti bol plán kontrol, ktorý bol vypracovaný na základe požiadaviek jednotlivých útvarov odboru regulácie poštových služieb,

výsledkov prešetrenia prijatých podnetov, podaní a petícií a vychádzal zo záverov z kontrol vykonaných v predchádzajúcom období. Zameranie kontrol bolo tiež orientované do oblastí možného výskytu nedostatkov.

Na základe plánu kontrolnej činnosti bola jedna kontrola zameraná na preverenie podávania expresnej zásielky prostredníctvom BalíkoBOXu, jedna kontrola na správnosť postupu pri vybavovaní reklamácií v medzinárodnom styku a jedna kontrola na dodržiavanie zaručenej lehoty prepravy expres zásielok vnútroštátneho styku na vybranom oblastnom uzle. Jedna kontrola bola uzavretá bez zistenia nedostatkov a bol vypracovaný záznam o štátnom dohľade. Pri dvoch kontrolách, a to kontrole dodržiavania zaručenej lehoty prepravy pri expres zásielkach a kontrole správnosti postupu pri vybavovaní reklamácií medzinárodného styku boli zistené pochybenia a bol vypracovaný zápis o priebehu a výsledku štátneho dohľadu a uložené opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

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

Úrad ďalej vykonal tri kontroly zamerané na oblasť dodávania zásielok formou kontrolných zásielok prostredníctvom BalíkoBOXov, pričom v dvoch prípadoch boli zistené nedostatky, a to nedostatky v oblasti vyúčtovania cien za poskytnuté služby v súlade s Tarifou poskytovateľa univerzálnej služby a nedodržanie bodu 22.1.3. Poštových podmienok – Všeobecná časť (vnútroštátny styk) – vrátenie zásielky. Dôvodmi zistených nedostatkov boli najmä nedostatočné personálne kapacity u poskytovateľa univerzálnej služby, zlyhanie ľudského faktora, čerpanie dovolení, práceneschopnosť a pod. V rámci štátneho dohľadu boli poskytovateľovi univerzálnej služby uložené opatrenia, ktoré má prijať na zabezpečenie dodávania poštových zásielok v súlade s požiadavkami na kvalitu a poštovými podmienkami a odstránenie zistených pochybení. Prijaté opatrenia sú následne v ďalšom období preverované v rámci štátneho dohľadu.

Ďalších päť kontrolných akcií bolo zameraných na kontrolu doručovania balíkov a doporučených zásielok formou kontrolných zásielok na vybraných nástupníckych poštách, čo súviselo so zrušením dodávacích pôšt realizovaných v rámci projektu „Optimalizácie poštovej siete“. Kontroly boli uzavreté bez zisteného pochybenia, pričom tri kontroly boli ukončené v roku 2021.

Úrad tiež vykonal kontrolu súladu dočasného zatvorenia pošty s požiadavkami na kvalitu, pričom boli preverené podmienky dodržiavania Čl. 5 bodu 7 požiadaviek na kvalitu, a preverenie aktuálneho stavu zriaďovania podávacej pošty. Na základe zavedenia možnosti výberu elektronickej platby poskytovateľom univerzálnej služby, bola vykonaná kontrola podávania zásielok cez elektronický podací hárok s možnosťou platby online. Uvedené kontroly boli uzavreté bez zisteného pochybenia.

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

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

Prehľad kontrol územnej a časovej dostupnosti za rok 2020

Kontroly územnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	86
kontroly územnej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	86
kontroly časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	-

Z dôvodu významných obmedzení v súvislosti s mimoriadnou situáciou z dôvodu šírenia ochorenia COVID-19, ako aj zamedzenia šírenia ochorenia neboli v priebehu roka 2020 vykonávané kontroly časovej dostupnosti prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby.

V rámci kontrol územnej dostupnosti bolo celkovo preverených 86 lokalít, ktoré boli poskytovateľom univerzálnej služby predložené na zaradenie alebo boli zaradené v zozname miest bez doručovacej služby alebo miest s obmedzeným doručovaním. V prípade dvoch adresných miest, ktoré nespĺňali podmienky ustanovení čl. 6 bodu 4 požiadaviek kvalitu na zaradenie do zoznamu miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním, úrad výnimku neudelil.

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

Základné ciele jednotlivých kontrolných akcií boli splnené. Získané poznatky z vykonaných kontrolných akcií sú ďalej využívané pri zostavovaní plánu kontrolnej činnosti a výkone štátneho dohľadu v roku 2021.

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 2020

Podania	Petície	Sťažnosti	Iné podania	Spolu
Prijaté	6	33	23	62
Vybavené	4	33	23	60
<i>opodstatnené</i>	0	22	-	22
<i>neopodstatnené</i>	4	5	-	9
<i>nedali sa prešetriť/vyhodnotiť</i>	0	6	-	6
Postúpené	1	-	-	1
V riešení	1	-	-	1

V priebehu roka 2020 úrad prijal 62 podaní súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s. Z týchto

podaní bolo 33 sťažností a 6 petícií. Ostatné podania mali charakter žiadostí, dopytov a podnetov alebo sa týkali verejnej poštovej siete.

7.1.1 Vyhodnotenie prijatých petícií

Počet petícií v roku 2020 súvisel najmä s projektom „Optimalizácia poštovej siete“ realizovaným Slovenskou poštou, a. s. Obsahom podaných petícií boli žiadosti o zachovanie prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete – dodávacích a podávacích pôšt, pôšt Partner, a to v prípade 3 petícií (Opoj, Hermanovce a Veľký Slavkov).

Obsahom ďalších petícií bola žiadosť o odvolanie vedúcej pošty v obci Nána, nespokojnosť s doručovaním zásielok pre rómsku komunitu počas mimoriadnej situácie súvisiacej so šírením ochorenia COVID-19 v obci Svinica a nespokojnosť s vyplácaním dávok pre obyvateľov obce Ostrovany v prevádzkových priestoroch pošty na území obce Šarišské Michaľany.

Prijaté petície boli postúpené úradu 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 5 petícií vyhodnotených ako neopodstatnené a jednu petíciu úrad postúpil z dôvodu vecnej príslušnosti Ministerstvu dopravy a výstavby SR. Výsledky prešetrenia prijatých petícií boli v zmysle petičného zákona zverejnené na webovom sídle úradu.

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

Sťažnosti týkajúce sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby, ako aj ostatných poštových služieb poskytovaných poskytovateľom univerzálnej služby boli vybavované v zmysle zákona o poštových službách. Z celkového počtu vybavených sťažností bolo 22 opodstatnených.

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

- strata doporučenej zásielky medzinárodného styku,
- nedodržanie zaručenej lehoty prepravy expresnej zásielky vnútroštátneho styku,
- nedodržanie poštových podmienok zo strany Slovenskej pošty, a. s., a to najmä:
 - o oneskorené doručovanie poštových zásielok,
 - o strata poštovej zásielky v medzinárodnom styku,
 - o všeobecná nespokojnosť s doručovaním poštových zásielok v medzinárodnom styku,
 - o vydanie zapísanej poštovej zásielky neoprávnenému prijímateľovi,,
 - o neposkytnutie dispozičnej služby (časové doposielanie),
 - o nespokojnosť s poskytovaním poštových služieb počas mimoriadnej situácie z dôvodu šírenia ochorenia COVID-19,
 - o všeobecná nespokojnosť s výsledkom reklamačného konania.

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

- nespokojnosť s priebehom a výsledkom reklamačného konania a výškou náhrady škody,
- nespokojnosť s doručovaním expresnej zásielky,
- iné nedostatky súvisiace s poskytovaním poštových služieb.

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

Z celkového počtu prešetrovaných sťažností nebolo možné prešetrením vyhodnotiť opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť pri šiestich sťažnostiach.

7.1.3 Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní

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

- nespokojnosť s vybavením reklamácie zo strany Slovenskej pošty, a. s.,
- nespokojnosť s časom čakania pri priehradke pošty,
- nedodanie zásielky v medzinárodnom styku,
- nespokojnosť s poskytovaním dispozičnej služby (dispozičná služba „elektronické oznamovanie zásielok“),
- nespokojnosť s dodávaním poštových zásielok vo všeobecnosti,
- nepripísanie dobierkovej sumy,
- nevydanie poštovej zásielky adresátovi na pobočke pošty,
- nespokojnosť s fungovaním pobočky pošty v súvislosti s prijatými opatreniami z dôvodu šírenia ochorenia COVID-19,
- nedodržanie lehoty prepravy zapísanej zásielky,
- 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 2020 úrad prijal viacero systémových a operatívnych opatrení zameraných na zlepšenie podmienok poskytovania univerzálnej služby, ako aj ostatných poštových služieb.

Systémové opatrenia:

- preškolenie zamestnancov poskytovateľa univerzálnej služby v súvislosti s dodávaním poštových zásielok v súlade s platnými predpismi a usmerneniami úradu,
- vykonanie kontrol súvisiacich s podaniami vo veci neoprávneného poskytovania poštových služieb alebo kvality poštových služieb a so zisteniami pri prešetrovaní predmetu sťažnosti v rámci výkonu štátneho dohľadu.

Operatívne opatrenia:

- dôsledne dodržiavať príslušné ustanovenia zákona o poštových službách a poštových podmienok pri poskytovaní poštových služieb,
- prehodnotenie výsledkov reklamačného a náhradového konania,
- dodržiavanie správneho postupu pri prijímaní reklamácií v súlade s Reklamačným poriadkom,
- 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 2020

Druh priestupku	Celkový počet	Spôsob vybavenie veci	Počet
Porušenie poštových podmienok podaním zásielky obsahujúcej veci vylúčené z vybrania a distribúcie	1	uloženie sankcie	1
Otvorenie poštovej zásielky	1	odloženie	1
Nesprávny postup pri dodávaní zásielok	1	odloženie	1
Sprístupnenie poštového tajomstva	1	odloženie	1
Neoprávnený zásah do verejnej poštovej siete	1	odloženie	1

V priebehu roku 2020 úrad riešil päť priestupkov na úseku poštových činností, ktoré sa týkali otvorenia poštovej zásielky, neoprávneného zásahu do verejnej poštovej siete, nesprávneho postupu pri dodávaní zásielok, sprístupnenia poštového tajomstva a porušenia poštových podmienok podaním zásielky obsahujúcej veci vylúčené z vybrania a distribúcie.

V oblasti poskytovania poštových služieb bolo v roku 2020 úradom vedené správne konanie voči Slovenskej pošte, a. s., vo veci poskytovania poštových služieb v rozpore s vlastnými poštovými podmienkami, a to Poštovými podmienkami – Expres zásielky (vnútroštátny styk) platnými v posudzovanom období, konkrétne nezabezpečenia dodávania expres zásielok v garantovanej lehote prepravy vo vnútroštátnom poštovom styku na oblastnom uzle Slovenskej pošty, a. s., – Oblastný uzol Košice – podaných v období od 18. novembra 2019 do 22. novembra 2019.

Za uvedené porušenie bola uložená rozhodnutím úradu Slovenskej pošty, a. s., peňažná pokuta vo výške 3 000,- eur. Proti tomuto rozhodnutiu nebolo podané odvolanie, čím nadobudlo právoplatnosť a peňažná sankcia bola zo strany Slovenskej pošty, a. s., uhradená.

9 Záver

Správa o stave poskytovaní univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2020 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 udelení poštovej licencie a platných požiadaviek na kvalitu.

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

Na základe výkonu štátneho dohľadu možno konštatovať, že pri poskytovaní univerzálnej služby aj naďalej pretrvávajú nedostatky, ktoré majú vplyv na spokojnosť užívateľov s poskytovaním a kvalitou univerzálnej služby. Nedostatky sa opakované

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

V ostatnom období zaznamenáva úrad nedostatky v zabezpečení povinnosti doručovania najmenej jedenkrát denne v rámci univerzálnej služby. Dôvodom sú časté nedostatočné personálne kapacity na doručovacích rajónoch jednotlivých pôšt. Napriek uloženým a prijatým opatreniam sú nedostatky odstraňované iba postupne a sú zaznamenávané aj pri opätovnom výkone štátneho dohľadu. Uvedené nedostatky sa prejavili v roku 2020 aj nedosiahnutím stanovených ukazovateľov kvality najmä v oblasti balíkových zásielok univerzálnej služby a zaznamenanými nedostatkami nedodržiavania garantovanej lehoty prepravy pri poskytovaní expresných služieb Slovenskou poštou, a. s., čo sa následne prejavilo v znížení ukazovateľov spokojnosti užívateľov poštových služieb. Tieto nedostatky sa násobne prejavili vplyvom situácie v poštových službách súvisiacej so šírením ochorenia COVID-19.

Jednotlivé kvalitatívne ukazovatele poskytovania univerzálnej služby sú pravidelne sledované a monitorované. Všeobecne možno konštatovať pokles niektorých ukazovateľov z dôvodu dlhodobého nedostatku personálnych kapacít poskytovateľa univerzálnej služby, poklesu poskytovania niektorých poštových služieb v oblasti listových zásielok, čo má následne dopad na kvalitu univerzálnej služby. Tento trend sa netýka len slovenského poštového trhu, ale aj poštového trhu okolitých európskych krajín a ich zabezpečenia základnej (univerzálnej) služby.

Obdobie roka 2020 bolo ovplyvnené pokračovaním realizácie projektu Slovenskej pošty, a. s., „Optimalizácia poštovej siete“. Úrad v danej oblasti môže stav posudzovať len v rámci platných požiadaviek na kvalitu. Podľa úradu je potrebné dôsledne zvažovať dopady uvedeného projektu na poskytovanie univerzálnej služby, výrazný zásah do verejného záujmu a dopad na užívateľov poštových služieb, pričom rozdiel medzi očakávanými a reálnymi prínosmi a ich vplyv na úsporu nákladov je potrebné dôsledne zhodnotiť.

Podľa údajov zverejnených Slovenskou poštou, a. s., ukončila rok 2020 so zaznamenaným historicky najvyšším negatívnym hospodárskym výsledkom, ktorý bude mať vplyv aj na nastavenie poskytovania služieb v nasledujúcich obdobiach.

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

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

Žilina 26. máj 2021

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