

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

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

Správa o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2016

Máj 2017

Obsah

1	Úvod	3
2	Legislatívny rámec	3
3	Činnosť úradu.....	4
4	Rozsah univerzálnej služby a poštového platobného styku a objem prepravených zásielok.....	5
5	Kvalitatívne ukazovatele	6
5.1	Dostupnosť univerzálnej služby.....	6
5.1.1	Prístupové a kontaktné miesta verejnej poštovej siete.....	7
5.1.2	Dodávanie poštových zásielok	7
5.1.3	Časová dostupnosť univerzálnej služby.....	8
5.2	Čas prepravy poštových zásielok.....	8
5.3	Poskytovanie informácií o univerzálnej službe	9
5.4	Reklamácie a sťažnosti podané poskytovateľovi univerzálnej služby.....	9
5.5	Hodnotenie spokojnosti zákazníka	9
6	Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby	10
7	Štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb	10
7.1	Petície, sťažnosti a iné podania podané úradu.....	12
7.1.1	Vyhodnotenie prijatých petícií.....	12
7.1.2	Vyhodnotenie prijatých sťažností týkajúcich sa priamej nespokojnosti s poskytovaním univerzálnej služby	12
7.1.3	Vyhodnotenie prijatých podnetov a iných podaní	13
7.1.4	Opatrenia vyplývajúce z výkonu štátneho dohľadu	13
8	Správne delikty a prejednávanie priestupkov.....	14
9	Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní služieb	15

1 Úvod

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) podľa § 42 ods. 1 zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poštových službách“) zverejňuje na svojom webovom sídle správu o stave poskytovania univerzálnej služby a poštového platobného styku za rok 2016.

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 2016 je uvedený v Poštovej licencii č. 815/001/2012 zo dňa 15. augusta 2012, ktorá je udelená s účinnosťou od 1. januára 2013 do 31. decembra 2022, v platnom znení. Univerzálna služba bola poskytovaná v roku 2016 v zmysle Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby vydaných úradom dňa 27. marca 2012 (ďalej len „Požiadavky na kvalitu“) v platnom znení.

Správa je spracovaná na základe výsledkov štátneho dohľadu nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku Slovenskou poštou, a. s., v roku 2016.

2 Legislatívny rámec

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

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

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,
- výnos z 15. decembra 2014 č. 1/2014, ktorým sa mení výnos č. 1/2012, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk, zrušený k 1. októbru 2016,
- výnos z 26. novembra 2012 č. 1/2012, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk, zrušený k 1. októbru 2016,

- opatrenie z 15. decembra 2014 č. 1-MS/2014, ktorým sa mení opatrenie č. 1-MS/2012, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk,
- opatrenie z 26. novembra 2012 č. 1-MS/2012, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný poštový styk.

Od 1. februára 2016 nadobudol účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Týmto zákonom došlo k zmene a doplneniu zákona o poštových službách, na základe ktorej 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.

3 Činnosť úradu

Od 1. októbra 2016 nadobudla účinnosť zmena Poštovej licencie vydaná rozhodnutím o zmene Poštovej licencie č. 579/ORPS/2016 zo dňa 14. júla 2016.

Uvedeným rozhodnutím došlo k zmene v Časti B Poštovej licencie – Poštový platobný styk, ktorá vymedzuje rozsah vykonávania poštového platobného styku podľa poštových poukazov. Zmena zavádza režim úhrady poukazovaných súm na základe poštových poukazov bezhotovosť – účet.

Prijatím uvedenej zmeny zostáva zachovaný doterajší rozsah vykonávania poštového platobného styku podľa poštových poukazov s rozšírením o bezhotovostnú úhradu poukazovanej sumy pri príslušných poštových poukazoch.

Účelom úpravy poštového platobného styku pre produkty Poštový poukaz na účet a Poštový poukaz ekonomický je uspokojiť zvyšujúce sa požiadavky zákazníkov na bezhotovostnú úhradu platieb na poštách. Na základe tejto zmeny je možná úhrada poukazovaných súm zo strany odosielateľa okrem hotovosti aj bezhotovostným spôsobom, a to platobnými kartami s možnosťou úhrady platieb do výšky 1 500 eur.

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 2016 úrad schválil štyri návrhy na zmenu poštových podmienok, ktoré sa týkali vnútroštátneho aj medzinárodného poštového styku. Poskytovateľ univerzálnej služby tiež predložil na vedomie štyri zmeny poštových podmienok, ktoré sa týkali poskytovania iných poštových služieb ako univerzálna služba.

Poskytovateľ univerzálnej služby predložil v roku 2016 celkom 96 návrhov týkajúcich sa verejnej poštovej siete a plnenia Požiadaviek na kvalitu. Z toho bolo 48 podaní na racionalizáciu verejnej poštovej siete, vrátane zmien v sieti poštových schránok, a dočasné zatvorenie pošty, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil. Ostatné podania sa týkali výnimiek z univerzálnej služby, a to výnimky z časovej dostupnosti a výnimky z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň.

Na účely kompenzácie čistých nákladov univerzálnej služby úrad spravuje kompenzačný fond ako osobitný účet vedený v štátnej pokladnici. 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 2015, 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 2016. Rozhodnutia o výške čistých nákladov, ako aj príjmy a výdavky kompenzačného fondu sú zverejňované vo Vestníku úradu.

Úrad podporuje vytváranie spravodlivého trhového prostredia v oblasti poštových služieb, t. j. napĺňanie politiky liberalizácie a rovnosti podmienok podnikania pre všetky podnikateľské subjekty v intenciách platnej legislatívy a zároveň dohliada na plnenie záväzkov poskytovateľov poštových služieb voči širokej verejnosti. Hlavnou náplňou činnosti úradu aj v roku 2016 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 1. triedy, poistené listy 1. triedy,
- b) listy 2. triedy, poistené listy 2. triedy,
- c) doporučené listy,
- d) slepecké zásielky,
- e) balíky 1. triedy, poistené balíky 1. triedy,
- f) balíky 2. triedy, poistené balíky 2. triedy,
- g) služby spojené so zapísanými zásielkami (doporučene, poistenie, do vlastných rúk, doručenka, krehké a neskladné).

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

- 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).

Univerzálna služba a poštový platobný styk poskytovaný Slovenskou poštou, a. s., v rokoch 2012 – 2016 (mil. ks)

	2012	2013	2014	2015	2016
Poštové zásielky celkom*	261	246	250	249	255
Poštové poukazy celkom	44	34	29	26,6	26,5

*zásielky vnútroštátneho styku (vybranie) a medzinárodného styku (vybranie a dodanie)

Objem prepravených zásielok v rámci univerzálnej služby a poštového platobného styku je v posledných rokoch ovplyvnený rozvojom služieb elektronických komunikácií, ktoré poskytujú substitúciu k niektorým poštovým službám. V oblasti poskytovania univerzálnej služby a zameniteľných služieb nedochádza k výrazným zmenám v rozvoji konkurencie. Podiel poskytovateľa univerzálnej služby na trhu univerzálnej služby a zameniteľných služieb sa udržiava na úrovni 99,6 %.

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 tvoria najmä prístupové a kontaktné miesta. 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 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 2012 – 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Poštové schránky	5691	5654	5656	5570	4764
Pošty	1541	1541	1540	1540	1539
Poštové strediská	75	75	75	75	73
Mobilné pošty	5	5	5	5	5
Pošty Partner	45	45	45	43	40
Doručovacie rajóny celkom	4878	4852	4847	4764	4765
Motorizované doručovacie rajóny	519	554	479	491	601
Miesta bez doručovacej služby	1944	1945	1944	1951	1937
Miesta s obmedzeným doručovaním	877	878	879	880	746
Miesta s nepravidelným doručovaním	309	311	308	308	290

Vybranie poštových zásielok je zabezpečené každý pracovný deň v prístupových a kontaktných miestach. Doručovanie je zabezpečené každý pracovný deň na celom území Slovenskej republiky. V súlade s poštovou smernicou a zákonom o poštových službách úrad v Požiadavkách na kvalitu povolil výnimky z univerzálnej služby, ktoré sa týkajú dodávania do miest, kde je ohrozená bezpečnosť zamestnancov poskytovateľa

univerzálnej služby alebo sú ťažko prístupné, alebo málo obývané a vzdialené od hustejšie obývaných častí.

5.1.1 Prístupové a kontaktné miesta verejnej poštovej siete

Vzhľadom na štruktúru podávaných zásielok – 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 2016 do 31. decembra 2016 bolo úradom na základe návrhu poskytovateľa univerzálnej služby vyhodnotené využívanie 807 poštových schránok a na základe výsledkov bolo povolené ich zrušenie, pričom úrad pri týchto zmenách sledoval dodržiavanie čl. 4 Požiadaviek na kvalitu.

Požiadavky na kvalitu platné v roku 2016 definujú minimálnu požadovanú hustotu pôšt tak, aby všetci obyvatelia obcí mali vzdialenosť k najbližšej pošte maximálne 10 km. Ďalšou podmienkou je, že každá obec nad 2 500 obyvateľov a spádová oblasť pošty nad 3 500 obyvateľov musí mať 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 zariadením, toto zariadenie musí spĺňať ustanovenia Požiadaviek na kvalitu a poskytovať kompletnú univerzálnu službu.

V roku 2016 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 48 podaní na zmeny vo verejnej poštovej sieti, ktoré úrad posúdil a po splnení stanovených podmienok odsúhlasil. Z toho sa deväť podaní týkalo zrušenia pošty alebo pošty Partner, dve zriadenia novej pošty a jedno zrušenia pošty Partner a zriadenia pošty. Ostatné podania sa týkali dočasného zatvorenia pošty a zmeny poštového obvodu.

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, a taktiež spôsob dodávania v týchto miestach. 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. Následne úrad vykonáva náhodné kontroly týchto

miest a hodnotí, či sú splnené všetky predpoklady na udelenie výnimky z univerzálnej služby.

V roku 2016 predložil poskytovateľ univerzálnej služby návrhy na udelenie výnimky z univerzálnej služby pre 39 lokalít. Pre 170 lokalít, ktoré mali udelenú výnimku z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň, bolo opätovne zabezpečené denné doručovanie.

5.1.3 Časová dostupnosť univerzálnej služby

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

Rozsah hodín pre verejnosť a čas čakania pri priehradke patria k dôležitým ukazovateľom kvality poštovej služby v očiach verejnosti a sú častou témou sťažností a iných podaní. Preto sa úrad 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 2016 predložil poskytovateľ univerzálnej služby 31 návrhov na udelenie výnimky z časovej dostupnosti, z toho sa 16 návrhov týkalo trvalej zmeny hodín pre verejnosť.

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 európskej poštovej smernice povinná. Pre listy 2. triedy je to norma EN 14508. Pre balíky a poštové poukazy platí špecifická metodika, ktorú schvaľuje úrad. Normy kvality pre všetky poštové zásielky, meranie času prepravy a rozsah merania predpisujú Požiadavky na kvalitu.

Výsledky meraní v rokoch 2012 – 2016 (%)

	Norma	Plnenie	Norma	Plnenie			
	kvality	2012	kvality	2013	2014	2015	2016
List 1. triedy	96,0	96,01	93	94,65	96,38	95,57	95,51
List 2. triedy	94,0	94,12	93	93,42	93,02	93,70	-
Doporučený list	94,0	94,27	93	95,81	94,72	96,99	-
Balík 1. triedy	95,5	97,25	93	99,34	-	-	96,62
Balík 2. triedy	95,5	96,46	93	99,17	-	-	-
Poštový poukaz	94,0	95,68	93	-	-	-	95,20

Meranie musí vykonávať nezávislá inštitúcia. V roku 2016 vykonala meranie listov 1. triedy a meranie balíkov „na adresu“ Žilinská univerzita v Žiline. Meranie poštových poukazov na adresu realizovala LAKAVA Kvalita s.r.o. Slovenská pošta, a. s., v roku 2016 splnila normy kvality pri všetkých meraniach.

5.3 Poskytovanie informácií o univerzálnej službe

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

Túto povinnosť špecifikujú Požiadavky na kvalitu a ich plnenie a dodržiavanie kontroluje úrad. V roku 2016 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.

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 2012 – 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Počet reklamácií celkom	55020	51607	45088	44201	54213
z toho opodstatnených	5708	11878	11425	13412	20888

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 v rokoch 2012 – 2016 (%)

Ukazovateľ kvality poštových služieb	2012	2013	2014	2015	2016
Primeranosť poplatkov – listy	66,5	61,5	63,3	55,9	60,6
Primeranosť poplatkov – balíky			62,2	53,3	
Rozmiestnenie a dostupnosť pôšt	81,9	79,0	75,1	78,0	83,4
Poskytovanie informácií o produktoch SP, a. s.	79,5	76,6	72,0	73,8	85,6
Rozsah hodín pre verejnosť - dopoludnia	83,2	81,4			
Rozsah hodín pre verejnosť - popoludní	79,0	76,0	74,6	76,8	83,9
Vybavovanie reklamácií	65,6	61,2	-	64,3	70,2
Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok	77,9	77,4	75,5	74,1	84,1
Čas čakania pri priehradke	56,0	55,0	67,8	64,4	66,6
Celková spokojnosť	73,3	72,3	74,1	76,5	78,6

Meranie sa vykonáva raz ročne na vzorke najmenej tisíc zákazníkov, v roku 2016 bolo vykonané na vzorke 1260 respondentov. Dôvody nespokojnosti sa analyzujú

a prijímajú sa opatrenia na odstránenie príčin nespokojnosti. Výsledky merania predkladá poskytovateľ univerzálnej služby úradu.

6 Ceny poštových služieb patriacich do univerzálnej služby

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

Pri regulácii poštových sadziieb sa prihliada na ekonomicky oprávnené náklady a na primeraný zisk. Úrad vykonáva reguláciu poštových sadziieb podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách, pričom regulované poštové sadzby sú určené ako maximálne ceny.

Prehľad cien najbežnejších vnútroštátnych služieb za roky 2012 – 2016 (EUR)

	2012	2013	2014	2015	2016
List 1. triedy do 50 g	0,60	0,65	0,65	0,65	0,70
List 2. triedy do 50 g	0,40	0,45	0,45	0,45	0,50
Doporučený list 2. triedy do 50 g	1,00	1,10	1,10	1,15	1,25
Balík 1. triedy do 5 kg	3,20	4,00	4,00	-	-
Balík 2. triedy do 5 kg	2,50	3,20	3,20	-	-
Balík na adresu do 5 kg*	-	-	-	4,00	3,90
Balík na poštu do 5 kg*	-	-	-	2,80	2,70

* Od 1. januára 2015 boli zavedené nové typy balíkov podľa spôsobu ich dodania s lehotou prepravy D+2.

Opatrením úradu č. 1/2016 zo dňa 19. septembra 2016 došlo k zmene cien poštových služieb a s účinnosťou od 1. októbra 2016 boli určené maximálne ceny poštových služieb.

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 vykonávaná v roku 2016 bola zameraná na dodržiavanie poskytovania poštových služieb podľa zákona o poštových službách, poskytovanie univerzálnej služby a poštového platobného styku, plnenie kvality univerzálnej služby, plnenie ukazovateľa kvality času prepravy listových zásielok v oblasti univerzálnej služby, vedenia účtovnej evidencie nákladov a výnosov poskytovateľa univerzálnej služby, vedenie oddeleného účtovníctva nákladov a výnosov poskytovania zameniteľných poštových služieb, doručovanie zapísaných zásielok so zameraním na úradné zásielky, plnenie povinností pri evidovaní a riešení reklamácií poštovými podnikmi, poskytovanie expresných poštových služieb a štatistické zisťovanie. Podkladom pre výkon kontrolnej činnosti bol plán kontrol, ktorý bol vypracovaný na základe požiadaviek jednotlivých útvarov odboru regulácie poštových služieb, výsledkov prešetrenia prijatých podnetov, podaní a petícií a vychádzal zo záverov z kontrol vykonaných v predchádzajúcom období. Zameranie kontrol bolo tiež orientované do oblastí možného výskytu nedostatkov.

Prehľad kontrolnej činnosti pri poskytovaní univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s., za rok 2016

Kontroly zamerané na poskytovanie univerzálnej služby a ostatných poštových služieb	22
so zistenými nedostatkami (boli zaslané zápisy o priebehu a výsledku štátneho dohľadu)	6
bez zistených nedostatkov (boli zaslané záznamy o štátnom dohľade)	15
nedokončené kontroly	1
Zameranie vykonaných kontrol	
doručovanie zapísaných poštových zásielok a úradných zásielok	6
poskytovanie informácií o univerzálnej službe podľa Požiadaviek na kvalitu	4
kontrola poskytovania univerzálnej služby na vybranom prístupovom mieste	1
dodržiavanie transparentnosti a regulovaných cien univerzálnej služby a vedenie oddelenej účtovnej evidencie nákladov a výnosov	2
dodržiavanie zaručenej lehoty prepravy expres zásielok vo vnútroštátnom styku	1
dodržiavanie zaručenej lehoty prepravy expres zásielok v medzinárodnom styku	2
kontrola priemerného času čakania na vybranom prístupovom mieste	3
kontrola plnenia opatrení uložených predchádzajúcou kontrolou	1
vykazovanie štatistického zisťovania	1
dodržiavanie ukazovateľov kvality univerzálnej služby (audit, čas prepravy)	1
Kontroly územnej a časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	30
kontroly územnej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	24
kontroly časovej dostupnosti prístupových miest verejnej poštovej siete	6

Na základe plánu kontrolnej činnosti, ako aj podnetov užívateľov bola jedna kontrola zameraná na doručovanie zapísaných poštových zásielok a päť kontrol na doručovanie úradných zásielok a úradných zásielok so službou „Opakované doručovanie“. Pri poskytovaní týchto služieb neboli zistené kontrolnou činnosťou nedostatky.

Štyri kontrolné akcie boli zamerané na poskytovanie informácií o univerzálnej službe užívateľom podľa Požiadaviek na kvalitu. V sledovanom období boli v tejto oblasti zistené nedostatky pri dvoch kontrolných akciách, ktoré následne viedli k prijatiu opatrení poskytovateľom univerzálnej služby.

Na preverenie dodržiavania ukazovateľov kvality univerzálnej služby (čas prepravy) bol zameraný audit meracieho systému – meranie lehoty prepravy listov 1. triedy.

V oblasti poskytovania expresných poštových služieb, predovšetkým so zameraním na dodržiavanie zaručenej lehoty prepravy expres zásielok v medzinárodnom styku, boli vykonané dve kontrolné akcie, pri ktorých boli zistené nedostatky, ktoré následne viedli k prijatiu opatrení zo strany poskytovateľa univerzálnej služby.

Kontroly časovej a územnej dostupnosti univerzálnej služby boli vykonávané celoplošne na území Slovenskej republiky a zahŕňali posudzovanie dodržiavania Požiadaviek na kvalitu, ako aj odôvodnenie a posudzovanie povolenia výnimiek a ich dopadu na samotných užívateľov poštových služieb (napr. zaradenie konkrétnych lokalít medzi miesta bez doručovacej služby, miesta s nepravidelným alebo obmedzeným doručovaním). V rámci časovej dostupnosti bolo celkovo preverených 6 prístupových a kontaktných miest poskytovateľa univerzálnej služby. V rámci územnej dostupnosti bolo celkovo preverených 24 lokalít, ktoré sú zaradené medzi miesta bez doručovacej služby alebo miesta s obmedzeným doručovaním.

V sledovanom období boli v oblasti časovej a územnej dostupnosti zabezpečenia univerzálnej služby zistené nedostatky v jednom prípade. Tieto boli operatívne riešené a odstránené v súčinnosti s poskytovateľom univerzálnej služby.

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 2017.

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 2016

Podania	Petície	Sťažnosti	Iné podania	Spolu
Prijaté	3	19	25	47
Vybavené	3	18	22	43
opodstatnené	-	11	13	24
neopodstatnené	3	4	8	15
nedali sa prešetriť/vyhodnotiť	-	3	1	4
V riešení	-	1	3	4

V priebehu roka 2016 úrad prijal 47 podaní súvisiacich s poskytovaním univerzálnej služby a ostatných poštových služieb poskytovaných Slovenskou poštou, a. s. Z týchto podaní bolo 19 sťažností a 3 petície. Ostané podania mali charakter žiadostí, dopytov a podnetov alebo sa týkali verejnej poštovej siete.

7.1.1 Vyhodnotenie prijatých petícií

Obsah a zameranie podaných petícií sa týkali najmä rozšírenia a skvalitnenia služieb prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete poskytovateľa univerzálnej služby. Medzi hlavné dôvody patrili nespokojnosť s plánovaným zrušením pošty v obci Podbranč, nespokojnosť s nedoručovaním zásielok v lokalite mesta Moldava nad Bodvou a žiadosť o zriadenie pošty v obci Spišské Tomášovce.

Z celkového počtu prijatých petícií boli tieto postúpené úradu poskytovateľom univerzálnej služby (1), Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR (1) a Mestským úradom (1). Prijaté petície boli vybavené v lehotách podľa zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v platnom znení

Z hľadiska vyhodnotenia prijatých petícií boli všetky prijaté petície vyhodnotené ako neopodstatnené. Výsledky prešetrovania 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 11 opodstatnených.

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

- nespokojnosť s doručovaním balíkov vnútroštátneho aj medzinárodného styku,
- výrazné prekročovanie predpokladanej lehoty prepravy balíkov medzinárodného styku,
- nespokojnosť so správaním priehradkových zamestnancov a poštových doručovateľov Slovenskej pošty, a. s.,
- nedodržiavanie poštových podmienok zo strany Slovenskej pošty, a. s., a to najmä:
 - o oneskorené doručovanie poštových zásielok, nezanechávanie oznámení o uložení zásielky,
 - o nevykonanie pokusu o doručenie poštových zásielok,
 - o nedodržanie lehoty prepravy expresných zásielok vo vnútroštátnom ako aj medzinárodnom styku,
 - o všeobecná nespokojnosť s doručovaním poštových zásielok (napr. úradné zásielky, zásielky na dobierku),
 - o všeobecná nespokojnosť s výsledkom reklamačného konania a výškou alebo zamietnutím náhrady škody.

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

- nespokojnosť s priebehom a výsledkom reklamačného konania,
- nevydávanie potvrdenia o zaplatení dobierky automaticky adresátom, ale iba na ich požiadanie,
- nespokojnosť s oneskoreným dodaním poštových zásielok vo vnútroštátnom a medzinárodnom poštovom styku,
- iné nedostatky súvisiace s poskytovaním poštových služieb.

Podávanie neopodstatnených sťažností voči 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 možné prešetrovaním vyhodnotiť opodstatnenosť, resp. neopodstatnenosť pri troch 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:

- žiadosti o informácie o poskytovaní poštových služieb, poštových podmienkach a cenách poštových služieb,
- nespokojnosť s vyplácaním dobierkových súm,
- nespokojnosť s dodávaním poštových zásielok vo všeobecnosti,
- nespokojnosť s postupom poskytovateľa univerzálnej služby vo veci zodpovednosti za prebratie zásielky na doručenie adresátovi,
- 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 2016 úrad prijal viacero opatrení zameraných na zlepšenie podmienok poskytovania univerzálnej služby a ostatných poštových služieb:

Systémové opatrenia

- pri predložení návrhu na zmenu ustanovení poštových podmienok Slovenskou poštou, a. s., posúdenie a zapracovanie návrhov úprav príslušných ustanovení poštových podmienok, ktoré vyplynuli zo zistení pri prešetrovaní podnetov,
- vykonanie kontrol súvisiacich s podaniami vo veci neoprávneného poskytovania poštových služieb alebo kvality poštových služieb 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,
- vybavovať reklamácie v súlade s reklamačným poriadkom,
- pri prijímaní a doručovaní poštových zásielok postupovať v súlade s poštovými podmienkami,
- doručovať balíky a expresné zásielky v súlade s poštovými podmienkami a v lehotách podľa poštových podmienok.

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

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 2016

Druh priestupku	Celkový počet	Spôsob vybavenie veci	Počet
Otvorenie poštovej zásielky	3	uloženie	1
		odloženie	1
		uloženie sankcie	1
Sprístupnenie poštového tajomstva	1	odovzdanie veci	1
Neoprávnený zásah do verejnej poštovej siete	6	uloženie	4
		odovzdanie veci	2

V oblasti porušenia zákona o poštových službách bolo vedené správne konanie voči Slovenskej pošte, a. s., poskytovateľovi univerzálnej služby, za nezabezpečenie časovej dostupnosti univerzálnej služby riešením organizačných opatrení na minimalizovanie času čakania podľa podmienok určených v Poštovej licencií a podľa Požiadaviek na kvalitu, ku ktorému došlo dňa 12. apríla 2016 na Pošte Bratislava 1. Za uvedené porušenie bola uložená rozhodnutím úradu Slovenskej pošte, a. s., peňažná pokuta vo výške 3 500 eur. Proti tomuto rozhodnutiu nebolo podané odvolanie.

9 Zhrnutie zistených nedostatkov pri poskytovaní služieb

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

1. Zistené nedostatky v oblasti dodávania poštových zásielok:
 - a) nesprávne doručovanie zapísaných zásielok,
 - b) odovzdanie oznámenia o uložení poštovej zásielky bez vykonania pokusu o doručenie zapísanej zásielky,
 - c) nezanechávanie oznámení o uložení zásielok alebo ich oneskorené dodanie,
 - d) oneskorené dodávanie poštových zásielok,
 - e) nedoručovanie potvrdených doručeníek,
 - f) strata alebo poškodenie zásielky.
2. Nedostatky súvisiace s priebehom a výsledkom reklamačného konania:
 - a) nedostatky pri reklamačnom konaní, ktoré sa týkajú neobjektívneho posudzovania predmetu a dôvodov reklamácie,
 - b) nespokojnosť s výsledkom náhradového konania,
 - c) nespokojnosť s postupom pri vybavovaní reklamácie.
3. Nespokojnosť s poskytovaním poštových služieb pri priehradkách prístupových miest, najmä s časom čakania.
4. Nespokojnosť s dostupnosťou prístupových miest a časovou dostupnosťou (hodinami pre verejnosť) pôšt. Požiadavky na kvalitu predpisujú minimálne rozsah hodín pre verejnosť v závislosti od veľkosti obce, resp. spádovej oblasti, čo je dané najmä ekonomickou efektívnosťou prevádzky.

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

Žilina, 26. máj 2017

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