

POŠTOVÝ REGULAČNÝ ÚRAD

Ul. 1. mája č. 16, 010 01 Žilina 1

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového
platobného styku za rok 2012

Máj 2013

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Legislatívny rámec	3
3	Činnosť úradu.....	3
4	Rozsah univerzálnej služby a prepravené objemy zásielok	5
5	Kvalitatívne ukazovatele	6
5.1	Dostupnosť univerzálnej služby	6
5.1.1	Poštové schránky	7
5.1.2	Pošty	7
5.1.3	Ostatné prístupové a kontaktné miesta.....	8
5.1.4	Dodávanie poštových zásielok	8
5.1.5	Časová dostupnosť univerzálnej služby	8
5.2	Čas prepravy poštových zásielok	9
6	Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby.....	10
7	Starostlivosť o zákazníka	10
7.1	Poskytovanie informácií o univerzálnej službe	10
7.2	Reklamácie podané poskytovateľovi univerzálnej služby.....	11
7.3	Hodnotenie spokojnosti zákazníka	11
8	Štátny dohľad nad poskytovaním univerzálnej služby.....	12
8.1	Podnety (sťažnosti) a iné podania podané úradu	13
8.1.1	Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby	13
8.1.2	Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní.....	14
8.1.3	Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu	14
9	Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní univerzálnej služby.....	15
10	Záver.....	16

1 Úvod

Poštový regulačný úrad (ďalej len „úrad“) podľa § 42 ods. 1 zákona č. 324/2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poštových službách“) zverejňuje na svojom webovom sídle správu o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2012.

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

Rozsah univerzálnej služby poskytovanej v roku 2012 je uvedený v Poštovej licenci č. 1223/020/2002 platnej do 31.12.2012, ktorá je zverejnená na webovom sídle úradu <http://www.posturad.sk/images/upload/postova-licencia.pdf>. Od 1.1.2013 nadobudla účinnosť nová Poštová licencia č. 815/001/2012.

Správa je spracovaná na základe výsledkov štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku Slovenskou poštou, a. s., v roku 2012.

2 Legislatívny rámec

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

Povinnosti Slovenskej pošty, a. s., ako držiteľa poštovej licencie, vyplývajú zo zákona o poštových službách, poštovej licencie a Požiadaviek na kvalitu univerzálnej poštovej služby uvedených v prílohe (ďalej len „Požiadavky na kvalitu“), poštových podmienok a ďalších podnikových predpisov Slovenskej pošty, a. s.

Obsah tejto správy sa zameriava na zhodnotenie plnenia a dodržiavania vymedzených pravidiel, oprávnení a povinností, najmä na zabezpečenie univerzálnej služby a poštového platobného styku podľa zákona o poštových službách a Požiadaviek na kvalitu.

3 Činnosť úradu

Zákon o poštových službách, v súlade so Smernicou Európskeho parlamentu a Rady č. 2008/6/ES z 20. februára 2008, od 1. januára 2012 ruší poštovú výhradu a zavádza úplnú liberalizáciu na trhu poštových služieb. Nový zákon o poštových službách zvýšil náročnosť regulácie poštového trhu, stanovil úradu nové povinnosti a rozšíril jeho kompetencie. Okrem zabezpečenia bežných činností týkajúcich sa výkonu regulácie a štátneho dohľadu, sa v roku 2012 stala prioritnou úlohou úradu najmä implementácia vykonávacích predpisov súvisiacich s uplatňovaním novej právnej úpravy a vytvorením regulačného rámca na poskytovanie poštových služieb na liberalizovanom trhu s garanciou poskytovania univerzálnej služby.

Zákon o poštových službách stanovil v roku 2012 pre úrad nové požiadavky na štátnu reguláciu, ktoré ovplyvnia poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku v ďalšom období. Z dôvodu ukončenia platnosti Poštovej licencie 1223/020/2002 zo dňa 27.12.2002 k 31.12.2012 úrad začal podľa § 45 ods. 2 písm. b) zákona o poštových službách konanie o udelenie poštovej licencie. Poštová licencia č. 815/001/2012 zo dňa 15.8.2012 na poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku bola udelená Slovenskej pošte, a.s., na obdobie od 1.1.2013 do 31.12.2022.

Úrad podľa § 41 zákona o poštových službách určil Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby, ktoré zverejnil vo Vestníku Ministerstva dopravy a regionálneho rozvoja SR č. 3/2012 zo dňa 30.3.2012, č. j. 240/001/2012 a na svojom webovom sídle, a ktoré poskytovateľ univerzálnej služby musí podľa podmienok Poštovej licencie č. 815/001/2012 dodržiavať.

Úrad podľa § 27 ods. 3 schvaľuje zmeny poštových podmienok, týkajúce sa univerzálnej služby alebo poštového platobného styku. V priebehu roku 2012 úrad schválil tri návrhy na zmenu a doplnenie poštových podmienok, zahŕňajúce úpravy vo vnútroštátnom a medzinárodnom poštovom styku, ktoré predložila Slovenská pošta, a.s.

Zároveň v rámci konania o udelenie poštovej licencie bol posúdený návrh nových poštových podmienok (platných od 1.1.2013), ktoré úrad podľa § 47 ods. 1 písm. d) a písm. g) zákona o poštových službách schválil v časti upravujúcej poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku.

Úrad podporuje vytváranie spravodlivého trhového prostredia v oblasti poštových služieb, t.j. napĺňanie politiky liberalizácie a rovnosti podmienok podnikania pre všetky podnikateľské subjekty v intenciách platnej legislatívy a zároveň dohliada na plnenie záväzkov poskytovateľa univerzálnej služby voči širokej verejnosti. Hlavnou náplňou činnosti úradu i v tomto roku bola štátna regulácia a štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb s akcentom na transparentnosť nákladov na poskytovanie univerzálnej služby.

Prehľad hlavných činností v oblasti regulácie univerzálnej služby v roku 2012

Zameranie činnosti	Počet
Rozhodnutie o udelení poštovej licencie	1
Určenie požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby	1
Schválenie zmien poštových podmienok	3
Schválenie návrhov na racionalizáciu verejnej poštovej siete	18
Vydanie Vyhlášky o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov US	1
Vydanie Výnosu o regulácii cien US a poštového platobného styku pre vnútroštátny styk	1
Vydanie Opatrenia o regulácii cien US pre medzinárodný styk	1
Určenie predbežných čistých nákladov US za rok 2012	1

4 Rozsah univerzálnej služby a prepravené objemy zásielok

Úrad sa pri svojej činnosti zameriava na úroveň poskytovania univerzálnej služby, ktorej zabezpečenie je predmetom verejného záujmu. Rozsah univerzálnej služby je daný poštovou licenciou a patrí tu:

1.1 Vyberanie a distribúcia poštových zásielok s hmotnosťou do 2 kg:

- a) list 1. triedy, doporučený list 1. triedy, poistený list 1. triedy,
- b) list 2. triedy, doporučený list 2. triedy, poistený list 2. triedy,
- c) reklamná adresovaná zásielka (len vo vnútroštátnom styku),
- d) úradná zásielka Plus, úradná zásielka Štandard (len vo vnútroštátnom styku).

1.2 Slepecké zásielky:

- a) slepecká zásielka,
- b) slepecká doporučená zásielka.

1.3 Vyberanie a distribúcia balíkov s hmotnosťou do 15 kg:

- a) balík 1. triedy, poistený balík 1. triedy,
- b) balík 2. triedy, poistený balík 2. triedy.

1.4 Služby spojené so zásielkami, s doporučenými a poistenými:

- a) doporučené pre poštové zásielky podľa bodu 1.1 – list 1. triedy, list 2. triedy a podľa bodu 1.2 – slepecká zásielka,
- b) poistenie pre poštové zásielky podľa bodu 1.1 – list 1. triedy, list 2. triedy a podľa bodu 1.3 – balík 1. triedy a balík 2. triedy,
- c) doručienka pre poštové zásielky podľa bodu 1.1 – doporučený list 1. triedy, doporučený list 2. triedy, poistený list 1. triedy, poistený list 2. triedy a podľa bodu 1.2 – slepecká doporučená zásielka,
- d) do vlastných rúk pre poštové zásielky podľa bodu 1.1 – doporučený list 1. triedy, doporučený list 2. triedy, poistený list 1. triedy, poistený list 2. triedy a podľa bodu 1.2 – slepecká doporučená zásielka,
- e) dobierka pre poštové zásielky podľa bodu 1.3,
- f) krehké pre poštové zásielky podľa bodu 1.3,
- g) neskladné pre poštové zásielky podľa bodu 1.3.

1.5 Distribúcia balíkov s hmotnosťou do 20 kg, ak boli vybrané v cudzine zahraničným poskytovateľom univerzálnej služby.

Poštovou licenciou bola zároveň jej držiteľovi uložená povinnosť vykonávať poštový platobný styk v rozsahu:

1. poštové poukazy určené na výplatu peňažnej sumy v hotovosti; poukazované sumy sa platia v hotovosti,
2. poštové poukazy určené na pripísanie peňažnej sumy na účet v banke; poukazované sumy sa platia v hotovosti,
3. poštové poukazy určené na výplatu peňažnej sumy v hotovosti; poukazované sumy sa platia bezhotovostne,
4. služby k poštovým poukazom:
 - a) doručienka,
 - b) do vlastných rúk,

- c) zaručená lehota dodania,
- d) vyplat'te dňa,
- e) do vlastných rúk – splnomocnenie vylúčené.

Objem prepravených zásielok v rámci univerzálnej služby a poukázaných peňažných súm je v posledných rokoch ovplyvnený rozvojom elektronickej komunikácie a bankových operácií:

Univerzálna služba a poštový platobný styk poskytnuté Slovenskou poštou, a. s., v rokoch 2008 až 2012					
[mil. ks]					
Rok	2008	2009	2010	2011	2012
Poštové zásielky celkom	342	338	299	284	261
Poštové poukazy celkom	45	59	56	51	44

5 Kvalitatívne ukazovatele

Kvalitatívne ukazovatele určujú Požiadavky na kvalitu v nasledujúcich oblastiach:

5.1 Dostupnosť univerzálnej služby

Na zabezpečenie univerzálnej služby a poštového platobného styku používa jej poskytovateľ verejnú poštovú sieť, ktorú tvoria najmä prístupové a kontaktné miesta. Prístupové miesta sú najmä pošty a poštové schránky, kontaktné miesta predstavujú napr. určení zamestnanci poskytovateľa univerzálnej služby (doručovateľ), pošty PARTNER, mobilné pošty a pod. Vyberanie poštových zásielok je zabezpečené v každý pracovný deň v prístupových a kontaktných miestach. Doručovanie je zabezpečené každý pracovný deň na celom území SR. V súlade s poštovou smernicou a zákonom o poštových službách úrad v Požiadavkách na kvalitu povolil výnimky z univerzálnej služby, ktoré sa týkajú dodávania do miest, kde je ohrozená bezpečnosť zamestnancov poskytovateľa univerzálnej služby alebo sú ťažko prístupné alebo málo obývané a vzdialené od hustejšie obývaných častí.

Prehľad parametrov verejnej poštovej siete za roky 2008 až 2012, ktoré súvisia s dostupnosťou univerzálnej služby.

	2008	2009	2010	2011	2012
Poštové schránky	6 797	6 624	6 583	5 704	5 691
Pošty	1 543	1 548	1 548	1 543	1 541
Poštové strediská	86	79	75	75	75
Mobilné pošty	5	5	5	5	5

Pošty PARTNER	46	48	47	46	45
Doručovacie rajóny celkom	5 111	5 077	5 077	5 825	4 878
z toho: motorizované doručovacie rajóny	437	502	504	516	519
Miesta bez doručovania	1 823	1 830	1 884	1 916	1 944
Miesta s obmedzeným doručovaním (OUT BOXY)	902	859	891	891	877
Miesta s nepravidelným doručovaním	324	322	301	307	309

V roku 2012 počet obyvateľov v miestach bez doručovania predstavoval 0,38 %, v miestach s obmedzeným doručovaním 0,16 % a v miestach s nepravidelným doručovaním 0,12 % z celkového počtu obyvateľov SR.

5.1.1 Poštové schránky

Vzhľadom na štruktúru podávaných zásielok – znižovanie počtu jednotlivo podávaných listov a obmedzenie komerčného predaja poštových známok má objem listov podaných do poštových schránok klesajúcu tendenciu. Z tohto dôvodu dochádza aj k postupnej redukcii počtu poštových schránok. Poštové schránky sa rušia najmä v oblastiach, kde sú minimálne využívané. Slovenská pošta, a.s., v období od 1.12.2011 do 15.3.2012 prehodnotila využívanie poštových schránok a zrušila k uvedenému dátumu 769 nevyužívaných poštových schránok. Pri rušení poštových schránok boli dodržané požiadavky čl. 5 Požiadaviek na kvalitu.

5.1.2 Pošty

Požiadavky na kvalitu platné v priebehu roku 2012 definujú minimálnu požadovanú hustotu pôšt tak, aby všetci obyvatelia sídelného celku typu I (husto obývaná časť) mali vzdialenosť k najbližšej pošte maximálne 6 km a 10 km obyvatelia sídelného celku typu II (riedko obývaná časť). Ďalšou podmienkou je, že každá obec nad 2 500 obyvateľov a sídelný celok nad 5000 obyvateľov musí mať poštu. Sídelné celky s veľkým dopytom po univerzálnej službe majú primerane väčší počet pôšt, posúdenie je v kompetencii samotného poskytovateľa univerzálnej služby. V posledných rokoch došlo k miernemu poklesu počtu pôšt. Každý návrh na zrušenie pošty úrad dôsledne preveruje a v prípade, že by došlo k porušeniu Požiadaviek na kvalitu, takýto návrh zamietne. Pokiaľ je pošta nahradená iným zariadením, toto musí spĺňať podmienky článku 2a Požiadaviek na kvalitu a poskytovať kompletnú univerzálnu službu.

V roku 2012 predložil poskytovateľ univerzálnej služby celkom 21 podaní týkajúcich sa verejnej poštovej siete, z toho 18 podaní na racionalizáciu verejnej poštovej siete - návrhov zmien kontaktných a prístupových miest verejnej poštovej siete, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil.

Návrh na racionalizáciu verejnej poštovej siete	Počet
Prerokované návrhy	18
Odsúhlasené návrhy	18
Zrušenie pošty, pošty Partner (poštového strediska)	4
Rekonštrukcia pošty, pošty Partner (dočasné zatvorenie)	7
Zmena charakteru pošty na podávaciu	4
Zmena poštového obvodu	3

5.1.3 Ostatné prístupové a kontaktné miesta

Poskytovateľ univerzálnej služby v rámci zabezpečenia ekonomickej efektivity verejnej poštovej siete môže zriaďovať poštové strediská, mobilné pošty alebo pošty PARTNER, kde osoby na základe zmluvy vykonávajú poštové služby. Kontaktné miesto predstavuje aj poštový doručovateľ, ktorý môže aj vyberať poštové zásielky, najmä v miestach, ktoré sú vzdialené od prístupových miest. V rámci skvalitňovania poštových služieb a zvyšovania ich efektívnosti dochádza k zvyšovaniu počtu motorizovaných doručovacích rajónov.

5.1.4 Dodávanie poštových zásielok

Základným cieľom poštovej služby je dodanie poštovej zásielky alebo poukázanej peňažnej sumy adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi. Pre zákazníka je dôležité, aby zásielka bola dodaná v lehote prepravy a nepoškodená. Ďalším dôležitým kritériom kvality je správne dodávanie zapísaných zásielok, kde vznikajú problémy pri ich doručovaní (vhodenie oznámenia o uložení zásielky aj keď adresát je doma) alebo pri dodávaní na poštách ich dostupnosť (vzdialenosť dodávacej pošty, nevhodné hodiny pre verejnosť).

Požiadavky na kvalitu definujú, ktoré miesta patria medzi výnimky z univerzálnej služby, kde sa nemusí doručovať každý pracovný deň a spôsob dodávania v týchto miestach. V týchto prípadoch sa dodávanie uskutočňuje:

- doručovaním menej ako 5 x v týždni,
- do doručovacej schránky (OUT BOX),
- dodaním do poštového priečinku (P.O. BOX),
- vydaním zásielky pri poštovej priehradke,
- doručením na inú dohodnutú adresu alebo iným vhodným spôsobom po dohode medzi adresátom a poskytovateľom služby.

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

5.1.5 Časová dostupnosť univerzálnej služby

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

Rozsah hodín pre verejnosť a čas čakania pri priehradke patria k dôležitým ukazovateľom kvality poštovej služby v očiach verejnosti. Preto sa úrad zamerlal na vykonávanie kontrol dodržiavania hodín pre verejnosť (6 kontrol) a predpísal maximálny čas čakania pri priehradke v čase dennej špičky (priemer dvoch hodín), a to 12 minút.

Výsledky merania času čakania na poskytnutie poštovej služby v predchádzajúcich rokoch, ktoré sa uskutočnilo na vybraných poštách (v roku 2011 a 2012 sa meranie uskutočnilo len na jednotlivých poštách, kde sa vyskytli sťažnosti na dlhý čas čakania):

Poštové priehradky	Priemerný čas čakania [min:sek]			
	Rok 2008	Rok 2010	Rok 2011	Rok 2012
Listové priehradky	01:30	01:34	-	-
Balíkové priehradky	01:49	01:16	-	-
Peňažné priehradky	02:41	01:33	-	-
Univerzálne priehradky	03:00	01:30	-	-
Čas čakania celkom	02:25	01:27	-	-

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 oneskorene z dôvodu rôznych náhodných okolností počas celého procesu poštovej služby. Plnenie lehoty prepravy preto predpisujú normy kvality v percentách zásielok, ktoré majú byť dodané v určených lehotách. Na vyhodnotenie plnenia noriem kvality sa používa metodika uvedená v európskych normách. Pre jednotlivo podávané listy 1. triedy je to EN 13850, ktorá je v zmysle európskej poštovej smernice povinná, pre listy 2. triedy je to EN 14508, pre balíky a poštové poukazy platí špecifická metodika merania, ktorú schvaľuje úrad. Normy kvality pre všetky poštové zásielky, meranie času prepravy a rozsah merania predpisujú Požiadavky na kvalitu. Meranie musí vykonávať nezávislá inštitúcia. V roku 2012 vykonávali merania Žilinská univerzita v Žiline a Výskumný ústav spojov, n. o., Banská Bystrica. Slovenská pošta, a.s., v roku 2012 splnila normy kvality pri všetkých meraniach.

Výsledky meraní od roku 2008:

Druh zásielky	Norma kvality	Plnenie				
		2008	2009	2010	2011	2012
List 1. triedy	96	96,08	96,01	96,82	96,28	96,01
List 2. triedy	94	94,04	94,04	94,01	94,13	94,12
Doporučený list	94	94,21	95,88	96,61	96,53	94,27
Balík 1. triedy	95,5	99,29	98,49	98,02	98,03	97,25
Balík 2. triedy	95,5	96,67	95,22	96,50	99,34	96,46
Poštový poukaz	94	95,25	95,36	94,31	95,71	95,68

6 Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby

Podľa poštovej smernice sa poštové služby patriace do univerzálnej služby poskytujú za primeranú cenu, aby boli dostupné všetkým obyvateľom. Poštové sadzby podliehajú štátnej regulácii, ktorú vykonáva úrad. Pri regulácii poštových sadzieb sa prihliada na ekonomicky oprávnené náklady a na primeraný zisk. Regulované poštové sadzby sú určené ako maximálne, poskytovateľ univerzálnej služby môže služby poskytovať aj za nižšie ceny.

Prehľad cien najbežnejších vnútroštátnych poštových služieb od roku 2008:

	2008 ¹⁾	2009 ²⁾	2010	2011	2012
list 1. triedy do 50 g	0,53	0,60	0,60	0,60	0,60
list 2. triedy do 50 g	0,33	0,40	0,40	0,40	0,40
doporučený list 2. triedy do 50 g	0,76	1,00	1,00	1,00	1,00
balík 1. triedy do 5 kg	2,62	3,20	3,20	3,20	3,20
balík 2. triedy do 5 kg	1,89	2,50	2,50	2,50	2,50

¹⁾ prepočítané z Sk na euro kurzom 30,1260

²⁾ od 1.7.2009

7 Starostlivosť o zákazníka

7.1 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 dodržiavanie kontroluje úrad. V roku 2012 Slovenská pošta, a. s., okrem informácií dostupných na poštách a poštových schránkach poskytovala komplexné informácie na svojom webovom sídle www.posta.sk, prostredníctvom bezplatnej telefónnej informačnej linky a tiež prostredníctvom kontaktných telefónnych liniek jednotlivých pôšt.

Na základe rozboru podnetov a sťažností možno konštatovať, že vyskytujúce sa nedostatky v tejto oblasti (nedostatočná informovanosť zákazníka, ktorá má za následok jeho nespokojnosť s vykonanou službou) sú často zapríčinené tým, že zákazník sa nedokáže zorientovať vo veľkom množstve poskytovaných informácií. Celkovo však možno konštatovať, že zavedením poskytovania informácií na webovom sídle a prostredníctvom infolinky sa informovanosť užívateľov podstatne zlepšila.

7.2 Reklamácie podané poskytovateľovi univerzálnej služby

Celkový prehľad počtu reklamácií v rokoch 2008 až 2012:

	2008	2009	2010	2011	2012
Počet reklamácií	66 312	85 281	67 170	60 710	55 020
z toho opodstatnených	6 775	7 075	6 194	5 558	5 708

7.3 Hodnotenie spokojnosti zákazníka

S cieľom trvalého zlepšovania kvality univerzálnej služby úrad v Požiadavkách na kvalitu predpisuje poskytovateľovi univerzálnej služby zabezpečiť meranie spokojnosti zákazníkov s kvalitou univerzálnej služby. Meranie sa vykonáva raz za rok na vzorke najmenej 1 000 zákazníkov, dôvody nespokojnosti sa analyzujú a prijímajú sa opatrenia na odstránenie príčin nespokojnosti. Poskytovateľ univerzálnej služby predkladá úradu na schválenie metodiku na zisťovanie spokojnosti zákazníkov a tiež výsledky merania a prehľad vykonaných opatrení. Výsledky merania sú zverejnené na webovom sídle úradu www.posturad.sk.

Prehľad vybraných ukazovateľov kvality a výsledok merania spokojnosti zákazníkov:

Ukazovatele kvality	Percento spokojných zákazníkov				
	2008 [%]	2009 [%]	2010 [%]	2011 [%]	2012 [%]
Primeranosť poplatkov za poštové služby	65,5	60,2	65,2	65,0	66,5
Zaistenie bezpečnosti poštových zásielok	74,8	69,5	74,4	79,9	80,2
Rýchlosť dodávania poštových zásielok	75,5	72,7	74,8	78,7	78,6
Rozmiestnenie a dostupnosť pôšt	74,3	73,5	77,2	81,9	81,9
Poskytovanie informácií o produktoch SP, a. s.	73,2	73,5	79,0	78,2	79,5
Rozsah hodín pre verejnosť - dopoludnia	78,3	75,3	80,5	83,6	83,2
Rozsah hodín pre verejnosť - popoludní	71,2	69,2	73,7	75,8	79,0
Vybavovanie reklamácií	70,4	65,1	67,9	81,5	65,6
Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok	69,7	69,8	72,7	74,7	77,9
Čas čakania pri priehradke	50,4	50,7	57,8	64,4	56,0
Celková spokojnosť	70,1	67,2	70,7	76,0	73,3

8 Štátny dohľad nad poskytovaním univerzálnej služby

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

Kontroly v priebehu roku 2012 boli vykonané zamestnancami príslušných útvarov odboru regulácie, a to najmä v oblastiach, ktoré sa týkajú rozsahu poskytovanej univerzálnej služby, dodržiavania poštových podmienok, kvality služby a cien. Podkladom pre výkon kontrolnej činnosti bol plán kontrol, ktorý bol vypracovaný na základe požiadaviek jednotlivých útvarov odboru regulácie, výsledkov prešetrenia prijatých podnetov, podaní a petícií a vychádzal zo záverov z kontrol vykonaných v predchádzajúcom období. Zameranie kontrol bolo tiež orientované do oblastí možného výskytu nedostatkov.

Prehľad kontrolnej činnosti v oblasti univerzálnej služby za rok 2012

Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby za rok 2012	18
z toho: so zistenými nedostatkami (boli zaslané zápisy o priebehu a výsledku štátneho dohľadu)	1
bez zistených nedostatkov (boli zaslané záznamy o štátnom dohľade)	16
neukončené kontroly	1
Zameranie vykonaných kontrol	
doručovanie zapísaných poštových zásielok	6
vybavovanie reklamácií týkajúcich sa balíkov so službou krehký a poistených listov	5
poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku na poštách a poštách Partner	5
dodržiavanie transparentnosti regulovaných cien univerzálnej služby a vedenia účtovnej evidencie nákladov a výnosov	2

Kontroly územnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete za rok 2012	24
z toho: kontroly územnej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	18
kontroly časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	6

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

Kvalita dodávania je najčastejšou príčinou sťažností a reklamácií poštových zákazníkov, preto úrad zameriava svoju kontrolnú činnosť najmä na túto oblasť. Patria tu kontroly kvality dodávania zapísaných zásielok (v roku 2012 sa vykonalo 6 kontrol), kontroly na základe

sťažností zákazníkov (v roku 2012 sa vykonali 4 kontroly) a uvedené kontroly opodstatnenosti zaradenia miesta (lokality) medzi výnimky z univerzálnej služby.

Pri kontrolných akciách u poskytovateľa univerzálnej služby boli zistené nedostatky pri kontrole zameranej na vybavovanie reklamácií poštových služieb (poistené listy). Vykonanou kontrolou vedenia oddeleného účtovníctva a kalkulácie nákladov boli zistené nedostatky v oblasti analýzy pôvodu nákladov a spôsobu priradovania priamo priraditeľných nákladov a spoločných nákladov a stanovenia správnych alokačných kľúčov. Prijaté opatrenia boli zamerané na odstránenie nedostatkov a o plnení opatrení bolo uložené kontrolovanému subjektu predložiť písomnú správu.

Základné ciele jednotlivých kontrolných akcií v roku 2012 boli splnené. Získané poznatky z vykonaných kontrolných akcií sú využité pri zostavovaní plánu kontrolnej činnosti a výkone štátneho dohľadu v roku 2013.

8.1 Podnety (sťažnosti) a iné podania podané úradu

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

V priebehu roka 2012 prijal úrad 85 podaní súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby. Z týchto podaní bolo 31 sťažností a iné podania mali charakter žiadostí, dopytov a podnetov.

Druh/počet podaní	Petície	Sťažnosti	Iné podania	Spolu
Prijaté	-	31	54	85
Vybavené a prešetrované	-	30	53	83
Opodstatnené	-	16	-	16
Neopodstatnené	-	12	-	12
Nedali sa prešetriť	-	2	-	2
V riešení	-	1	1	2
Odložené	-	-	-	-
Postúpené na vybavenie SP, a.s.	-	-	2	2

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

Sťažnosti týkajúce sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby boli vybavované v zmysle zákona o poštových službách. Z celkového počtu vybavených sťažností bolo 16 opodstatnených. Predmetom opodstatnených sťažností smerujúcich voči Slovenskej pošte, a.s. boli najmä:

- nespokojnosť s priebehom a výsledkom reklamačného konania,

- nespokojnosť s výškou, resp. so zamietnutím náhrady škody,
- nedodržiavanie poštových podmienok zo strany Slovenskej pošty, a.s. a to najmä:
 - doručovanie balíkov so službou krehký s poškodením obsahu,
 - nevykonanie pokusu o doručenie poštových zásielok,
 - oneskorené dodanie poštových zásielok vo vnútroštátnom styku,
 - doručovanie poštových zásielok neoprávnenému prijímateľovi,
 - všeobecná nespokojnosť s doručovaním poštových zásielok,
 - nevybavenie reklamácie v stanovenej lehote.

Z celkového počtu vybavených sťažností bolo 12 neopodstatnených. Predmetom neopodstatnených sťažností týkajúcich sa Slovenskej pošty, a.s. boli najmä:

- nespokojnosť s priebehom a výsledkom reklamačného konania,
- nespokojnosť s výškou náhrady škody,
- nespokojnosť s oneskoreným dodaním poštových zásielok do zahraničia,
- poskytovanie poštových služieb zmluvným partnerom Slovenskej pošty, a.s.,
- iné nedostatky súvisiace s poskytovaním služby.

Podávanie neopodstatnených sťažností proti Slovenskej pošte, a.s., bolo spôsobené neznalosťou zákona o poštových službách, poštových podmienok a Požiadaviek na kvalitu zo strany užívateľov poštových služieb.

Z celkového počtu prešetrovaných sťažností nebolo pri 2 sťažnostiach možné prešetrením vyhodnotiť ich opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť.

8.1.2 Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní

V roku 2012 úrad prešetril a vybavil 54 podaní, ktoré mali charakter žiadostí, dopytov a podnetov súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby. Ich predmetom boli hlavne:

- žiadosti o informácie o poskytovaní univerzálnej služby a poštových podmienkach,
- nespokojnosť s dodávaním zapísaných a úradných zásielok,
- nespokojnosť s dodávaním poštových zásielok vo všeobecnosti,
- nespokojnosť s otváracími hodinami na poštách,
- nespokojnosť s oneskoreným dodávaním poštových zásielok vo vnútroštátnom a medzinárodnom styku,
- iné žiadosti a podnety súvisiace s poskytovaním univerzálnej služby alebo poštového platobného styku.

8.1.3 Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu

Na základe zistení pri výkone štátneho dohľadu v roku 2012 prijal Poštový regulačný úrad viacero opatrení zameraných na zlepšenie podmienok poskytovania univerzálnej služby:

Systémové opatrenia

- pri predložení návrhu na zmenu ustanovení Poštových podmienok Slovenskou poštou, a.s., boli prerokované a posúdené aj zmeny a úpravy, na ktoré upozornil úrad v súvislosti s nedostatkami, ktoré vyplynuli z prešetrovania podaní a sťažností,
- vykonanie kontrol súvisiacich s podaniami, ktoré sa týkali nespokojnosti s kvalitou univerzálnej služby,

- uloženie opatrení trvalého charakteru na základe nedostatkov, ktoré boli zistené pri prešetrovaní sťažností v rámci výkonu štátneho dohľadu.

Operatívne opatrenia

- opätovne prešetriť reklamáciu sťažovateľa a prehodnotiť náhradu škody za poškodenie obsahu poštovej zásielky v zmysle platných predpisov – 4 prípady,
- vrátiť zaplatené sadzby za nevykonanie poštovej služby – 3 prípady,
- vykonať prevádzkové opatrenia v súvislosti s nesprávnym doručením poštovej zásielky a nevydaním poštovej zásielky na základe preukazu splnomocnenca – 3 prípady,
- doručovať poštové zásielky na odovzdacie miesta adresátov v súlade s Poštovými podmienkami – 2 prípady,
- vybavovať reklamácie v súlade s reklamačným poriadkom a dodržiavať lehoty na ich vybavenie – 2 prípady,
- doručovať balíky so službou krehký v súlade s Poštovými podmienkami – 2 prípady.

O prijatí a realizácii príslušných opatrení poskytovateľ univerzálnej služby informuje úrad. Účinnosť a realizácia opatrení sú následne v konkrétnych prípadoch preverované v rámci výkonu štátneho dohľadu.

9 Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní univerzálnej služby

Na základe poznatkov úradu z výkonu štátneho dohľadu v porovnaní s predchádzajúcim obdobím možno konštatovať, že pri poskytovaní univerzálnej služby v roku 2012 pretrvávajú niektoré nedostatky, ktoré majú vplyv na spokojnosť užívateľov s poskytovaním a kvalitou univerzálnej služby. Nedostatky, na ktoré sa užívatelia univerzálnej služby opakovane sťažujú, prípadne na ne upozorňujú je možné zhrnúť do nasledujúcich bodov:

1. Zistené nedostatky v oblasti dodávania poštových zásielok:
 - a) Doručenie Oznámenia o uložení zásielky bez pokusu o jej doručenie na odovzdacie miesto.
 - b) Nedoručenie Oznámenia o uložení zásielky na odovzdacie miesto adresáta.
 - c) Odovzdanie poštovej zásielky neoprávnenému prijímateľovi; následne dochádza k situácii, že zásielku nie je možné od neoprávneného prijímateľa dostať späť.
 - d) Oneskorené dodávanie poštových zásielok vo vnútroštátnom aj v medzinárodnom styku. Najmä v medzinárodnom styku sa stáva, že predpokladané lehoty uvádzané poskytovateľom univerzálnej služby sú výrazne prekročené.
 - e) Dodanie poštovej zásielky s poškodeným obsahom, najmä poistených balíkov a balíkov so službou Krehké. Ide o balíky, ktoré adresát odmietol prevziať pre poškodenie a sú vrátené odosielateľovi a balíky, ktoré nevykazovali známky poškodenia pri dodaní a adresát si ich prevzal bez výhrad, pričom následne zistil poškodenie obsahu.
2. Nedostatky súvisiace s priebehom a výsledkom reklamačného konania a dodržiavaním lehôt na vybavenie reklamácie:
 - a) Pri reklamačnom a náhradovom konaní, ktoré sa týka poškodenia obsahu zásielky používatelia vyjadrujú nespokojnosť so spôsobom posudzovania vhodnosti

- vonkajšieho a vnútorného obalu poskytovateľom univerzálnej služby. Používatelia poukazujú najmä na skutočnosť, že nie je vykonané odborné posúdenie obalu zásielky a náhrada škody je im zamietnutá na základe všeobecnej citácie poštových podmienok (odôvodnenie zamietnutia náhrady škody). Ide najmä o sťažnosti týkajúce sa balíkov s vyššou sumou poistenia a službou Krehký, kde zákazník predpokladá vyššiu kvalitu poštovej služby. Na základe takýchto podnetov úrad v rámci výkonu štátneho dohľadu vykonáva preverenie a obhliadku poškodenej zásielky, prípadne kontrolu na základe poverenia.
- b) Lehota na vybavenie reklamácie vo vnútroštátnom a najmä v medzinárodnom styku sa podľa názoru používateľov neúmerne predlžuje, následkom čoho dochádza k obmedzeniu práv k zásielke. Na základe preverenia bolo zistené, že v medzinárodnom styku je predĺženie lehoty opodstatnené z dôvodu komunikácie so zahraničnými poštovými správami.
3. Nespokojnosť s dodržiavaním hodín pre verejnosť na konkrétnych poštách. Na základe takýchto podnetov boli v rámci výkonu štátneho dohľadu vykonané kontroly, ktoré však nepreukázali uvedené nedostatky.
4. Nespokojnosť s informovanosťou používateľov o priebehu realizácie univerzálnej služby. Niektorí používatelia vo svojich podaniach (sťažnostiach) poukazovali na skutočnosť, že v systéme sledovania pohybu zásielok (Track & Trace) sú v niektorých prípadoch uvádzané nesprávne časové údaje, týkajúce sa najmä doručovania zásielky.
5. Nespokojnosť s dostupnosťou univerzálnej služby:
- a) Nespokojnosť s časovou dostupnosťou najmä na menších poštách (otvorené jedna, resp. dve univerzálne priehradky) podľa názoru používateľov v čase špičky dochádza k neprimeranému predĺženiu času čakania. Na základe takýchto podnetov úrad v rámci výkonu štátneho dohľadu vykonáva kontroly na základe poverenia.
- b) Územná dostupnosť prístupových a kontaktných miest najmä v riedko osídlených miestach – veľká vzdialenosť pošty, miesta bez doručovania.

10 Záver

Poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku v súlade s platnými predpismi, v stanovenom rozsahu a kvalite je hlavnou oblasťou, na ktorú sa zameriava činnosť úradu.

V oblasti univerzálnej služby úrad rieši najmä otázky súvisiace so zmenami verejnej poštovej siete a ich eliminácie dopadov na samotných užívateľov. Zároveň sú riešené viaceré podnety a podania užívateľov súvisiace s konkrétnymi nedostatkami vyskytujúcimi sa pri poskytovaní univerzálnej služby. Ako vyplýva z procesu zhodnotenia poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku, všeobecne možno konštatovať, že univerzálna služba je zabezpečovaná zo strany jej poskytovateľa v stanovenom rozsahu, avšak pri jej poskytovaní sa v priebehu roku 2012 vyskytovali nedostatky najmä v oblasti dodávania poštových zásielok, pričom bol zaznamenaný nárast počtu sťažností oproti predchádzajúcemu obdobiu. Tento nárast súvisí s lepšou informovanosťou užívateľov, že v prípade nespokojnosti s vybavením reklamácie alebo pri výskyte iných nedostatkov sa môžu sťažovať a čoraz viac zákazníkov sa so svojimi podnetmi obracia na úrad.

V mnohých prípadoch pri podávaní sťažnosti sťažovateľ očakáva okamžitú nápravu nedostatku zo strany úradu (vybavenie reklamácie) alebo adresuje úradu sťažnosť súvisiacu s poskytovaním iných ako poštových služieb, ktoré nespádajú do kompetencie úradu. Vzhľadom na platné legislatívne ustanovenia úrad v mnohých prípadoch informuje používateľov o možnosti reklamovať nedostatok priamo u poskytovateľa univerzálnej služby a o práve podať sťažnosť úradu v rámci poštových služieb alebo sťažnosť postúpi. Doručené podnety sú však zároveň pre úrad akousi spätnou väzbou, ktorá upozorní na konkrétne problémové oblasti a poskytujú obraz o zabezpečení univerzálnej služby.

Informácie a poznatky získané pri výkone štátneho dohľadu a štátnej regulácie sú základným východiskom, ktorý úrad aplikuje pri ukladaní opatrení s cieľom zaistiť poskytovanie univerzálnej služby v stanovenom rozsahu, s minimalizovaním vplyvu zmien na užívateľa a v určenej kvalite.

V Žiline, 28. mája 2013

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