



ÚRAD PRE REGULÁCIU
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ
A POŠTOVÝCH SLUŽIEB

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2023

Máj 2024

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Legislatívny rámec	4
3	Činnosť úradu.....	5
4	Rozsah univerzálnej služby a poštového platobného styku a objem prepravených zásielok	8
5	Kvalitatívne ukazovatele	9
5.1	Dostupnosť univerzálnej služby.....	9
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	12
5.3	Poskytovanie informácií o univerzálnej službe.....	12
5.4	Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby	13
5.5	Hodnotenie spokojnosti zákazníka	14
6	Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby.....	15
7	Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb	17
8	Petície a podania podané úradu.....	20
8.1	Vyhodnotenie prijatých petícií.....	20
8.2	Vyhodnotenie prijatých podaní	21
9	Záver	22

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 znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o poštových službách“) zverejňuje na svojom webovom sídle správu o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2023.

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 2023 bol uvedený v Poštovej licencii č. 7338/ORPS/2022-25092 zo dňa 8. 9. 2022, ktorá bola udelená s účinnosťou od 1. januára 2023 do 31. decembra 2027.

Univerzálna služba bola poskytovaná v roku 2023 v zmysle Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby č. 5919/ORPS/2022-7220 vydaných úradom dňa 31. marca 2022, ktoré nadobudli účinnosť dňa 7. apríla 2022 (ďalej len „požiadavky na kvalitu“).

Správa bola spracovaná na základe výkonu štátnej regulácie poštových služieb a výsledkov štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku držiteľom poštovej licencie v roku 2023, ktorým bola Slovenská pošta, a. s., so sídlom Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica (ďalej len „Slovenská pošta, a. s.“).

2 Legislatívny rámec

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

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

Na základe právnej úpravy vymedzenej zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov úrad vykonáva alternatívne riešenie sporov v oblasti poskytovania poštových služieb. Úrad v tejto oblasti rieši spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb a poštového platobného styku medzi spotrebiteľom a poskytovateľom univerzálnej služby. Prehľad riešených sporov je obsahom výročnej správy o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov za rok 2023, ktorá je dostupná na webovom sídle úradu www.teleoff.gov.sk.

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

- vyhláška č. 63/2012 Z. z. o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby,
- opatrenie úradu 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 úradu z 13. februára 2023 č. 1/2023, ktorým sa mení opatrenie úradu č. 1/2016, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk v znení neskorších predpisov s účinnosťou od 1. marca 2023,
- opatrenie z 21. augusta 2018 č. 2-MS/2018, ktorým sa mení opatrenie úradu č. 2-MS/2017, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk s účinnosťou od 1. septembra 2018,
- opatrenie zo 16. februára 2022 č. 3-MS/2022, ktorým sa mení opatrenie úradu č. 2-MS/2018, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk v znení opatrenia č. 1-MS/2020 s účinnosťou od 1. marca 2022.

Aplikácia nariadenia o službách cezhraničného dodávania balíkov je premietnutá do zberu údajov od poskytovateľov služieb cezhraničného dodávania balíkov na účel každoročného posúdenia cezhraničných sadzieb za balíky.

3 Činnosť úradu

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

Dňa 1. januára 2023 nadobudla účinnosť Poštová licencia č. 7338/ORPS/2022-25092 zo dňa 8. septembra 2022 (ďalej len „poštová licencia“), ktorá bola udelená Slovenskej pošte, a. s., na poskytovanie univerzálnej služby na celom území Slovenskej republiky. Poštovou licenciou bola zároveň uložená povinnosť vykonávať poštový platobný styk podľa § 44 ods. 1 písm. c) zákona o poštových službách. V súlade s ustanovením § 47 ods. 4 zákona o poštových službách bola poštová licencia udelená na obdobie od 1. januára 2023 do 31. decembra 2027.

V rámci pokračovania projektu „Optimalizácia poštovej siete“, a teda racionalizácie verejnej poštovej siete, ktorú zahájila Slovenská pošta, a. s., v roku 2019 a predstavovala 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, predložil poskytovateľ univerzálnej služby v priebehu roka 2023 úradu návrh na zrušenie 18 prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete.

Zatiaľ čo poskytovateľ univerzálnej služby pri výbere prístupových a kontaktných miest (dodávacích a podávacích pôšt, poštových stredísk a pôšt Partner) prihliadal predovšetkým na ich výnosnosť, úrad pri posudzovaní jednotlivých návrhov na zrušenie prístupových a kontaktných 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 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 teda prihliadal, 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 2023 úrad schvaľoval jeden návrh zmeny poštových podmienok pre poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, a to s účinnosťou od 1. júna 2023, ktoré sa týkali poskytovania poštových služieb vo vnútroštátnom poštovom styku. Poskytovateľ univerzálnej služby tiež predložil na vedomie zmeny poštových podmienok, ktoré sa týkali poskytovania iných poštových služieb ako univerzálna služba. Aktualizácia poštových podmienok súvisela so zrušením povinnosti uvádzať službu poistenie na adresnom štítku alebo na adresnej strane zásielky.

Poskytovateľ univerzálnej služby predložil v roku 2023 na posúdenie celkom 97 návrhov a oznámení týkajúcich sa verejnej poštovej siete a plnenia požiadaviek na kvalitu. Podania sa týkali najmä racionalizácie verejnej poštovej siete vrátane zmien v sieti poštových schránok, zmeny charakteru pošty, dočasného zatvorenia pošty, výnimiek z univerzálnej služby, a to výnimiek z časovej a územnej dostupnosti, ako aj výnimiek z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň.

Na účely financovania a kompenzácie čistých nákladov univerzálnej služby úrad spravuje kompenzačný fond ako osobitný účet vedený v štátnej pokladnici. Príjmami kompenzačného fondu sú príspevky od poštových podnikov, ktoré poskytujú poštové služby zameniteľné s univerzálnou službou. Výška príspevku od poštových podnikov je

limitovaná do výšky 3 % ich obratu z poskytovania zameniteľných služieb a chýbajúca časť na úhradu čistých nákladov je uhrádzaná zo štátneho rozpočtu.

V priebehu roku 2023 úrad v oblasti financovania univerzálnej služby určil čisté náklady univerzálnej služby za rok 2022 v sume 13 601 558,- eur, a to rozhodnutím zo dňa 23. augusta 2023. Určenie čistých nákladov úrad zverejnil vo Vestníku úradu č. 8/2023 zo dňa 30. augusta 2023. Zároveň s rozhodnutím o náhrade čistých nákladov vydal úrad v súlade s § 58 ods. 6 zákona o poštových službách rozhodnutia o zvýšení príspevku do kompenzačného fondu tým poštovým podnikom, ktoré poskytovali zameniteľné služby, nakoľko rozdiel medzi predbežnými čistými nákladmi a čistými nákladmi za rok 2022 bol kladný.

Vývoj úhrady čistých nákladov univerzálnej služby za roky 2018 – 2022 (eur)

	2018	2019	2020	2021	2022
Čisté náklady	13 696 412	13 892 605	13 997 332	14 050 658	13 601 558

Príjmy a výdavky kompenzačného fondu za rok 2022 v súlade s § 55 ods. 3 zákona o poštových službách úrad zverejnil vo Vestníku úradu č. 7/2023 zo dňa 13. júna 2023. Prostriedky z kompenzačného fondu boli použité v roku 2022 na financovanie čistých nákladov univerzálnej služby Slovenskej pošty, a. s.

Podľa zákona o poštových službách určuje úrad na základe doručených údajov za obdobie 1. polroka predbežné čisté náklady univerzálnej služby za kalendárny rok. Návrh na určenie predbežných čistých nákladov za rok 2023 predložila Slovenská pošta, a. s., dňa 30. augusta 2023 a dňa 28. novembra 2023 úrad určil predbežné čisté náklady vo výške 13 686 574,- eur. Rozhodnutie o predbežných čistých nákladoch za rok 2023 úrad zverejnil vo Vestníku úradu č. 9/2023 zo dňa 29. novembra 2023.

V oblasti cenovej regulácie úrad v úvode roka 2023 pokračoval v posudzovaní návrhu cenovej úpravy za poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, ktoré zahájil na konci roka 2022 na základe predloženého návrhu poskytovateľa univerzálnej služby zo dňa 14. októbra 2022. Úrad určil nové ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny styk opatrením úradu č. 1/2023 zo dňa 13. februára 2023 s účinnosťou od 1. marca 2023.

Vzhľadom na výrazný medziročný prepád objemu podávaných zásielok, ktorý napriek predchádzajúcej cenovej úprave zo začiatku roka 2023, negatívne ovplyvnil dosahované výnosy poskytovateľa univerzálnej služby, Slovenská pošta, a. s., podala dňa 26. septembra 2023 nový cenový návrh na zvýšenie cien regulovaných služieb vo vnútroštátnom styku v priemere o 11,39 % a dňa 11. októbra 2023 cenový návrh na zvýšenie sadzieb univerzálnej služby v medzinárodnom styku v priemere o 10 %. Cenový návrh zohľadňoval predovšetkým rast inflácie a nákladov na energie a pohonné hmoty, ako aj minimálnej mzdy a s tým súvisiaci rast osobných nákladov, rast nákladov na terminálne odmeny v medzinárodnom styku a zároveň pokračujúci trend poklesu podávaných zásielok. Úrad preskúmal cenový návrh na úpravu cien vo vnútroštátnom styku a začal cenové konanie a legislatívny proces na prijatie novej cenovej úpravy s predpokladanou účinnosťou od 1. januára 2024. Zároveň preskúmal cenový návrh na úpravu cien v medzinárodnom styku a začal cenové konanie s posúdením navrhovaných úprav a vyžiadanim doplnujúcich údajov od Slovenskej pošty, a. s.

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

v roku 2023 bola štátna regulácia a štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb so zameraním na zabezpečenie kvality poskytovania univerzálnej služby.

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

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

Rozsah univerzálnej služby vo vnútroštátnom styku zahŕňa:

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

Rozsah univerzálnej služby v medzinárodnom styku zahŕňa:

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

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

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

Univerzálna služba a poštový platobný styk poskytovaný Slovenskou poštou, a. s., v rokoch 2019 – 2023 (mil. ks)

	2019	2020	2021	2022	2023
Poštové zásielky celkom*	237	198	184	154	140
Poštové poukazy celkom	20,4	16,7	14,8	13,5	10,7

* 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 naďalej prejavuje aj v počte poštových zásielok prepravovaných Slovenskou poštou, a. s. V roku 2023 naďalej pretrvávala situácia, kde listové zásielky (vnútroštátne aj medzinárodné) zaznamenávali približne 10 % pokles. V roku 2023 sa balíkové zásielky u poskytovateľa univerzálnej služby začínajú po pandémie COVID-19 stabilizovať, nárast dosahoval štandardné hodnoty nárastu pred obdobia pandémie na úrovni 5 %.

5 Kvalitatívne ukazovatele

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

5.1 Dostupnosť univerzálnej služby

Na zabezpečenie univerzálnej služby a poštového platobného styku používa jej poskytovateľ verejnú poštovú sieť, ktorú tvorí systém organizovania a súbor zariadení používaných na vybranie a distribúciu poštových zásielok a poskytovanie poštového platobného styku.

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

5.1.1 Prístupové a kontaktné miesta verejnej poštovej siete

Prístupové miesta poštovej siete sú budovy a stále technické zariadenia prístupné verejnosti určené na vybranie, distribúciu poštových zásielok alebo poskytovanie poštového platobného styku. Prístupové miesta verejnej poštovej siete sú najmä pošta a verejne prístupné samoobslužné technické zariadenia určené na vybranie poštových zásielok, najmä poštové schránky, dodanie poštových zásielok, najmä poštové priečky alebo doručovacie schránky a predaj poštových známok alebo výplatných značiek.

Kontaktné miesta poštovej siete sú miesta určené na vybranie alebo dodanie poštových zásielok alebo poskytovanie poštového platobného styku iné ako prístupové miesta poštovej siete, a to mobilné technické zariadenia, prístupové body alebo elektronické adresy na komunikáciu elektronickými prostriedkami, za kontaktné miesto poštovej siete sa považujú aj určení zamestnanci poštového podniku alebo osoby oprávnené vyberať alebo dodávať poštové zásielky na základe zmluvy s poštovým podnikom.

Požiadavky na kvalitu definujú minimálnu požadovanú hustotu pôšt tak, aby všetci obyvatelia súvislo zastavaných častí obcí, ktoré majú najmenej 25 obyvateľov, mali vzdialenosť k najbližšej pošte maximálne 10 km. Ďalšou podmienkou je, že každá obec nad 2 500 obyvateľov a spádová oblasť pošty v obci do 2 500 obyvateľov, ktorá má nad 3 500 obyvateľov, musí mať poštu. Rovnako každá obec nad 22 000 obyvateľov musí mať na každých začatých 22 000 obyvateľov ďalšiu poštu, pričom v mestských častiach miest Bratislava a Košice, ktoré majú viac ako 22 000 obyvateľov, musí byť najmenej jedna pošta.

Obce s veľkým dopytom po univerzálnej službe majú primerane väčší počet pôšt, pričom posúdenie je v kompetencii samotného poskytovateľa univerzálnej služby. Každý návrh na zrušenie pošty úrad dôsledne preveruje a v prípade, keď by došlo k porušeniu požiadaviek na kvalitu, takýto návrh zamietne. Aj v prípade, keď je pošta nahradená iným prístupovým alebo kontaktným miestom, takéto miesto musí spĺňať ustanovenia požiadaviek na kvalitu a poskytovať univerzálnu službu.

Prehľad parametrov verejnej poštovej siete za roky 2019 – 2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Poštové schránky	4745	4675	3487	3492	3466
Pošty	1504	1504	1426	1394	1373
Poštové strediská	65	61	43	42	42
Mobilné pošty	5	5	5	5	5
Pošty Partner	39	35	34	32	25
BalíkoBOX	60	125	145	155	155
PoštaPOINT	-	-	-	-	51
Zmluvný výdaj zásielok	14	14	15	16	15
Doručovacie rajóny celkom	4696	4645	4350	4168	4036
Motorizované doručovacie rajóny	676	554	619	647	691

V priebehu roka 2023 posudzoval úrad 49 návrhov na zrušenie pôšt. V rámci týchto návrhov bolo posúdené a po splnení stanovených podmienok zaslané kladné stanovisko k návrhu na zrušenie 12 dodávacích pôšt, 25 podávacích pôšt, 7 pôšt Partner a 4 poštových stredísk podaných v rámci projektu „Optimalizácia poštovej siete“. V jednom prípade bolo zaslané záporné stanovisko.

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

Príčinami dočasného zatvorenia prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete v trvaní nad 30 dní boli v roku 2023 najmä rekonštrukcia objektov alebo priestorov prevádzky pôšt, skončenie platnosti zmluvy na prevádzku pošty Partner alebo nájomnej zmluvy, personálne dôvody, či plánované zrušenie prevádzky pošty.

Vzhľadom na štruktúru podávaných zásielok a postupné znižovanie počtu jednotlivých podávaných listov prichádzalo v posledných rokoch k postupnej redukcii počtu poštových schránok. Poštové schránky sa rušia najmä v oblastiach, kde sú minimálne využívané. Úrad pri týchto zmenách sleduje dodržiavanie čl. 6 požiadaviek na kvalitu, ktorý stanovuje podmienky rozmiestňovania a dostupnosti poštových schránok.

Úrad na základe návrhov poskytovateľa univerzálnej služby posudzoval v roku 2023 návrhy na zriadenie 2 poštových schránok a návrhy na zrušenie 28 poštových schránok. Hlavným dôvodom rušenia poštových schránok je ich nevyužívanie, prípadne ich poškodenie.

Vo výnimočných prípadoch úrad tiež udeľuje výnimky z územnej dostupnosti pôšt, t. j. z dodržiavania čl. 4 bodov 4 a 5 požiadaviek na kvalitu, pričom v roku 2023 bolo predložených deväť návrhov na udelenie výnimky z územnej dostupnosti pošty podľa čl. 4 bodu 4 a bodu 5 požiadaviek na kvalitu, a to dočasnej výnimky z dôvodu dočasného zatvorenia pošty v čase trvania rekonštrukcie priestorov objektov ich umiestnenia, či výpovede zmluvy o nájme. V roku 2023 bola udelená výnimka aj z dôvodu mimoriadnej udalosti, ktorou bolo zemetrasenie a následné poškodenie budovy pošty.

Pri udeľovaní týchto výnimiek úrad dbá na to, aby bolo poskytovanie univerzálnej služby pre užívateľov zabezpečené náhradným spôsobom, napríklad bezplatným poskytnutím služby opakovaného doručenia zásielok na žiadosť adresáta.

5.1.2 Dodávanie poštových zásielok

Základným cieľom poštovej služby je dodanie poštovej zásielky alebo poukázanej peňažnej sumy adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi. Z hľadiska užívateľa 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).

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.

Požiadavky na kvalitu definujú miesta, ktoré patria medzi výnimky z univerzálnej služby, tzn. že poskytovateľ univerzálnej služby nie je povinný zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň (čl. 7 bod 5 požiadaviek na kvalitu), a taktiež spôsob dodávania v týchto miestach (čl. 7 bod 6 požiadaviek na kvalitu). V týchto prípadoch sa dodávanie zabezpečuje:

- doručovaním menej ako päťkrát v týždni (najmenej jedenkrát až trikrát v týždni),
- doručovaním do doručovacích schránok,
- formou odnášky z pošty,
- iným spôsobom, ktorý si adresát 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 kontroly týchto miest a hodnotí, či sú splnené všetky predpoklady na udelenie výnimky z univerzálnej služby.

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

Prehľad počtu miest spadajúcich pod výnimky z univerzálnej služby za roky 2019 – 2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Miesta bez doručovacej služby	2005	2061	2095	2015	2003
Miesta s obmedzeným doručovaním					
miesta s nepravidelným doručovaním	286	264	265	228	216
miesta s doručovaním do doručovacích schránok	717	739	736	574	564

V roku 2023 úrad posudzoval návrhy na udelenie výnimky z univerzálnej služby pre 43 miest predložených poskytovateľom univerzálnej služby a po splnení podmienok podľa čl. 7 bodu 4 požiadaviek na kvalitu súhlasil s ich zaradením do zoznamu miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním.

Zo zoznamu miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním bolo na základe návrhov poskytovateľa univerzálnej služby vyradených 103 miest, ktoré mali udelenú výnimku z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň, a to najmä z dôvodu zabezpečenia denného doručovania či zániku adresného miesta.

5.1.3 Časová dostupnosť univerzálnej služby

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

V roku 2023 posudzoval úrad zmenu hodín pre verejnosť 48 pôšt, ktoré nespĺňali ustanovenia čl. 5 požiadaviek na kvalitu a vyžadovali si tak udelenie výnimky z časovej dostupnosti alebo posúdenie už udelenej výnimky pre iný rozsah hodín pre verejnosť.

Úrad tiež posudzoval úpravu hodín pre verejnosť pôšt v období letných mesiacov z dôvodu plánovaných dovolení zamestnancov.

5.2 Čas prepravy poštových zásielok

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

Na vyhodnotenie plnenia noriem kvality sa používa metodika v zmysle európskych noriem. Pre jednotlivo podávané listy 1. triedy je to norma EN 13850, ktorá je v zmysle poštovej smernice povinná. Pre listy 2. triedy sa používa norma EN 14508. Pre balíky a poštové poukazy platí špecifická metodika, ktorú schvaľuje úrad. Požiadavky na kvalitu predpisujú meranie času prepravy, rozsah merania a normy kvality pre všetky kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby. V roku 2023 boli podľa požiadaviek na kvalitu normy kvality pre všetky kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby 92 % zásielok dodaných v lehote prepravy a 99 % zásielok dodaných v čase, ktorý je dvojnásobkom lehoty prepravy.

Výsledky meraní lehoty prepravy v rokoch 2019 – 2023 (%)

	Norma kvality	Plnenie				Norma kvality	Plnenie 2023
		2019	2020	2021	2022		
List 1. triedy	93	94,09	93,95	91,67	94,43	92	95,76
List 2. triedy	93	-	-	90,75	92,23	92	-
Doporučený list	93	-	-	94,44	94,82	92	-
Balík	93	92,31	83,50	-	-	92	97,90
Poštový poukaz	93	95,77	-	-	-	92	95,21

Meranie lehoty prepravy musí vykonávať nezávislá inštitúcia. V roku 2023 vykonala meranie lehoty prepravy listov 1. triedy a lehoty prepravy poštových poukazov na adresu 2. triedy obchodná spoločnosť LAKAVA Kvalita, s. r. o. Meranie lehoty prepravy balíkov na adresu vykonala Žilinská univerzita v Žiline. Slovenská pošta, a. s., splnila stanovenú normu kvality v roku 2023 pri všetkých vykonaných meraniach lehoty 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 v čl. 9 požiadavky na kvalitu a ich plnenie a dodržiavanie kontroluje úrad. Medzi povinnosť poskytovateľa univerzálnej služby patrí:

- zverejnenie informácie o hodinách pre verejnosť, počas ktorých pošta zabezpečuje univerzálnu službu, pri vchode do pošty, prípadne na inom vhodnom mieste tak, aby bola verejnosti trvalo prístupná aj v čase uzavretia pošty,
- na každej pošte zabezpečenie možnosti nahliadnutia do poštových podmienok, reklamačného poriadku, požiadaviek na kvalitu a tarify a na požiadanie poskytnutie informácie o používaných poštových smerovacích číslach v Slovenskej republike určených pre udanú adresu,

- na webovom sídle zverejnenie zákona o poštových službách, poštových podmienok a reklamačného poriadku, požiadaviek na kvalitu, tarify a zoznamu používaných poštových smerovacích čísel v Slovenskej republike,
- na každej pošte zverejnenie prehľadu poštových služieb patriacich do univerzálnej služby, vzorov správneho písania adresy a informácie o rozhodujúcom čase na vybrané poštových zásielok (rozhodujúci čas je určený čas, kedy je pošta ešte schopná vybranú zásielku spracovať a odovzdať na poštovú prepravu tak, aby bola dodržaná stanovená lehota prepravy).

V roku 2023 Slovenská pošta, a. s., okrem informácií dostupných na jednotlivých poštách a poštových schránkach poskytovala komplexné informácie na webovom sídle www.posta.sk, prostredníctvom bezplatnej telefónnej informačnej linky a kontaktných telefónnych liniek jednotlivých pôšt. Ďalšou možnosťou získavania informácií o službách poskytovateľa univerzálnej služby je mobilná aplikácia Slovenskej pošty, a. s., ktorá umožňuje užívateľom sledovať zásielky, zmeniť termín ich doručenia, či ich presmerovať na inú adresu. Mobilná aplikácia zároveň poskytuje informácie o jednotlivých poštách, ich otváracích hodinách, dostupných službách, ale aj aktuálnej vyťažnosti s možnosťou získania poradového čísla čakania na konkrétnej pošte s vyvolávacím systémom.

5.4 Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby

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

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

Prehľad počtu prijatých reklamácií poskytovateľa univerzálnej služby v rokoch 2019 – 2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Počet reklamácií celkom	51 155	56 547	72 544	55 229	46 159
z toho opodstatnených	42,00 %	36,84 %	34,96 %	40,44 %	40,09 %

V roku 2023 prijala Slovenská pošta, a. s., celkom 46 159 reklamácií. V porovnaní rokov 2022 a 2023 zaznamenal poskytovateľ univerzálnej služby pokles podaných reklamácií o 16,42 %. Počet podaných reklamácií na poštové služby vnútroštátneho a medzinárodného styku predstavoval 44 941 reklamácií. Najčastejšie dôvody reklamácií boli nedodanie doručeníek, nedodanie zásielok, ako aj ďalšie nedostatky spojené s distribúciou zásielok a peňazí, čo z celkového počtu prijatých reklamácií predstavovalo 76 %. Z celkového počtu prijatých reklamácií bolo 18 504 reklamácií vyhodnotených ako opodstatnených.

Okrem reklamácií prijala Slovenská pošta, a. s., v rok 2023 celkovo 3 585 sťažností a iných podaní, z ktorých bolo 1 438 vyhodnotených ako opodstatnených. V porovnaní rokov 2022 a 2023 zaznamenal poskytovateľ univerzálnej služby pokles sťažností o 8,85 %. Najviac sťažností bolo smerovaných na dodanie alebo vyberanie poštových zásielok, najmä nedodanie zásielky, nedodržiavanie lehoty prepravy a nevykonanie pokusu o doručenie a nespokojnosť s vybavením reklamácie. Časť sťažností smerovala aj k nedostatkom v správaní a odbornosti zamestnancov.

5.5 Hodnotenie spokojnosti zákazníka

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

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

Výsledky merania spokojnosti zákazníkov poskytovateľa univerzálnej služby v rokoch 2019 – 2023 (%)

Ukazovateľ kvality poštových služieb	2019	2020	2021	2022	2023
Primeranosť poplatkov	72,5	50,0	50,0	60,7	56,99
Rozmiestnenie a dostupnosť pôšt	90,0	72,0	68,0	72,8	71,30
Poskytovanie informácií o produktoch SP, a. s.	90,0	68,5	68,0	72,2	72,59
Rozsah hodín pre verejnosť – dopoludnia	93,0	73,0	74,0	76,7	76,48
Rozsah hodín pre verejnosť – popoludní	92,0	67,0	66,0	70,0	66,89
Vybavovanie reklamácií*	79,0	57,0	55,0	-	67,30
Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok	87,0	64,0	63,0	73,4	73,55
Čas čakania pri priehradke	75,0	55,0	52,0	65,6	58,67
Celková spokojnosť	79,1	69,4	67,2	67,9	70,39

**priemerná spokojnosť s vybavením sťažnosti/reklamácie na základe hodnotenia od vzorky respondentov, ktorí zodpovedali, že v roku podali reklamáciu/sťažnosť na produkty a služby*

V roku 2023 bolo meranie vykonané na vzorke 1 066 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 sadzieb podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, pričom regulované poštové sadzby sú určené ako maximálne ceny.

Prehľad cien vybraných vnútroštátnych služieb z rozsahu univerzálnej služby za roky 2019 – 2023 (EUR)

	2019	2020	2021	2022	2023
List 1. triedy do 50 g	0,80	0,80	0,80	1,00	1,20
List 2. triedy do 50 g	0,65	0,65	0,65	0,75	0,90
Doporučený list 2. triedy do 50 g	1,55	1,55	1,55	1,85	2,20
Balík na adresu do 5 kg	3,90	3,90	3,90	4,50	4,90
Balík na poštu do 5 kg	2,70	2,70	2,70	3,60	3,90

Slovenská pošta, a. s., dňa 14. októbra 2022 predložila úradu návrh novej cenovej úpravy za poskytovanie univerzálnej služby vo vnútroštátnom poštovom styku a za poskytovanie poštového platobného styku s navrhovaným zvýšením cien na úrovni 18,87 % s predpokladanou účinnosťou od 1. marca 2023. Podaný návrh odôvodnila Slovenská pošta, a. s., zhoršujúcim sa stavom hospodárskej situácie a meniacim sa trhom listových a balíkových služieb, ako aj finančných služieb. V oblasti balíkových služieb došlo v roku 2022 k výraznému prepadu v objeme podaných balíkov, ktorý bol podporený rušením opatrení zavedených v súvislosti s pandemiou COVID-19. V oblasti listovej pošty sa naďalej počíta s pokračovaním poklesu objemu nezapísaných zásielok a ich transformácia do elektronickej podoby, ale aj s poklesom zapísaných zásielok. Slovenská pošta, a. s., zároveň predpokladá, že trend poklesu početností listových zásielok univerzálnej služby a poštového platobného styku bude trvalého charakteru. Na zhoršovaní hospodárskej situácie poskytovateľa univerzálnej služby sa okrem klesajúcich výnosov podieľa rast inflácie, predovšetkým rast nákladov na energie a pohonné látky, ako aj rast osobných nákladov v dôsledku rastu minimálnej mzdy.

Na základe predloženého návrhu Slovenskej pošty, a. s., úrad posúdil cenový návrh, pričom zohľadnil najmä dopady na samotných užívateľov poštových služieb a znížil navrhovaný index rastu cien podliehajúcich regulácii. Úrad určil nové ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny styk opatrením úradu č. 1/2023. Zvýšenie cien by malo pomôcť stabilizovať zhoršujúci sa výsledok hospodárenia za oblasť univerzálnej služby.

Okrem cenovej regulácie úrad tiež v roku 2023 vykonával aktivity spojené s posudzovaním sadzieb v oblasti cezhraničného dodávania balíkov na základe nariadenia o službách cezhraničného dodávania balíkov a Oznámenia komisie COM (2018) 838 z 12. decembra 2018 o usmerneniach pre národné regulačné orgány k transparentnosti a posúdeniu cezhraničných sadzieb za balíky podľa nariadenia o službách cezhraničného dodávania balíkov a vykonávacieho nariadenia Komisie (EÚ) 2018/1263.

V roku 2023 úrad vykonal analýzu, ktorej cieľom bolo porovnanie sadzieb produktov univerzálnej služby v oblasti cezhraničného dodávania balíkov v rámci Európskej únie platných k 1. januáru 2023. 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 2023

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	20	23	7
Štandardný list do 1 kg	18	23	7
Štandardný list do 2 kg	15	25	8
Doporučený list do 500 g	19	24	8
Doporučený list do 1 kg	15	23	8
Doporučený list do 2 kg	16	25	8
Balík track and trace do 1 kg	13	21	8
Balík track and trace do 2 kg	10	22	8
Balík track and trace do 5 kg	8	22	9

Poznámka: Do celkového počtu krajín EÚ v danej kategórii produktu boli zahrnuté iba tie krajiny EÚ, ktorých daný produkt bol hodnotený v zmysle nariadenia o službách cezhraničného dodávania balíkov. 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 o službách cezhraničného dodávania balíkov. Výsledkom hodnotenia sadziieb poskytovateľa univerzálnej služby bolo konkrétne poradie, na ktorom sa umiestnili sadzby poskytovateľa univerzálnej služby v rámci všetkých hodnotených krajín EÚ, a to od najvyššej sadzby po najnižšiu. V zmysle metodiky EÚ je 25 % najvyšších z nich potrebné podrobiť hlbšej analýze a následne ich odôvodniť alebo znížiť.

Na základe výsledkov vykonanej analýzy úrad konštatoval, že hodnotené sadzby poskytovateľa univerzálnej služby, Slovenskej pošty, a. s., (upravené paritou kúpnej sily) sa umiestnili v rámci hodnotenia krajín EÚ na 8. – 20. mieste, teda nepatria medzi 25 % najvyšších sadziieb v rámci Európskej únie. V zmysle metodiky EÚ neboli považované za neprimerane vysoké a nebolo ich potrebné hlbšie analyzovať.

7 Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb

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

Kontrolná činnosť poskytovania poštových služieb poskytovateľom univerzálnej služby vykonávaná v roku 2023 bola zameraná na dodržiavanie podmienok poskytovania poštových služieb vrátane univerzálnej služby a poštového platobného styku v súlade so zákonom o poštových službách. Kontroly boli zamerané do oblasti plnenia kvality poskytovania univerzálnej služby, ako aj ostatných poštových služieb, a to predovšetkým kontroly dodávania poštových zásielok na vybraných nástupníckych poštách, opatrení uložených v zápisniciach o štátnom dohľade v roku 2021 a 2022, podávania a dodávania poštových zásielok a dodržiavania požiadaviek na kvalitu.

Prehľad kontrolnej činnosti pri poskytovaní univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s., za rok 2023

Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby a ostatných poštových služieb	29
so zistenými nedostatkami	0
bez zistených nedostatkov	29
Zameranie vykonaných kontrol	
dodávanie poštových zásielok na vybraných poštách	8
dodržiavanie poštových podmienok pri poskytovaní vybraných poštových služieb	2
plnenie opatrení uložených v zápisnici o priebehu a výsledku štátneho dohľadu	2
dodávanie poštových zásielok podaných do poštových schránok	1
dodržiavanie čl. 5 bodu 2 požiadaviek na kvalitu	1
podávanie poštových zásielok cez mobilnú aplikáciu	1
plnenie povinností vyplývajúcich z nariadenia o službách cezhraničného dodávania balíkov	1
poskytovanie informácií o univerzálnej službe podľa čl. 9 požiadaviek na kvalitu	1
súlady tarify poštových služieb s opatrením úradu	1
časová dostupnosť podľa čl. 5 bodu 1 požiadaviek na kvalitu	3
územná dostupnosť podľa čl. 7 bodu 5 požiadaviek na kvalitu	6
dodržiavanie ukazovateľov kvality univerzálnej služby (audity, čas prepravy)	2

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

Najviac kontrol bolo v priebehu roka 2023 smerovaných do oblasti dodávania poštových zásielok na vybraných poštách. Z uvedených kontrol bolo sedem kontrolných akcií zameraných na doručovanie zapísaných poštových zásielok na vybraných nástupníckych poštách, t. j. poštách zabezpečujúcich poskytovanie univerzálnej služby vrátane doručovania v obciach po zrušení danej pošty, čo súviselo najmä s realizáciou projektu „Optimalizácia poštovej siete“ a z toho vyplývajúceho rušenia dodávacích pôšt. Ďalšia kontrola bola zameraná na správnosť postupu pri doručovaní poštových zásielok vybranej pošty. Vo všetkých prípadoch boli kontroly uzavreté bez zistených nedostatkov.

Na základe podaní boli realizované dve kontroly, a to jedna z kontrol dodržiavanie poštových podmienok pri poskytovaní vybraných poštových služieb – kontrola dodržiavania zaručenej lehoty prepravy expresných poštových zásielok a kontrola dodržiavania čl. 5 bodu 2 požiadaviek na kvalitu, pričom neboli zistené nedostatky.

Jedna kontrolná akcia bola zameraná na dodržiavanie Poštových podmienok – Všeobecná časť (vnútroštátny styk), Poštových podmienok – Expres zásielky (vnútroštátny styk) a Poštových podmienok – Doporučená zásielka (vnútroštátny styk).

Do oblasti plnenia podmienok pre poskytovanie poštových služieb prostredníctvom poštových schránok bola zameraná kontrola na dodávanie poštových zásielok podaných do poštových schránok poskytovateľa univerzálnej služby formou kontrolných zásielok. Kontrola bola bez zistených nedostatkov.

Dve kontrolné akcie boli zamerané na plnenie opatrení uložených v roku 2021 a 2022 v zápisniciach o priebehu a výsledku štátneho dohľadu. Jedna z nich sa týkala poskytovania informácií o univerzálnej službe v zmysle ustanovení čl. 9 požiadaviek na kvalitu a druhá doručovania zásielok do BalíkoBOXu formou zaslania kontrolnej zásielky.

Na preverenie časovej dostupnosti, t. j. hodín pre verejnosť pôšt v súlade s ustanovením čl. 5 bodu 1 požiadaviek na kvalitu boli zamerané tri kontrolné akcie, ktoré boli uzavreté bez zistených pochybení. V rámci kontrol bolo preverených desať prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete.

Jedna kontrolná akcia bola zameraná na poskytovanie informácií o univerzálnej službe užívateľom poštových služieb v súlade s čl. 9 požiadaviek na kvalitu na vybraných poštách a jedna na podávanie zapísaných zásielok cez mobilnú aplikáciu formou kontrolnej zásielky. Obe kontroly boli bez zistených nedostatkov.

Jedna kontrola bola zameraná na plnenie povinností vyplývajúcich z nariadenia o službách cezhraničného dodávania balíkov formou štatistického zisťovania a ukončená bez zistených nedostatkov.

Na posúdenie súladu tarify poštových služieb s opatrením úradu č. 1/2023, ktorým sa ustanovil rozsah regulácie cien a určili sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk, bola vykonaná jedna kontrola bez zistených nedostatkov.

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

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

Prehľad kontrol územnej dostupnosti podľa čl. 7 bodu 5 požiadaviek na kvalitu za rok 2023

Počet preverených miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním	165
počet preverených miest navrhnutých na zaradenie	39
počet preverených miest navrhnutých na aktualizáciu	126

Úrad v rámci 6 kontrol v súlade s čl. 7 bodom 5 požiadaviek na kvalitu posúdil a preveril oprávnenosť zaradenia 39 miest, ktoré boli poskytovateľom univerzálnej služby predložené na zaradenie do zoznamu miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním, a z hľadiska aktuálnosti zaradených miest v zozname miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním preveril 126 miest a posúdil oprávnenosť ich ďalšieho zaradenia, resp. zmenu poskytnutých údajov.

Základné ciele jednotlivých kontrolných akcií boli splnené. Získané poznatky z vykonaných kontrolných akcií budú ďalej využívané pri zostavovaní plánu kontrolnej činnosti a výkone štátneho dohľadu v roku 2024.

8 Petície a podania podané úradu

Úrad prijíma a vybavuje petície a podania týkajúce sa poskytovania poštových služieb vrátane univerzálnej služby. Pri prijímaní, prešetrovaní a vybavovaní petícií a 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 petícií a podaní prijatých úradom v oblasti poskytovania univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s., v roku 2023

Podania	Petície	Podania	Spolu
Prijaté	4	22	26
Vybavené	4	20	24
<i>opodstatnené</i>	0	7	7
<i>neopodstatnené</i>	4	6	10
<i>nedali sa prešetriť/vyhodnotiť</i>	0	7	7
Postúpené	0	2	2
V riešení	0	3	3

V priebehu roka 2023 prijal úrad 4 petície a 22 podaní súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby, ako aj ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s. Podania mali charakter žiadostí, dopytov a podnetov alebo sa týkali verejnej poštovej siete.

8.1 Vyhodnotenie prijatých petícií

V roku 2023 prijal úrad 4 petície týkajúce sa poskytovania poštových služieb, a to tri petície za zachovanie prístupových miest verejnej poštovej siete súvisiace najmä s projektom „Optimalizácia poštovej siete“ realizovaným Slovenskou poštou, a. s., a petíciu za zachovanie hodín pre verejnosť Pošty Krčava.

Prehľad prijatých petícií v roku 2023

Číslo	Predmet	Vyhodnotenie
1	Petícia za zachovanie Pošty Považská Bystrica 3 na ul. Nemocničná 23 a Pošty Považská Bystrica 8 na sídlisku Rozkvet 2035/72 v Považskej Bystrici	neopodstatnená
2	Petícia za zachovanie pobočky Slovenskej pošty na ul. Budovateľskej v Komárne	neopodstatnená
3	Petícia za zachovanie pobočky Slovenskej pošty, a. s., v obci Dubovec	neopodstatnená
4	Petícia za zachovanie úradných hodín pre verejnosť na Pošte Krčava	neopodstatnená

Prijaté petície boli úradu podané priamo, postúpené poskytovateľom univerzálnej služby, prípadne Ministerstvom dopravy SR. Prijaté petície boli vybavené v lehotách podľa zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov.

Z hľadiska vyhodnotenia prijatých petícií boli všetky prešetrované petície vyhodnotené ako neopodstatnené.

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

8.2 Vyhodnotenie prijatých podaní

Podania týkajúce sa nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby, ako aj ostatných poštových služieb poskytovaných poskytovateľom univerzálnej služby boli vybavované v zmysle zákona o poštových službách.

Podania týkajúce sa poskytovania služieb poskytovateľom univerzálnej služby mali charakter sťažností, žiadostí, podnetov, dopytov a pod. Ich predmetom boli hlavne:

- nespokojnosť s postupom pri doručení poštovej zásielky,
- nedodržanie lehoty prepravy,
- nespokojnosť s postupom pri riešení reklamačného a náhradového konania,
- nespokojnosť s poskytovaním poštových služieb na konkrétnej pošte,
- nespokojnosť s platením colných poplatkov,
- nevyplatenie sociálnych dávok,
- poškodenie obsahu poštovej zásielky
- nespokojnosť so zrušením pošty.

V rámci prešetrenia podaní úrad nariadil poskytovateľovi univerzálnej služby prijať viacero opatrení a určil tiež termín ich dosiahnutia alebo v niektorých prípadoch uviedol odporúčania. Medzi opatrenia a odporúčania patrilo:

- preškolenie zamestnanca poskytujúceho danú službu,
- prijať opatrenia na dodržiavanie poštových podmienok,
- upozornenie na dodržiavanie § 32 ods. 2 písm. g) zákona o poštových službách,
- vyplatiť náhradu škody,
- prehodnotiť výsledok reklamačného konania,
- preverenie spôsobu poskytovania danej služby.

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

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

9 Záver

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2023 poskytuje hlavné údaje a informácie o poskytovaní univerzálnej služby a vykonávaní poštového platobného styku Slovenskou poštou, a. s., ktorá je poskytovateľom univerzálnej služby, na základe udelenej poštovej licencie a platných požiadaviek na kvalitu.

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

Zásadnou zmenou ovplyvňujúcou poskytovanie univerzálnej služby je naďalej pokračujúca optimalizácia poštovej siete realizovaná súčasným poskytovateľom univerzálnej služby Slovenskou poštou, a. s., ktorá má významný vplyv na vnímanie územného a časového prístupu k poštovým službám pre užívateľov ako aj zmeny v oblasti miest bez doručovania a miest s obmedzeným doručovaním.

V priebehu roka 2023 možno zaznamenávať u poskytovateľa univerzálnej služby snahu o zavádzanie nových prístupov pri riešení poskytovania poštových služieb (napr. rozširovanie siete BalíkoBOXOV a zavádzanie PoštaPOINTOV), pričom tieto sa dotýkajú aj univerzálnej služby a umožňujú zlepšovanie dostupnosti k službám pre užívateľov z hľadiska udržateľnosti univerzálnej služby.

Na základe prešetrovania podnetov v oblasti štátneho dohľadu (aj keď v priebehu roka 2023 došlo k čiastočnému poklesu podnetov) možno konštatovať, že pri poskytovaní univerzálnej služby pretrvávajú niektoré nedostatky, ktoré majú vplyv na spokojnosť užívateľov s poskytovaním a kvalitou univerzálnej služby. Nedostatky sa opakovane vyskytujú v oblasti dodávania poštových zásielok, pri vybavovaní a riešení reklamácií užívateľov, v oblasti poskytovania poštových služieb pri priehradkách prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete, ako aj v oblasti existujúcej územnej a časovej dostupnosti prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete.

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

Žilina 27. máj 2024

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