



OBSAH:

Sdělení Českého Telekomunikačního úřadu

15. **Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2024**

Sdělení Ministerstva průmyslu a obchodu ČR

16. **Vydání příležitostné poštovní známky „UMĚLECKÁ DÍLA NA ZNÁMKÁCH: VÁCLAV ŠPÁLA“**
17. **Vydání příležitostného poštovního aršíku „HISTORICKÉ RADNICE A NÁMĚSTÍ: LIBEREC“**
18. **Vydání příležitostné poštovní známky „KARLOVY VARY“**

Sdělení Českého Telekomunikačního úřadu

Podle § 37 odst. 3 písm b) zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, Český telekomunikační úřad nejméně jednou ročně vhodným způsobem zveřejní, včetně zveřejnění v Poštovním věstníku, souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence

15. **Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2024**

(reprodukce dokumentu na str. 15 - 46)

Český telekomunikační úřad

Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České poště, s.p. za rok 2024

červen 2025

OBSAH

1	Úvod	3
2	Právní úprava	3
3	Poskytování základních služeb	4
	3.1 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek.....	5
	3.2 Dostupnost pošt.....	9
	3.2.1 Dopad povodňové situace na provoz poštovní sítě	12
	3.3 Dostupnost poštovních schránek	13
	3.4 Dodávání	14
	3.5 Reklamace a jiná podání přijatá Českou poštou	15
	3.6 Rychlost základní služby	19
4	Dohled Úřadu.....	20
	4.1 Vyřizování došlých podání	20
	4.2 Námitky proti vyřízení reklamace	22
	4.3 Kontrolní činnost.....	24
	4.4 Přestupky	25
	4.5 Spory související s umožněním přístupu k prvkům poštovní infrastruktury	26
5	Ceny základních služeb	27
	5.1 Ceny vnitrostátních základních služeb	28
	5.2 Ceny základních služeb do zahraničí.....	29
6	Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů	30
7	Závěr	31

1 Úvod

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) jako dozorový orgán pro oblast poštovních služeb v souladu s § 37 odst. 3 písm. b) [zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů \(zákon o poštovních službách\)](#), ve znění [pozdějších předpisů](#), a v souladu s požadavkem [směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby, ve znění směrnice 2002/39/ES a směrnice 2008/6/ES](#) (dále jen „Směrnice“), zveřejňuje každoročně zprávu o výsledcích dohledu na plnění povinností držitelem poštovní licence.

Tato zpráva se věnuje v souladu se zákonným zmocněním pouze problematice plnění povinností, které vyplývají z udělené poštovní licence, a to výhradně v oblasti základních poštovních služeb. Nezahrnuje problematiku poštovních služeb komerčně nabízených Českou poštou, s.p. (dále jen „Česká pošta“) ani jiných služeb poskytovaných veřejnosti, jako jsou např. datové schránky, výplata důchodů, Czech POINT nebo finanční služby.

Držitel poštovní licence a jeho povinnosti

Držitelem poštovní licence je provozovatel poštovních služeb, kterému byla uložena povinnost poskytovat a zajišťovat základní služby. Tato povinnost je ukládána rozhodnutím o udělení poštovní licence. Na období od 1. ledna 2023 do 31. prosince 2024 byla poštovní licence udělena [rozhodnutím Rady Úřadu čj. ČTÚ-11268/2022-610/XIV. vyř. ze dne 27. července 2022](#), ve znění [rozhodnutí o změně poštovní licence čj. ČTÚ-25681/2023-610/IV. vyř. ze dne 27. června 2023](#), České poště.

Základní povinností držitele poštovní licence je zajistit na celém území České republiky všeobecnou dostupnost základních služeb v rozsahu uložené povinnosti prostřednictvím sítě provozoven a poskytovat je v souladu s § 3 odst. 2 zákona o poštovních službách.

Zákon o poštovních službách ukládá držiteli poštovní licence nad rámec povinností, které musí plnit každý provozovatel poštovních služeb, i další specifické povinnosti, které souvisí právě s poskytováním základních služeb. Tyto povinnosti stanoví zejména § 33 zákona o poštovních službách.

Úřad při zpracování této zprávy vycházel z výsledků dohledu, z kontrolní činnosti, z poznatků při vyřizování podání zákazníků České pošty a dalších informací, které v průběhu roku 2024 získal.

2 Právní úprava

V průběhu roku 2024 nedošlo k žádné změně relevantní právní úpravy, jejíž přehled je uveden níže, která by měla zásadní dopad do oboru poštovních služeb.

Právní rámec

- zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb, ve znění nařízení vlády č. 108/2023 Sb.,
- vyhláška č. 433/2012 Sb., o stanovení obsahu, formy a způsobu uveřejnění informací o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb a vyhodnocení plnění parametrů kvality,
- vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb. a vyhlášky č. 147/2023 Sb.,
- vyhláška č. 465/2012 Sb., o způsobu vedení oddělené evidence nákladů a výnosů držitele poštovní licence, ve znění vyhlášky č. 404/2017 Sb. a vyhlášky č. 259/2022 Sb.,
- vyhláška č. 466/2012 Sb., o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby, ve znění vyhlášky č. 187/2019 Sb.

3 Poskytování základních služeb

Rozsah povinnosti České pošty poskytovat a zajišťovat základní služby na celém území České republiky stanovený rozhodnutím o udělení poštovní licence platné od 1. ledna 2023 do 31. prosince 2024 zahrnoval

- a) službu dodání poštovních zásilek do 2 kg do zahraničí a dále vnitrostátně pro poštovní zásilky, jejichž rozměry nepřesahují 35,3 x 25 x 2 cm a hmotnost 1 kg,
- b) službu dodání poštovního balíku do 10 kg do zahraničí,
- c) službu dodání peněžní částky poštovním poukazem,
- d) službu dodání doporučených zásilek,
- e) službu dodání cenných zásilek,
- f) službu bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby,
- g) služby, které musí být zajištěny na základě závazků vyplývajících z členství České republiky ve Světové poštovní unii.

Podle výsledků [přezkumu](#) provedeného v roce 2021 nebyly tyto základní služby na trhu nabízeny a poskytovány způsobem a za podmínek srovnatelných s požadavky na poskytování základních služeb podle zákona o poštovních službách, proto bylo jejich poskytování uloženo jako povinnost.

Obchodní názvy konkrétních poštovních služeb, kterými byly základní služby v roce 2024 v rámci poštovní povinnosti zajišťovány, byly shodné s předešlým obdobím. Přehled základních služeb včetně jejich označení Českou poštou vždy aktuálně pro dané období zveřejňuje Úřad na svých [internetových stránkách](#). Česká pošta zveřejňuje poštovní podmínky pro základní služby v samostatném souboru na svých [internetových stránkách](#).

3.1 Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek

V České republice, stejně jako v celé Evropské unii je patrný dlouhodobý pokles počtu poštovních zásilek, které jsou přepravovány v rámci základních služeb.

Poštovní zásilky obsahující písemnosti (zpravidla obyčejné a doporučené zásilky označované jako tzv. listovní zásilky) jsou nahrazovány elektronickými formami komunikace, jako jsou e-maily, SMS zprávy, komunikační a chatovací aplikace, datové schránky. Trend poklesu počtu přepravených doporučených zásilek není tolik výrazný jako u obyčejných zásilek. To je způsobeno zejména tím, že elektronické formy komunikace nabízejí možnost potvrzení a prokázání doručení pouze v omezených případech, jako např. u datových schránek. Povinnost zřídit datovou schránku ale není stanovena fyzickým osobám, a z toho důvodu jsou pro doručování písemných sdělení, např. úředních písemností, i nadále využívány doporučené zásilky.

I v období roku 2024 Česká pošta nabízela dvě kategorie dodávání obyčejných a doporučených zásilek podle rychlosti dodání, a to kategorii prioritních zásilek (označována jako D+1) a ekonomických zásilek. Úřad sleduje vývoj počtu podaných obyčejných a doporučených zásilek v obou těchto kategoriích od roku 2021, který byl prvním celým obdobím, kdy Česká pošta nabízela poštovní zásilky v tomto členění. Z vývojové řady níže v tabulce je zřejmé, že podíl prioritních zásilek (obyčejných i doporučených) má kolísavý vývoj. Podíl prioritních obyčejných zásilek v roce 2024 činil 5,68 % a podíl prioritních doporučených zásilek klesl na 14,33 %. V součtu kategorií dosáhl podílu 8,08 %.

Podíl podaných vnitrostátních prioritních poštovních zásilek (v tisících ks)

Ukazatel		2021	2022	2023	2024
Obyčejné zásilky	Celkem	138 729	123 967	97 460	77 279
	- z toho prioritní	5 121	7 411	8 061	4 386
	Podíl	3,69 %	5,98 %	8,27 %	5,68 %
Doporučené zásilky	Celkem	50 104	43 492	38 025	29 684
	- z toho prioritní	6 845	6 479	7 170	4 253
	Podíl	13,66 %	14,90 %	18,86 %	14,33 %
Celkem	Celkem	188 833	167 459	135 485	106 963
	- z toho prioritní	11 966	13 891	15 231	8 639
	Podíl	6,34 %	8,30 %	11,24 %	8,08 %

Podle zjištěných skutečností pouze malé procento zákazníků preferuje dodání listovní zásilky následující den po podání. Většina využívá ekonomický, tedy levnější, byť pomalejší způsob dodání.

Obecně dochází k poklesu objemu listovních zásilek, což se odráží i v nižším využívání základních služeb, a to navzdory skutečnosti, že jejich poskytování je právně zakotveno jako povinnost. Zákazníci však stále častěji upřednostňují jiné alternativní způsoby, které lépe odpovídají jejich očekáváním z hlediska rychlosti, flexibility a dostupnosti.

I v oblasti základních služeb zaměřených na přepravu zboží a jiných předmětů byl zaznamenán pokles počtu přepravených poštovních zásilek. Tento trend je způsoben postupným přesunem uživatelů k široké nabídce komerčních balíkových služeb, které lépe odpovídají jejich potřebám a očekáváním. V důsledku klesající poptávky a skutečnosti, že poskytování základní služby dodání vnitrostátních poštovních balíků do 10 kg již není od roku 2023 součástí povinnosti vyplývající z poštovní licence, Česká pošta již nenabízí poštovní službu pod obchodním označením „obyčejný balík“, kterou zajišťovala poskytování dané služby.

Dlouhodobý trend růstu celkového počtu přepravených balíků souvisí především s rychlým rozvojem elektronického obchodování (e-commerce) a s tím spojeným využíváním komerčních poštovních služeb pro dodání zboží objednaného prostřednictvím těchto online obchodů. Komerční služby lépe odpovídají potřebám uživatelů a jejich provozovatelé často nabízejí nové obchodní modely.

Dlouhodobě lze sledovat také pokles počtu přepravených poštovních poukázek, které jsou nahrazovány zejména službami platebního styku (včetně tzv. instantních plateb), jež se vyznačují větší rychlostí předání peněžní částky příjemci.

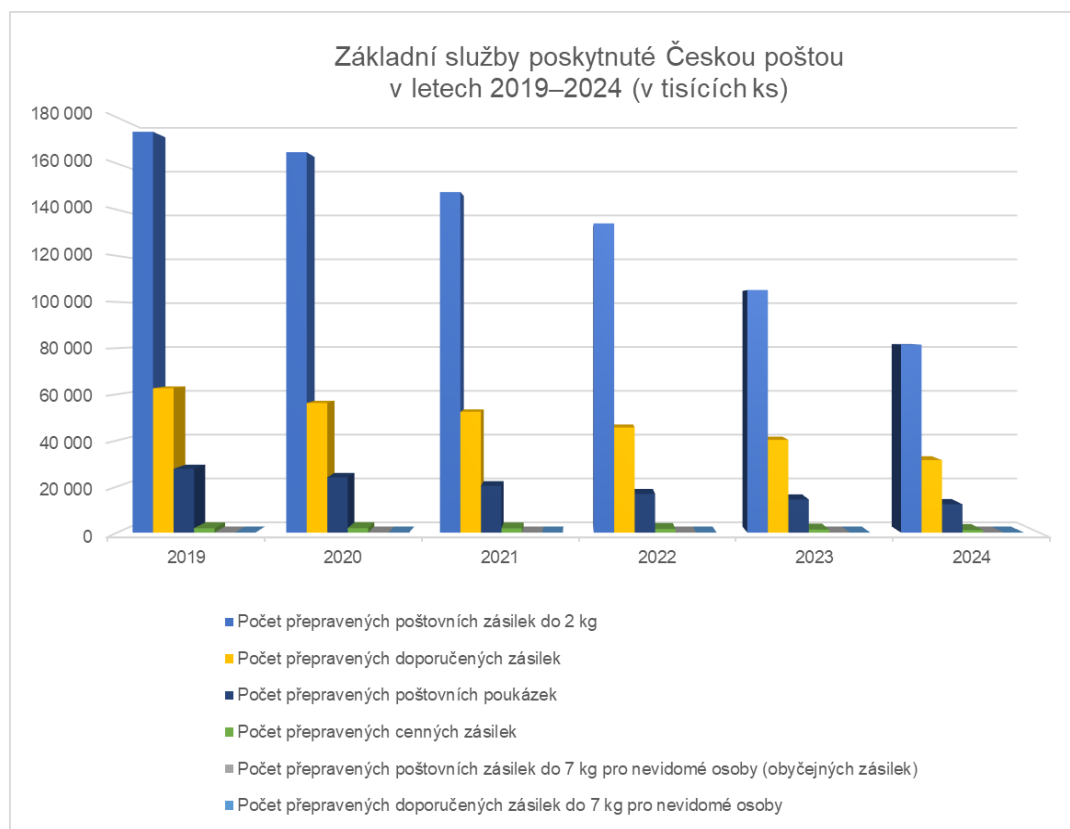
S výjimkou krátkodobého mírného nárůstu počtu cenných zásilek v roce 2020, který lze s vysokou pravděpodobností přičíst zvýšenému zájmu zákazníků o poštovní služby v době pandemie covid-19, vykazují následující tabulka a graf setrvalý dlouhodobý pokles objemu všech přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb.

Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2019–2024 (v tisících ks)

Ukazatel	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg ¹	173 842	164 991	147 675	134 065	105 219	81 508
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	38	37	47	42	32	28
Počet přepravených doporučených zásilek	62 597	56 196	52 373	45 618	40 201	31 444
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	12	11	11	9	9	9
Počet přepravených cenných zásilek	1 912	1 936	1 827	1 569	1 320	1 105
Počet přepravených poštovních poukázek	27 624	23 970	20 295	16 792	14 375	12 318

Zdroj: Česká pošta

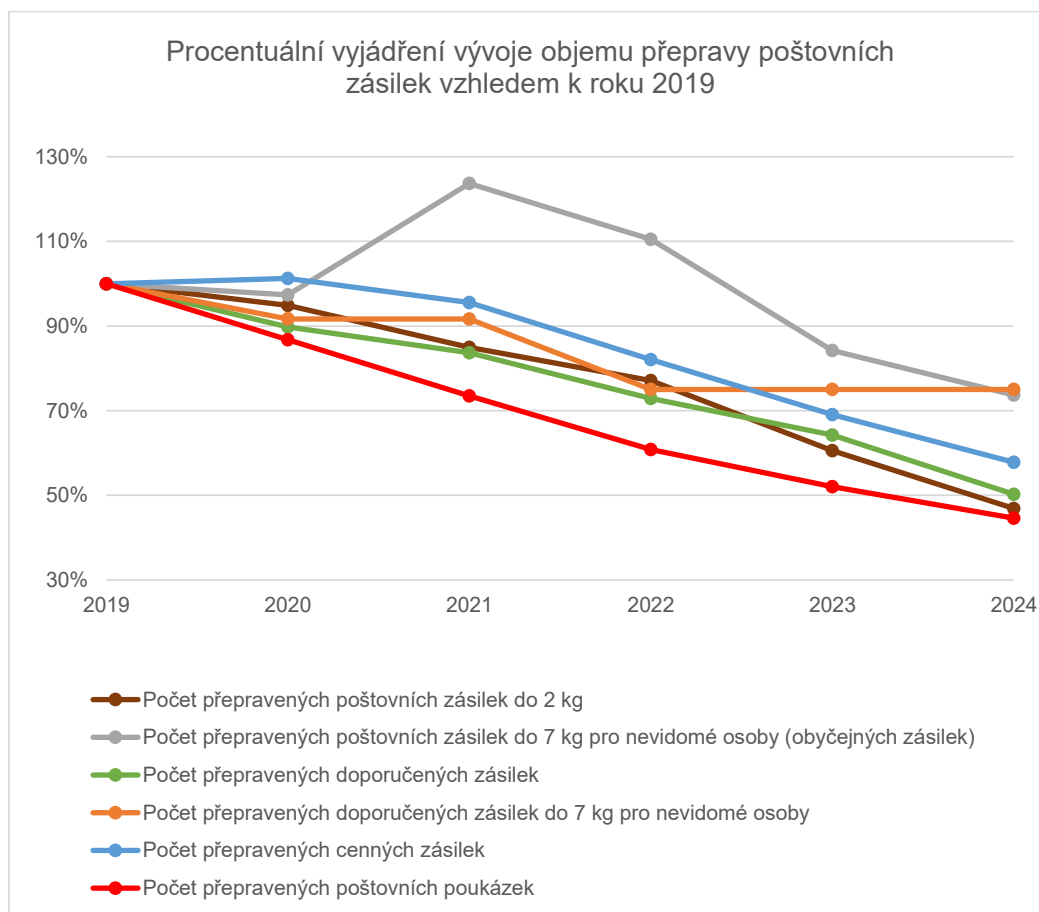
¹ K poklesu v letech 2023 a 2024 došlo také vlivem uložení povinnosti v poštovní licenci poskytovat tuto základní službu v menším rozsahu.



V následující tabulce a grafu je zobrazen vývoj počtu přepravených poštovních zásilek v procentním vyjádření vzhledem ke stavu v roce 2019.

Vývoj počtu poštovních zásilek vzhledem ke stavu v roce 2019

Ukazatel	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	100,00 %	94,91 %	84,95 %	77,12 %	60,53 %	46,89 %
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	100,00 %	97,37 %	123,68 %	110,53 %	84,21 %	73,68 %
Počet přepravených doporučených zásilek	100,00 %	89,77 %	83,67 %	72,88 %	64,22 %	50,23 %
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	100,00 %	91,67 %	91,67 %	75,00 %	75,00 %	75,00 %
Počet přepravených cenných zásilek	100,00 %	101,26 %	95,55 %	82,06 %	69,04 %	57,79 %
Počet přepravených poštovních poukázek	100,00 %	86,77 %	73,47 %	60,79 %	52,04 %	44,59 %



Na základě výše uvedeného vývoje Úřad předpokládá, že objem poskytovaných základních služeb bude i v nadcházejícím období nadále klesat. Tento trend je způsoben zejména dlouhodobou změnou v preferencích uživatelů. Zatímco na trhu poštovních služeb celkově dochází k trvalému růstu objemu přepravovaných balíků poskytovaných v komerčním režimu, tento nárůst nebyl v roce 2024 schopen kompenzovat pokračující pokles přepravených listovních zásilek, které i nadále tvoří největší část přepravy v rámci základních služeb.

Pokles přepravy listovních zásilek je způsoben přechodem na jiné formy písemné komunikace (chatovací aplikace, e-maily, datové schránky apod.). Pokles počtu balíků přepravených v rámci základních služeb lze přičíst přechodem uživatelů poštovních služeb ke komerčně poskytovaným poštovním službám, které se rychleji přizpůsobují měnícím se potřebám a očekáváním zákazníků. Na rozdíl od držitele poštovní licence, který je při poskytování základních služeb povinen dodržovat stanovené regulační požadavky, mohou komerční poskytovatelé pružněji reagovat na vývoj trhu a chování uživatelů.

3.2 Dostupnost pošt

Požadavky na dostupnost pošt

Podání a v některých případech i dodání poštovních zásilek je možné mimo jiné prostřednictvím pošt, jejichž rozmístění stanovuje vyhláška č. 464/2012 Sb. Celkový počet pošt musí odpovídat nařízení vlády č. 178/2015 Sb., kterým je stanoven minimální počet pošt ve výši 2 900. Povinnost umožnit podání každý pracovní den je zakotvena jak v zákoně o poštovních službách, tak i ve vyhlášce č. 464/2012 Sb.

V rozhodnutí o udělení poštovní licence stanovil Úřad seznam obcí a částí obcí, v nichž má být podle kritérií výše uvedené vyhlášky pošta umístěna a návazně nový seznam v rozhodnutí o změně poštovní licence, a to po předchozím projednání s držitelem poštovní licence. Česká pošta je oprávněna každý rok přemístit omezený počet pošt do jiné obce nebo části obce, ale pouze za zachování kritérií dostupnosti pošt daných vyhláškou č. 464/2012 Sb. Veškeré takové změny je Česká pošta povinna oznámit Úřadu.

Příslušná vyhláška také stanovuje, že každá pošta musí být dostupná veřejnosti každý pracovní den, a to v součtu otevíracích hodin alespoň 10 hodin týdně, respektive 15 hodin týdně, pokud se jedná o poštu, která je nezbytná k zajištění dostatečné hustoty na celém území České republiky.

Poštou se rozumí provozovna, ve které držitel poštovní licence sám nebo prostřednictvím třetí osoby poskytuje a zajišťuje všechny základní služby obsažené v jeho poštovní licenci a která je nezbytná k naplnění podmínek dostupnosti a hustoty podle § 14 vyhlášky č. 464/2012 Sb.

Provozovnou se rozumí nejen pošty, ale i další provozovny držitele poštovní licence nebo jeho smluvního partnera zajišťované nad rámec výše uvedeného požadavku. Kromě pošt jimi jsou i další provozovny s plným rozsahem poskytovaných základních služeb včetně mobilních pošt, ale např. i výdejní místa nebo poštovny, jež mají zúžený rozsah základních služeb.

Česká pošta je podle vyhlášky č. 464/2012 Sb. povinna zveřejnit v provozovnách zajišťujících poskytování alespoň jedné ze základních služeb a na internetových stránkách informace o poštách a dalších provozovnách, nebo je sdělit na požádání. Dálkovým přístupem tuto svou povinnost plní Česká pošta prostřednictvím [vyhledávače pošt](#) na svých internetových stránkách, kde jsou v detailu každé pošty uvedeny povinně zveřejňované informace. Souhrnně tyto informace Česká pošta zveřejňuje na svých [internetových stránkách](#) v souboru „Informace o poštách, včetně jejich PSČ, adres, otevíracích dob, telefonních čísel, způsobu zajištění obsluhy osob na vozíku pro invalidy a osob, které mají s sebou kočárek s dítětem“.

Nad rámec povinnosti stanovující dostatečnou dostupnost a hustotu pošt Česká pošta nabízí základní služby i v dalších provozovnách. Některé z provozoven nad rámec dané povinnosti mohou mít omezený rozsah nabídky základních služeb. Těmito provozovnami jsou především výdejní místa a poštovny. Mimo rámec základních služeb rozvíjela Česká pošta i tzv. Balíkovny, v nichž je nabízena možnost vyzvednutí poštovních zásilek přepravovaných v rámci komerčně poskytovaných služeb.

Česká pošta využívá stále ve větší míře k poskytování základních služeb i smluvní partnery, kteří nabízejí plný rozsah základních služeb prostřednictvím pošt [Partner](#) nebo omezený rozsah prostřednictvím výdejních míst a poštoven. Důsledkem toho dochází kontinuálně k poklesu počtu vlastních provozoven České pošty a naopak k nárůstu počtu provozoven smluvních partnerů. Přehled provozoven s uvedením počtu jejich typů vždy k 31. prosinci příslušného roku obsahuje následující tabulka. Daný přehled neobsahuje 7 mobilních pošt, které Česká pošta v roce 2024 provozovala podle potřeby rovněž v některých lokalitách po přechodnou dobu k zajištění základních služeb z důvodu výpovědi stávajícího smluvního partnera a po dobu hledání nového a jako náhradu dočasně uzavřených pošt v případě povodní.

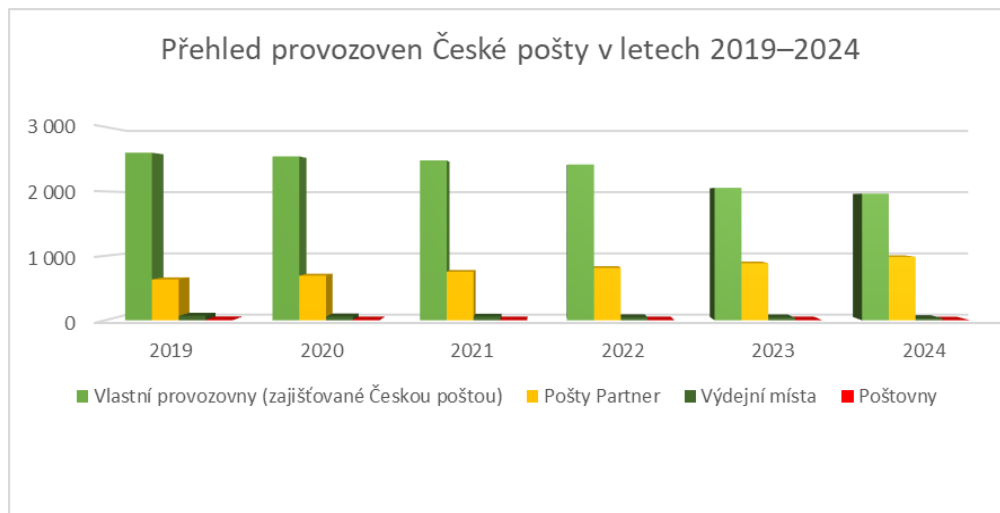
[Mobilní pošta](#) je pojízdná provozovna, ve které veřejnost může využít všechny základní služby České pošty jako na standardní poště. Do příslušných obcí zajíždí podle jízdního řádu, který je k dispozici v dotčených obcích nebo na internetových stránkách České pošty. Mobilní pošty jsou zpravidla využívány ke zlepšení dostupnosti či doplnění poštovní sítě. Úřad o použití mobilních provozoven a jejich rozmístění nerozhoduje. Pokud mají tyto mobilní provozovny zajišťovat dostupnost základních služeb v daném místě, musí splňovat požadavky podle příslušné právní úpravy. V případě potřeby Česká pošta deklaruje připravenost mobilní pošty bezodkladně přesunout na další potřebná místa po celé České republice.

**Přehled provozoven České pošty v letech 2019–2024
využívaných pro poskytování základních služeb²**

Typ provozovny	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Vlastní provozovny (zajišťované Českou poštou)	2 600	2 543	2 481	2 418	2 055	1 966
Provozovny zajišťované třetí osobou (celkem)	710	754	811	863	932	1 020
- pošty Partner	634	692	752	814	886	985
- výdejní místa	68	56	53	43	40	30
- poštovny	8	6	6	6	6	5
Celkem	3 310	3 297	3 292	3 281	2 987	2 986

Zdroj: Česká pošta

² Počty provozoven odpovídají stavu k 31. prosinci daného roku. Těmito provozovnami se rozumí jak povinně provozované pošty, tak i další provozovny České pošty a provozovny jejich smluvních partnerů, v nichž mohou být nabízeny základní služby jménem České pošty. V přehledu nejsou zahrnuty technické provozovny České pošty, v nichž je v některých případech umožněno i podání poštovních zásilek pro smluvní podavatele, nebo vyzvednutí uložených poštovních zásilek.



V roce 2024 Česká pošta oznámila Úřadu zrušení jedné poštovny a deseti výdejních míst, přičemž tyto provozovny byly v poštovní síti České pošty umístěny nad rámec kritérií dostupnosti základních služeb. V 99 případech převedla Česká pošta své vlastní provozovny na poštu Partner.

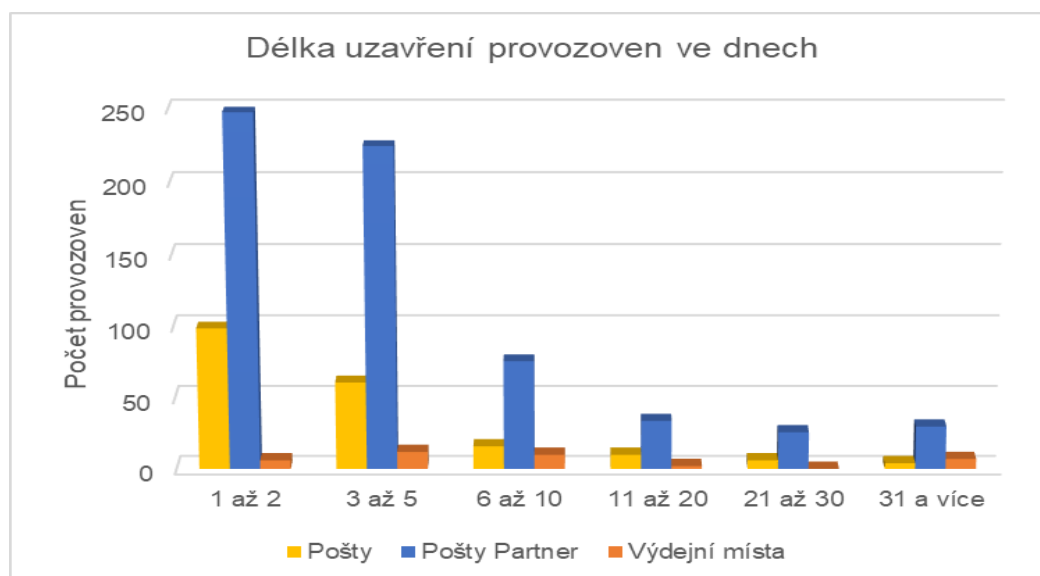
Zrušení nebo dočasné uzavření pošty

Vyhláška č. 464/2012 Sb. umožňuje České poště při dodržení hustotních kritérií a počtu provozoven podle nařízení vlády ve výjimečných případech dočasně uzavřít poštu nebo jinou provozovnu. Pokud jsou dodržena kritéria dostupnosti pošt, může Česká pošta poštu nebo jinou provozovnu i zrušit. Podle ustanovení § 27 vyhlášky č. 464/2012 Sb. je Česká pošta povinna o těchto změnách ve své poštovní síti informovat zákazníky, obce dotčené danou změnou a také Úřad.

Úřad kromě trvalých a dočasných změn v poštovní síti dlouhodobě sleduje i všechny důvody uzavření pošt a jiných provozoven, a prověřuje, zda jsou v případě uzavření splněny předpoklady pro dočasné neplnění povinností České pošty, a zda je dostatečně zajištěna dostupnost základních služeb.

Úřad dohlíží, zda Česká pošta minimalizuje dopady dočasného uzavření pošt a jiných provozoven sledováním doby uzavření. V roce 2024 z 872 případů uzavření jich 651 trvalo pět a méně pracovních dnů, uzavření na dobu šest až deset pracovních dnů pak bylo evidováno u 102 provozoven převážně z provozních nebo stavebních důvodů. U provozoven, které byly uzavřeny více jak 10 dnů, převažovaly zejména provozní důvody na straně smluvního provozovatele. Jednalo se zejména o případy, kdy pošta Partner nebyla dočasně schopna zajistit dostupnost základních služeb, například z důvodu dovolené pracovníků nebo z důvodu nemoci. V takových případech zajišťovala Česká pošta dostupnost základních služeb provozovnami z okolních obcí.

Do výše uvedeného počtu dočasně uzavřených provozoven je zahrnuto také 17 případů, kdy byla Česká pošta nucena ukončit spolupráci se smluvním partnerem z důvodu porušení smluvních podmínek při provozování pošt Partner. Ve všech dotčených obcích se České poště podařilo zajistit obnovení provozu ve lhůtě kratší než jeden měsíc. Výjimku představovaly pouze dva případy, kdy doba uzavření provozoven činila 38, respektive 41 kalendářních dní.



V průběhu roku 2024 nezaznamenal Úřad porušení povinností při zajištění dostupnosti pošt. Počet pošt odpovídal požadavkům na minimální počet a jejich rozmístění splňovalo hustotní kritéria.

3.2.1 Dopad povodňové situace na provoz poštovní sítě

V důsledku povodní, které zasáhly Českou republiku v září 2024, byla Česká pošta nucena dočasně uzavřít celkem 103 provozoven, což mělo vliv na podání i dodání poštovních zásilek. Nejvíce postiženými regiony byly Moravskoslezský a Olomoucký kraj, uzavírky však zasáhly v menším rozsahu také dalších šest krajů, jak je patrné z níže uvedené tabulky.

Obnovení provozu probíhalo postupně s ohledem na míru poškození jednotlivých provozoven. Již do dvou pracovních dnů se podařilo znovu otevřít 62 provozoven, dalších 26 obnovilo činnost do pěti pracovních dnů. Do deseti dnů bylo zprovozněno dalších 12 provozoven. Zbývající tři provozovny zůstaly uzavřeny dlouhodobě kvůli rozsáhlému poškození způsobenému povodní – konkrétně se jednalo o provozovny České pošty v Ostravě (Ostrava 21 a Ostrava 28) a poštu Partner v obci Vávrovce. Provoz v Ostravě 28 a ve Vávrovicích byl obnoven v lednu, respektive v únoru 2025. Otevření provozovny Ostrava 21 je plánováno na 1. července 2025.

V souladu s § 33 odst. 2 zákona o poštovních službách držitel poštovní licence – tedy Česká pošta – nemusí v případě mimořádných událostí dočasně plnit poštovní povinnosti, jestliže tomu brání překážky, jež sám nevyvolal a jejichž vzniku nemohl ani při řádné péči zabránit. V takových případech je však povinen postupovat tak, aby rozsah a trvání omezení byly co nejmenší a aby byly vzniklé překážky odstraněny co nejdříve.

Během celé krizové situace Česká pošta s Úřadem úzce spolupracovala a průběžně ho informovala o vývoji situace i o přijatých opatřeních. Vzhledem k rychlému vývoji událostí docházelo ke změnám v dostupných informacích i v rámci jednoho dne. Česká pošta vyvinula maximální úsilí, aby byly dotčené provozovny otevřeny co nejdříve. Všechny uzavírky, ke kterým v důsledku povodní došlo, lze považovat za případy spadající pod liberační důvody dle výše zmíněného zákona.

Za účelem ochrany poštovních zásilek Česká pošta rovněž přijala preventivní opatření, včetně přesunu poštovních zásilek z provozoven ohrožených zaplavením do bezpečných lokalit, pokud to aktuální situace v daném místě umožňovala. Tímto krokem se podařilo minimalizovat riziko poškození či ztráty poštovních zásilek a zajistit kontinuitu poskytování poštovních služeb i za krizových podmínek.

Kraj	Počet uzavřených provozoven z důvodu škod způsobených povodněmi v září 2024				
	1 až 2 dny	3 až 5 dnů	6 až 10 dnů	11 a více	celkem
Jihočeský	1	1	-	-	2
Jihomoravský	2	-	-	-	2
Královéhradecký	2	-	-	-	2
Moravskoslezský	34	16	6	3	59
Olomoucký	19	9	6	-	34
Pardubický	1	-	-	-	1
Vysočina	1	-	-	-	1
Zlínský	2	-	-	-	2
Celkem	62	26	12	3	103

3.3 Dostupnost poštovních schránek

Požadavky na dostupnost poštovních schránek

Podle § 15 odst. 1 vyhlášky č. 464/2012 Sb. musí být poštovní schránky umístěny v místech, do nichž obyvatelé docházejí i z jiného důvodu, než je podání poštovní zásilky, jako například u nákupních center nebo v blízkosti zastávek veřejné dopravy. Dané ustanovení také stanovuje kritéria rozmístění poštovních schránek v sídelních celcích v závislosti na počtu jejich obyvatel a maximální docházkovou vzdálenost v sídelním celku nad 10 000 obyvatel 1 km k nejbližší poštovní schránce.

Poštovní schránky musí být vybírány každý pracovní den.

Vložení poštovní zásilky do poštovní schránky bylo v minulosti vysoce využívaným způsobem podání. V současnosti je ale většina poštovních zásilek podávána u přepážky pošty. To je způsobeno zejména tím, že ubylo případů individuálního podání jednotlivých zásilek, které byly do poštovních schránek vkládány. Podavatelé, kteří podávají najednou větší množství zásilek, využívají spíše podání u přepážky, a to zejména z důvodu snazší platby, například platební kartou, nebo poskytnutím slevy držitelům zákaznické karty.

Česká pošta má povinnost vybírat poštovní schránky každý pracovní den. Jak vyplývá z údajů na internetových stránkách České pošty, 98 % poštovních schránek bylo vybíráno v dopoledních hodinách, tedy do 12:00 včetně.

Počet poštovních schránek dlouhodobě klesá, jak je také patrné z níže uvedené tabulky. Česká pošta ruší ty poštovní schránky, které v minulosti zřídila a provozovala nad rámec stanovené povinnosti, například v místech, kde je více poštovních schránek v docházkové vzdálenosti nebo v místech, kde na jednom stanovišti bylo více poštovních schránek z kapacitních důvodů.

Úřad v roce 2024 nezaznamenal porušení povinností České pošty v souvislosti s rozmístěním poštovních schránek, jejichž dostupnost je zajištěna v souladu s požadavky na dostupnost uvedenými v rámečku v úvodu této kapitoly.

Počet poštovních schránek České pošty v letech 2019–2024

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Poštovní schránky	20 699	20 148	19 682	19 052	17 496	16 913

Zdroj: Česká pošta

3.4 Dodávání

Povinnost dodávat na adresu

Podle zákona o poštovních službách je Česká pošta povinna u základních služeb zajistit každý pracovní den dodání poštovních zásilek na adresu každé fyzické nebo právnické osoby.

V roce 2024 se nejvyšší počet stížností veřejnosti v rámci základních služeb vztahoval k dodávání poštovních zásilek, přičemž Úřad evidoval celkem 287 takových podání. Podobně jako v předchozích letech se tyto stížnosti nejčastěji týkaly jednotlivých případů, zejména neučinění pokusu o dodání poštovní zásilky, nezanechání výzvy k vyzvednutí v případě neúspěšného pokusu o dodání poštovní zásilky, neobdržení opakované výzvy, vydání poštovní zásilky neoprávněnému příjemci, nerespektování doplňkových služeb a dispozic zvolených odesílatelem včetně alternativních způsobů dodání (např. dosílka či odnáška). Úřad však konstatuje, že se ve všech případech jednalo o individuální pochybení, nikoli o systémové selhání. Z hlediska naplňování zákonných povinností držitele poštovní licence byly základní služby na celém území České republiky i v roce 2024 zajišťovány v souladu s požadavky právní úpravy prostřednictvím minimální sítě provozoven stanovené nařízením vlády.

Výjimky z povinnosti dodávat na adresu

Ustanovení § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb. v rozsahu zákonného zmocnění umožňuje České poště ve výjimečných případech na některé adresy poštovní zásilky nedodávat. Jedná se zejména o objekty, které nejsou přístupné po vhodné komunikaci nebo kde je dodávání poštovních zásilek spojeno s důvodnými obavami z ohrožení života, zdraví, majetku nebo věcí v držení České pošty.

Povinnost učinit pokus o dodání se nevztahuje na místa splňující kritéria pro uplatnění některé z výjimek podle § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb. Seznam výjimek je Česká pošta povinna zveřejnit na svých [internetových stránkách](#) (soubor s názvem Seznam míst bez doručovací služby), přičemž se jedná o lokality, kam nejsou poštovní zásilky dodávány dlouhodobě.

Uplatnění této výjimky je Česká pošta povinna zdůvodnit. Úřad tato místa v případě konkrétních stížností prověřuje, zda jsou splněny důvody opravňující Českou poštu k uplatnění výjimky z dodávání. V případech oprávněného uplatnění výjimky z dodávání do adresního místa je Česká pošta povinna zajistit náhradní způsob dodávání, např. do dodávací schránky, dodávání poštovních zásilek do jiného místa nebo formou odnášky od pošty.

Na začátku roku 2024 obsahoval tento seznam 45 adresních míst, kam Česká pošta poštovní zásilky nedodávala. V průběhu roku z tohoto seznamu Česká pošta odstranila dvě adresní místa. K 31. prosinci 2024 tak zůstalo v seznamu výjimek, kde není zajištěno dodávání na adresu, 43 adresních míst.

3.5 Reklamacе a jiná podání přijatá Českou poštou

Reklamacе

Ustanovení § 6 odst. 2 písm. i) zákona o poštovních službách stanoví za účelem zajištění ochrany spotřebitelů povinnost pro všechny provozovatele poštovních služeb, tedy i pro Českou poštu, zveřejnit v poštovních podmínkách způsob uplatnění reklamacе poskytnuté poštovní služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit a lhůty o jejím vyřízení.

Reklamací se rozumí uplatnění práva z odpovědnosti za vady poskytnuté služby. Oprávněnou je taková reklamacе, při jejímž vyřízení provozovatel zjistí porušení svých povinností obsažených v poštovní smlouvě.

Tato kapitola obsahuje informace o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb, které je Česká pošta povinna každoročně uveřejňovat podle § 33 odst. 4 písm. c) zákona o poštovních službách. Údaje odpovídají informacím zveřejněným Českou poštou podle vyhlášky č. 433/2012 Sb. a jsou převzaty ze zdroje uvedeného na [internetových stránkách](#) České pošty.

Česká pošta je povinna přijímat a řádně vyřizovat všechny podané reklamacе týkající se poskytovaných poštovních služeb. Plnění této povinnosti je předmětem průběžné kontrolní činnosti Úřadu (podrobněji viz kapitola 4.3 Kontrolní činnost).

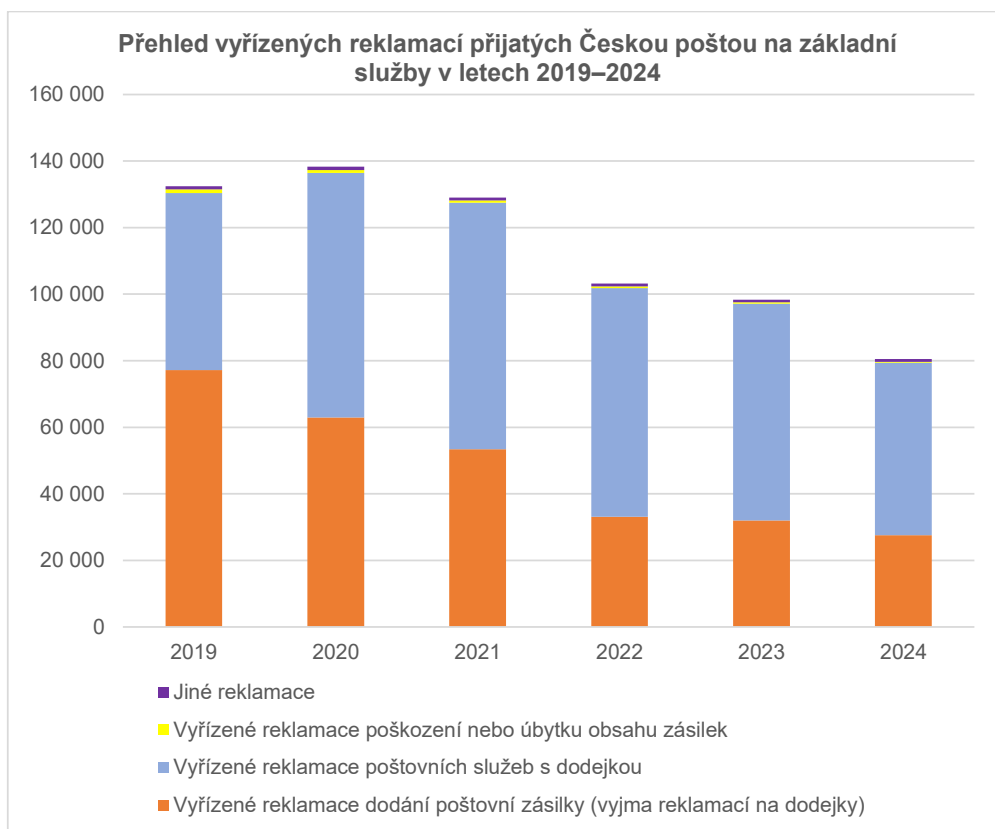
**Přehled vyřízených reklamací přijatých Českou poštou na základní služby
v letech 2019–2024**

Přehled vyřízených reklamací zákazníků (ks)	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Vyřízené reklamace dodání poštovní zásilky (vyjma reklamací na dodejky)	77 209	62 981	53 409	33 120	32 012	27 530
z toho: odůvodněné reklamace	23 030	19 606	18 454	13 846	16 381	12 672
Vyřízené reklamace poštovních služeb s dodejkou	53 202	73 482	74 067	68 708	65 157	51 907
Vyřízené reklamace poškození nebo úbytku obsahu zásilek	1 050	841	720	512	363	253
z toho: odůvodněné reklamace	476	417	386	303	223	174
Jiné reklamace	972	1 023	826	842	808	803
z toho: odůvodněné reklamace	780	514	455	445	387	299

Zdroj: Česká pošta

Z údajů o reklamcích vyřízených v jednotlivých letech a zveřejňovaných Českou poštou vyplývá, že od roku 2019 dochází k poklesu počtu vyřízených reklamací na dodání poštovních zásilek v rámci základních služeb, který do té doby narůstal, ovšem při současném poklesu počtu přepravených poštovních zásilek.

Jak je z výše uvedené tabulky zřejmé, počet reklamací poštovních služeb s dodejkou, tedy s potvrzením o dodání poštovní zásilky, měl kolísavý vývoj, ale od roku 2021 má klesající trend. Jedná se o doplňkovou službu zejména u doporučených zásilek, jejíž využívání klesá zejména s vyšším používáním datových schránek, kdy datové zprávy nahrazují doporučené zásilky při doručování úředních písemností. Dodejky při vrácení odesílateli nejsou evidovány, proto u těchto reklamací není vyhodnocována jejich odůvodněnost. Česká pošta vyřizuje tyto reklamace jednotným způsobem tak, že odesílatelům, kteří tuto reklamaci uplatní, obstará dodatečně podpis příjemce nebo vystaví náhradní doklad o dodání poštovní zásilky s využitím údajů z interního informačního systému. S reklamacemi týkajícími se doplňkové služby dodejka z důvodu jejího nedodání nebo nesprávného vyplnění se Úřad ve své rozhodovací činnosti ani při vyřizování agendy stížností veřejnosti zpravidla nesetkává. Důvodem bývá způsob vyřízení reklamace popsáný výše, kdy je reklamujícímu vystaven náhradní doklad, případně doplněna dodejka o chybějící údaje.



Z výše uvedeného grafu vyplývá, že počet vyřízených reklamací na základní služby od roku 2020 stále klesá. Úřad při vyhodnocování kvality základních služeb zohledňuje také dlouhodobý pokles celkového počtu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb, jak již bylo uvedeno v kapitole 3.1. Podíl počtu vyřízených reklamací vzhledem k počtu poštovních zásilek přepravených v rámci základních služeb není výrazný, ale dlouhodobě se zvyšuje. Pohybuje se v řádu setin procent na úrovni 0,05–0,07 %, jak je zřejmé z následující tabulky a grafu.

**Vývoj počtu reklamací ve vztahu k objemu poskytnutých základních služeb
a porovnání s rokem 2019**

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Celkem poskytnutých základních služeb	266 073 000	247 398 000	222 423 000	198 248 000	161 156 000	126 412 000
Celkem vyřízených reklamací	132 433	138 327	129 022	103 182	98 340	80 493
Podíl celkového počtu vyřízených reklamací k objemu základních služeb	0,0498 %	0,0559 %	0,0580 %	0,0520 %	0,0610 %	0,0637 %
Vývoj podílu počtu vyřízených reklamací k objemu základních služeb vzhledem ke stavu v roce 2019	100,00 %	112,34 %	116,54 %	104,57 %	122,60 %	127,93 %



Některá podání, která Česká pošta obdrží, se nevztahují k právům vyplývajícím z poštovní smlouvy, nelze je tedy označit jako reklamace. Taková podání eviduje Česká pošta jako stížnosti a podle vyhlášky č. 433/2012 Sb. je povinna zveřejňovat také informace o podáních, jejichž obsahem byla stížnost na základní služby. Stížnosti se netýkají pouze dodávání poštovních zásilek, ale také dalších činností, které s poskytováním základních služeb souvisejí. Jedná se například o časovou dostupnost poštovních služeb a další.

Jak je vidět z následující tabulky, v roce 2024 došlo k poklesu počtu všech typů stížností kromě stížností na změnu ukládací pošty a nespokojenosti s vyřizováním reklamací, počet těchto stížností spíše stagnuje.

Vývoj počtu stížností u České pošty na základní služby v letech 2019–2024

Počet podání obsahujících stížnost na základní služby	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Celkem	10 810	11 387	10 730	8 646	11 156	10 571
v členění na dlouhé čekací doby	142	96	83	107	165	141
otevírací dobu pošt	100	154	192	196	147	96
změnu ukládací pošty	91	60	26	15	18	65
dodávání poštovních zásilek	7 219	7 820	7 652	6 073	7 991	7 642
nespokojenost s vyřizováním reklamací	21	55	23	15	16	18
poštovní zásilky do/ze zahraničí	3 236	2 849	2 681	2 156	2 734	2 529
poštovní poukázky	1	73	73	84	85	80

Zdroj: Česká pošta

Nad rámec povinností daných zákonem o poštovních službách provozuje Česká pošta institut poštovního ombudsmana. Každý zákazník České pošty se na něj může obrátit v případě nespokojenosti s řešením své reklamace nebo stížnosti. Informace o činnosti poštovního ombudsmana uveřejňuje Česká pošta pravidelně ve svých [výročních zprávách](#).

3.6 Rychlost základní služby

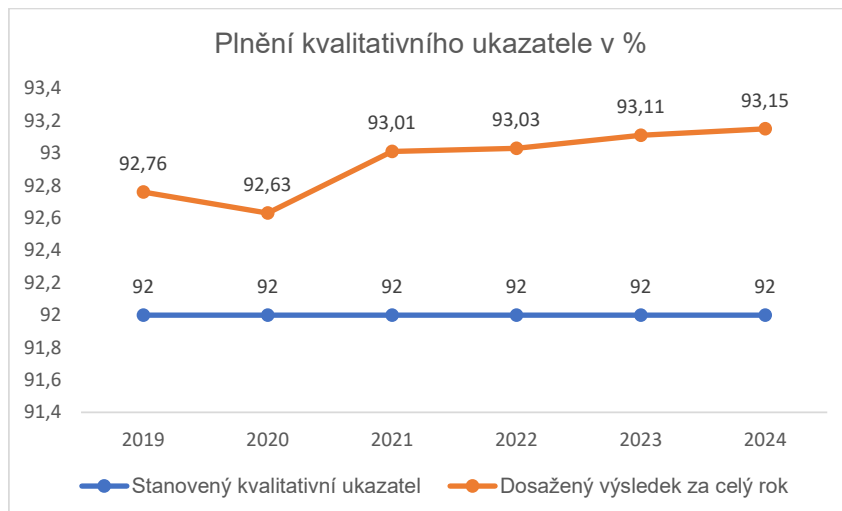
Povinností držitele poštovní licence v roce 2024 bylo splnění kvalitativního ukazatele rychlosti poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g. V § 22 vyhlášky č. 464/2012 Sb. je povinnost stanovena ve výši nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno podání. Při měření přepravních dob se postupuje podle metody obsažené v normě ČSN EN 13850 (dále jen „norma“), která se týká výhradně měření jednotlivých prioritních zásilek.

Měření přepravních dob Česká pošta zajišťovala prostřednictvím nezávislé měřicí agentury uceleně v rámci jednoho roku v členění na příslušná čtvrtletí. Průběh měření a konkrétní dosažené výsledky byly podrobně popsány v příslušných zprávách. Jednotlivé zprávy Česká pošta předávala Úřadu k provedení auditu. Audit pro Úřad zajišťovala Univerzita Pardubice.

Auditorem zjištěné případné nesoulady s požadavky normy při provádění předmětného měření byly v toleranci, kterou norma připouští. Z těchto nesouladů vyplývají zanedbatelné rozdíly ve výši vypočteného kvalitativního ukazatele zjištěné auditorem a vykázané Českou poštou. Rozdíly, které nemají zásadní vliv na splnění kvalitativního ukazatele, jsou zřejmé i v následující tabulce a grafu. Tabulka s grafem přehledně zachycují procentuální porovnání plnění ukazatele přepravních dob České pošty ve vztahu ke stanovenému ukazateli v průběhu let 2019 až 2024.

Dodání D+1 v %	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	Výsledky vykázané		Výsledky vykázané		Výsledky vykázané		Výsledky vykázané		Výsledky vykázané		Výsledky vykázané	
	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu	ČP	auditem Úřadu
Stanovený kvalitativní ukazatel	92											
Dosažený výsledek za celý rok	92,77	92,76	92,63	92,63	93,01	93,01	93,03	93,03	93,11	93,11	93,15	93,15
I. čtvrtletí	92,80	92,79	92,52	92,47	93,12	93,11	93,13	93,15	92,95	92,91	93,05	93,05
II. čtvrtletí	93,21	93,23	92,60	92,60	93,17	93,17	93,51	93,51	93,53	93,50	93,54	93,51
III. čtvrtletí	93,26	93,24	93,20	93,20	93,04	93,05	93,15	93,04	93,63	93,59	93,00	92,92
IV. čtvrtletí	92,05	92,02	92,34	92,34	92,73	92,70	92,56	92,56	92,67	92,64	93,13	93,13

Zdroj: Česká pošta a Univerzita Pardubice



Česká pošta splnila v roce 2024 požadavek na rychlost dodání poštovní zásilky do 50 g první pracovní den po jejích podání, a to v 93,15 %. Dosažený výsledek je tedy vyšší než ukládá kvalitativní ukazatel.

4 Dohled Úřadu

Úřad v rámci svých kompetencí dohlíží na dodržování povinností České pošty plynoucích rovněž ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Vyřizuje došlá podání a podněty od uživatelů poštovních služeb a zodpovídá jejich dotazy. V případě, že z podání vyplývají konkrétní skutečnosti, které je potřebné a možné prověřit, provádí Úřad šetření na místě. Vyřizovaná podání Úřad dále využívá pro identifikaci potřeby provedení tematicky zaměřených kontrol a kontrolních akcí tak, aby to co nejvíce odráželo aktuální situaci a aby mohl zasáhnout při řešení problémů, se kterými se veřejnost při poskytování poštovních služeb setkává.

Dojde-li Úřad k závěru, že Česká pošta svým jednáním porušila zákonnou povinnost, zahájí s Českou poštou správní řízení o přestupku. Zákon o poštovních službách a vyhláška č. 464/2012 Sb. upravují pouze rámec, ve kterém jsou základní služby poskytovány, podrobná úprava je ponechána na poštovních podmínkách.

Úřad může na návrh podle § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách rozhodovat také ve sporech mezi Českou poštou jako držitelem poštovní licence a jiným provozovatelem o úpravě vzájemných práv a povinností při sdílení zvláštních služeb a prvků poštovní infrastruktury České pošty.

4.1 Vyřizování došlých podání

V roce 2024 Úřad vyřizoval celkem 422 podnětů a stížností či jiných podání od uživatelů základních služeb. Uživatelé, kteří se na Úřad obrátili, projevovali svou nespokojenost s nedodáváním poštovních zásilek, nebo měli za to, že jim poštovní služba byla poskytnuta v rozporu s uzavřenou poštovní smlouvou. Stížnosti uživatelů se nejčastěji týkaly dodávání poštovních zásilek, zejména ve vztahu k dodržování povinnosti zajistit alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby každý pracovní den, případně též k zanechávání výzev k vyzvednutí uložených zásilek.

Zvýšenou četnost vykazovaly stížnosti týkající se úředního doručování, na něž jsou zvláštními právními předpisy kladeny specifické požadavky. Předmětem těchto stížností bylo nedodržování sjednaných dispozic, nezanechávání výzev s poučením po nezastižení adresáta či prodlevy v dodávání. Vyskytovaly se i podněty týkající se ztráty úředních zásilek či jejich vydání neoprávněným příjemcům. Tyto písemnosti přitom mají pro své odesílatele a zejména adresáty zvláštní význam, často zásadním způsobem ovlivňující jejich práva a povinnosti. Všechny tyto podněty Úřad náležitě prošetřil; v případě zjištěného porušení je s Českou poštou zahájeno správní řízení pro podezření ze spáchání přestupku.

Podání, ve kterých stěžovatelé vyjadřují nespokojenost se způsobem vyřízení jejich reklamace, představují druhou nejčastější kategorii podání adresovaných Úřadu. V roce 2024 Úřad evidoval 72 těchto podání. Jednalo se nejčastěji o podání, kdy Česká pošta zcela či částečně nevyhověla uplatněné reklamaci, nebo sice reklamaci formálně vyhověla a shledala reklamaci důvodnou, ale odmítla vyplatit náhradu škody. Reklamující se pak obraceli na Úřad se žádostí o neformální prověření průběhu reklamace nebo dotazem, jakým způsobem mohou zahájit řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Tato čísla kontrastují s daty České pošty, která v roce 2024 evidovala pouhých 18 stížností, jejichž předmětem bylo vyřizování reklamací, a odrážejí lepší informovanost veřejnosti, na koho se v případě nespokojenosti s výsledkem reklamace obracet.

V případě nespokojenosti s poskytnutou poštovní službou je zapotřebí v první řadě věc řešit s Českou poštou, a to prostřednictvím reklamačního řízení. Poštovní podmínky stanoví, jakým způsobem, kde a v jakých lhůtách je možné reklamaci uplatnit a rovněž lhůty pro její vyřízení. Poštovní podmínky základních služeb České pošty rozlišují reklamaci dodání, reklamaci výplaty dobírkové částky, reklamaci poškození nebo úbytku obsahu a tzv. jinou reklamaci, jejímž prostřednictvím lze řešit například vady v poskytnutí některých doplňkových služeb. Pokud reklamující neuspěl se svým požadavkem u České pošty, je možné výsledek reklamačního řízení přezkoumat v rámci správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace (podrobnosti v kapitole 4.2).

V menší míře upozorňovali stěžovatelé Úřad na možné porušení poštovního tajemství. Jednalo se kupříkladu o situace, kdy ve své domovní schránce našli zásilky adresované jiným osobám. Ne vždy však měli tito stěžovatelé řádně označenou domovní schránku; dle poštovních podmínek základních služeb České pošty může být poštovní zásilka eventuálně vhozena i do neoznačené schránky, u níž lze s ohledem na okolnosti předpokládat, že ji zřídil adresát, což může nastat především u schránek umístěných u rodinných domů. Úřad proto v takových případech doporučuje umístění jmenovky.

Stěžovatelé se na Úřad obraceli i tehdy, když nebyli spokojeni se službami, které byly Českou poštou poskytovány na základě jiných smluvních vztahů (finanční a pojišťovací služby, SIPO, důchody, činnost Czech POINT a další). V těchto případech se jedná o nepoštovní služby, k jejichž řešení není Úřad zákonem zmocněn. Úřad není ani oprávněn řešit stížnosti na jednání konkrétních zaměstnanců vystupujících jménem České pošty, ať již jde o přepážkové pracovníky, doručovatele, či jejich nadřízené. Podání, jejichž předmětem jsou nepoštovní služby či personální otázky, Úřad postoupí příslušnému dohledovému orgánu či jinému subjektu, nebo seznámí stěžovatele s takovým postupem.

Přehled řešených podání souvisejících se základními službami podle jejich věcného obsahu je uveden v následující tabulce.

Vývoj počtu podání přijatých Úřadem v členění podle obsahu v letech 2019–2024

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Podání uživatelů poštovních služeb	počet podání					
dodávání poštovních zásilek	227	129	110	144	156	287
poštovní poukázky	19	6	13	5	11	39
nespokojenost s vyřizováním reklamací*	63	88	76	68	79	72
změna ukládací pošty	3	2	4	5	7	5
dlouhé čekací doby	1	0	1	0	0	3
otevírací doba pošt	1	1	5	1	1	3
porušení poštovního tajemství	1	4	6	4	1	13
Celkem	315	230	215	227	255	422

* Nejsou zahrnuta podání řešená ve správním řízení (námitky proti vyřízení reklamace).

Ze srovnání Úřadem řešených podání týkajících se základních služeb v roce 2024 lze pozorovat výrazný nárůst počtu stížností v roce 2024 oproti roku 2023. Počet řešených podání se zvýšil o 65 %, což kontrastuje se snižujícími se objemy základních služeb a též s počty stížností, které ve vztahu k základním službám eviduje sama Česká pošta. Tento nárůst alespoň částečně vysvětlují podání správních orgánů, ty se začaly na Úřad ve zvýšené míře obracet s podněty týkajícími se dodávání úředních zásilek.

4.2 Námitky proti vyřízení reklamace

Co je to námitka?

Odesílatel nebo adresát mohou u Úřadu podat návrh na zahájení tzv. námitkového řízení, když provozovatel poštovních služeb nevyhoví uplatněné reklamaci nebo tuto reklamaci nevyřídí včas. Předpokladem zahájení řízení je tedy reklamace uplatněná u konkrétního provozovatele poštovních služeb a dodržení zákonem stanovené prekluzivní lhůty pro podání návrhu. Maximální délka lhůty pro podání návrhu k Úřadu činí jeden měsíc ode dne vyřízení reklamace nebo ode dne, kdy měla být reklamace vyřízena. Zmeškání lhůty pro podání návrhu nelze zhojit. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku 100 Kč. V případě, kdy navrhovatel neuhradí správní poplatek ani na výzvu Úřadu, je zahájené správní řízení zastaveno.

V roce 2024 bylo zahájeno 50 řízení o námitce proti vyřízení reklamace týkajících se základních služeb. V 61 řízeních o námitce proti vyřízení reklamace (včetně řízení zahájených v předchozím roce) bylo do konce roku 2024 vydáno pravomocné rozhodnutí, z toho ve 22 případech nebylo navrhovateli vyhověno, v 7 případech Úřad navrhovateli částečně vyhověl, v 15 případech pak Úřad zcela vyhověl. Méně častým bylo uzavření smíru, který Úřad schválil v 6 případech. Výhodou smíru je urychlení řízení a nalezení kompromisního řešení, se kterým jsou obě strany sporu srozuměny a souhlasí s ním.

Vyskytují se též případy, kdy řízení není ukončeno rozhodnutím ve věci, ale je zastaveno či odloženo. K zastavení řízení přistoupil Úřad v roce 2024 v 10 případech, nejčastěji z důvodu neuhrazení správního poplatku, neodstranění vad návrhu ve lhůtě stanovené Úřadem, případně z důvodu zpětvzetí návrhu ze strany navrhovatele. V jednom případě došlo k odložení věci, neboť v průběhu řízení vyšlo najevo, že projednávaná věc nespadá do působnosti Úřadu.

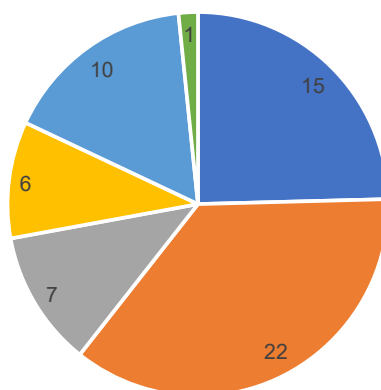
Početní přehled je vyjádřen v následující tabulce a pod ní je graficky vyjádřen výsledek pravomocně ukončených řízení.

Řízení o námitce proti vyřízení reklamace v roce 2024

Zahájená řízení	Pravomocně rozhodnutá řízení		
50	61		
výsledek řízení	ve prospěch navrhovatele	15	
	v neprospěch navrhovatele	22	
	částečně vyhověno	7	
	smír*	6	
	zastaveno	10	
	odloženo	1	

* Smír byl v uplynulých letech vykazován v kategorii „ve prospěch navrhovatele“.

Výsledek řízení o námitce



■ Ve prospěch navrhovatele
 ■ V neprospěch navrhovatele
 ■ Částečně vyhověno
 ■ Smír
 ■ Zastaveno
 ■ Odloženo

Čeho se vyvarovat při podávání návrhu

Velká část námitek proti vyřízení reklamace je Úřadu podána prostřednictvím e-mailu bez uznávaného elektronického podpisu. V těchto případech je odesílatel poučen o tom, že takové podání námítka proti vyřízení reklamace není považováno za řádně podané, spolu s vysvětlením, jakým způsobem je možné námitku proti vyřízení reklamace řádně podat, či o které náležitosti je třeba doplnit dříve učiněné podání.

Správný postup je blíže popsán na [internetových stránkách](#) Úřadu.

Podané námitky se významnou měrou týkaly poštovních zásilek do zahraničí. Úřad v roce 2024 zaznamenal celkem 20 takových řízení. Předmětem sporu bylo nejčastěji nedodání předmětných zásilek v místě určení; odesílatelé těchto zásilek řešili buď jejich ztrátu a s tím související náhradu škody, nebo rozporovali oprávněnost vrácení zásilek, kdy jim vznikly náklady nejen v podobě uhrazeného poštovního, ale zpravidla i náklady za vrácení zásilky. Navrhovatelé dále často řešili poškození obsahu zásilek a jejich ztrátu, a to jak ve vztahu k mezinárodním zásilkám, tak i k těm vnitrostátním. V několika případech bylo předmětem sporu i pozdní dodání doporučených zásilek dodávaných v prioritním režimu, výplaty poukázaných peněžních částek a další služby včetně doplňkových služeb dodejka či dobírka.

Celkově můžeme sledovat výrazný pokles námitek týkajících se základních služeb, oproti předešlému roku se počet pravomocně rozhodnutých řízení snížil o 40 %, ze 101 na pouhých 61. U zahájených řízení je tento trend ještě zřetelnější: v roce 2024 bylo zahájeno o 60 % méně řízení v porovnání s rokem 2023. Tento vývoj koresponduje se setrvalým poklesem využívání základních služeb.

4.3 Kontrolní činnost

Úřad na plnění povinností České pošty jakožto držitele poštovní licence dohlíží prováděním kontrol podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, či prověřováním skutečností vyplývajících z došlých podání nebo ze správního řízení na místě.

V roce 2024 bylo provedeno celkem 494 kontrol zaměřených na dodávání a plnění informačních a jiných zákonných povinností, což představuje nárůst oproti minulým letům a odráží zvýšený počet stížností týkajících se základních služeb.

Počet kontrol a šetření provedených za účelem prověření skutečností vyplývajících z podnětů veřejnosti nebo prováděných za účelem zajištění dalších podkladů pro vedení správního řízení (v tabulce z důvodu přehlednosti označeno jako „místní šetření“) je uveden v následující tabulce.

Počet kontrol a šetření provedených Úřadem v letech 2019–2024

Kontrolní činnost	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Kontroly	120	184	442	457	404	494
Místní šetření	70	32	60	173	216	232

V roce 2024 proběhla celostátní kontrolní akce zaměřená na respektování opatření adresátů, konkrétně žádostí adresátů o změnu ukládací pošty, dosílku a odnášku. Jedná se o služby poskytované Českou poštou jakožto držitelem poštovní licence a obsažené v základních kvalitativních požadavcích vyhlášky č. 464/2012 Sb. V rámci kontroly bylo Úřadem analyzováno 1 408 poštovních zásilek dodávaných více než 250 adresátům. Ke konci roku 2024 bylo vyhodnoceno 7 z celkových 12 kontrol. Pochybení, která budou řešena ve správním řízení, byla zjištěna u 120 poštovních zásilek (8,57 %).

Úřad se v roce 2024 ve své kontrolní činnosti též tradičně věnoval provozovně České pošty, včetně tzv. pošt Partner. Na poštách bylo vedle plnění požadavků zákona o poštovních službách, jako je uveřejňování informací o změnách poštovních podmínek, kontrolováno i dodržování povinností daných vyhláškou č. 464/2012 Sb., mezi něž patří informování o otevírací době provozovny či poskytování informací na žádost. Nedostatky byly zjištěny jen ojediněle.

Četné kontroly byly zahájeny i za účelem prošetření konkrétních podnětů a stížností. V roce 2024 Úřad celkově realizoval 34 takových kontrol, ve 26 případech se přitom tvrzení stěžovatelů potvrdila a bylo zjištěno pochybení. Jednalo se především o nedostatky při dodávání doporučených zásilek, a to jak jejich ztrátu, neúměrné prodlevy v jejich dodávání či nerespektování sjednaných dispozic. Tímto způsobem Úřad prošetřoval i podněty jiných správních orgánů týkající se doporučených zásilek v rámci úředního doručování.

4.4 Přestupky

Správní řízení o přestupku vychází především z kontrolních zjištění na základě Úřadem provedených kontrol. Není však výjimkou, že Úřad zahájí řízení o přestupku na základě došlého podání, nebo dojde v rámci řešení sporu (řízení o námitce proti vyřízení reklamace) k závěru, že daným jednáním Česká pošta nemusela porušit pouze smluvní povinnost, ale rovněž právní předpisy.

V roce 2024 Úřad ve vztahu k základním službám zahájil 102 řízení o přestupku pro podezření z porušení zákona o poštovních službách. V rámci 107 vedených řízení o přestupku (týkala se i správních řízení zahájených v předchozích letech) bylo vydáno pravomocné rozhodnutí a České poště bylo uloženo 105 pokut v souhrnné výši 1 422 600 Kč. Zbývající dvě řízení o přestupku byla Úřadem pravomocně zastavena. Jedná se o výrazný nárůst, pravomocných pokut bylo v roce 2024 uloženo o 57 % více oproti předchozímu roku. U zahájených řízení činí tento nárůst dokonce 64 %.

Správní řízení o přestupku v roce 2024

Zahájená řízení	Pravomocně rozhodnutá řízení	Pokuty (pravomocné)	Výše pokuty (v Kč)
102	107	105	1 422 600

Mnohá řízení byla vedena jakožto společná ve věci více přestupků, a to často rozdílných skutkových podstat. V takových řízeních byla udělena úhrnná pokuta, nelze proto odlišit, jakou částkou byla sankcionována konkrétní jednání. S ohledem na to, že četná řízení byla vedena ve věci různorodých přestupků, figurují rozhodnutí vydaná v těchto řízeních v níže uvedených kategoriích opakovaně.

Nejčastěji, v celkem 64 případech, se pravomocná rozhodnutí vydaná v přestupkovém řízení týkala neplnění poštovní povinnosti způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky. V rámci této skutkové podstaty bylo trestáno zejména neplnění povinnosti učinit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby a nerespektování požadavků úředního doručování, mezi něž Úřad řadí nezanechání výzev, případně oznámení s poučením po neúspěšném pokusu o dodání. Relativně časté byly i případy nerespektování opatření adresátů, zejména žádosti o změnu ukládací pošty.

Ve 43 případech byly předmětem řízení pravomocně skončených v roce 2024 vady v nakládání s poštovní zásilkou, které se neřídilo uzavřenou poštovní smlouvou. Takovým jednáním byly nejčastěji neodůvodněné prodlevy v dodávání následované předáním poštovní zásilky neoprávněnému příjemci a vhozením poštovní zásilky do domovní schránky jiné osoby než adresáta. Úřad sankcionoval i jiné nedostatky poskytovaných základních služeb, mezi něž patří ztráty poštovních zásilek nebo případy, kdy byla prodlužována nebo naopak zkracována úložní doba, poštovní zásilka nebyla po neúspěšném pokusu o dodání v rozporu s poštovní smlouvou uložena a jiné.

Porušení povinností nositele poštovního tajemství bylo sankcionováno v 6 případech pravomocně ukončených. Jednalo se převážně o vhození poštovních zásilek do domovní schránky jiné osoby než adresáta, čímž Česká pošta nejen porušila sjednanou poštovní smlouvu, ale zároveň umožnila, aby se se skutečnostmi týkajícími se poskytované nebo poskytnuté poštovní služby seznámila neoprávněná osoba.

V 6 případech byla České poště pravomocně uložena pokuta za nezveřejnění informace o změně poštovních podmínek nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti této změny v každé provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup.

Pouze ve 3 případech byla pravomocná rozhodnutí vydána v řízeních vedených pro porušení zákona o ochraně spotřebitele, konkrétně z důvodu nepřítomnosti pracovníka oprávněného přijmout reklamaci v provozovně. Jednalo se o řízení zahájená před nabytím účinnosti novely zákona o ochraně spotřebitele, která od ledna 2023 přenesla dozorové kompetence stran vyřizování reklamací z Úřadu na Českou obchodní inspekci.

4.5 Spory související s umožněním přístupu k prvkům poštovní infrastruktury

Přístup k prvkům poštovní infrastruktury

Držitel poštovní licence je podle § 34 odst.1 zákona o poštovních službách povinen transparentním a nediskriminačním způsobem na základě písemné smlouvy umožnit přístup ostatním provozovatelům k prvkům poštovní infrastruktury a k zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury (dále též „poštovní infrastruktura“). Poštovní infrastruktura zahrnuje databázi adres s informacemi o adresátech, kteří požádali o dodávání na jiné než odesílateli uvedené adrese a o jejich nových adresách, poštovní přihrádky, dodávací schránky, službu dosílky, službu vrácení odesílateli, službu dodání na adresy uvedené na poštovních zásilkách. Podle § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách, ve spojení s § 141 správního řádu, nedojde-li k uzavření smlouvy o přístupu do 2 měsíců ode dne zahájení jednání o návrhu smlouvy, Úřad rozhodne spor o úpravě vzájemných práv a povinností na základě návrhu kterékoliv smluvní strany.

V roce 2024 nebylo zahájeno ve věci sporu podle § 34 zákona o poštovních službách o přístup ostatních provozovatelů poštovních služeb k poštovní infrastruktuře držitele poštovní licence a ke zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury žádné nové sporné správní řízení.

5 Ceny základních služeb

Stanovení cen základních služeb

Česká pošta je povinna podle ustanovení § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách poskytovat základní služby, které jsou obsaženy v její poštovní licenci, za nákladově orientované ceny s výjimkou podle § 33 odst. 6 zákona o poštovních službách (možnost nezahrnout do cen celou výši průměrného zisku), § 3 odst. 1 písm. f) zákona o poštovních službách (základní služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby) a § 34a zákona o poštovních službách (při cenové regulaci z důvodu cenové nedostupnosti základních služeb).

Podle zákona o poštovních službách musí poštovní podmínky každého provozovatele v písemné formě srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem obsahovat i údaje o ceně poštovní služby, způsobu její úhrady a rozsahu nároku odesílatele na její vrácení, jestliže provozovatel porušil povinnost vyplývající z poštovní smlouvy. V případě České pošty je ceník v samostatném dokumentu, který je nedílnou součástí poštovních podmínek.

Jednotkové náklady za poskytování základních služeb České poště, zejména listovních základních služeb, které byly v roce 2024 stále výrazně nejčtenější (měřeno počtem kusů) ze všech skupin základních služeb, rostou z důvodu dlouhodobého poklesu poptávky po těchto službách zapříčiněným především substitucí tištěné listovní korespondence službami elektronických komunikací. Celkové náklady České pošty jsou však do značné míry fixní (dané např. rozsahem stávající sítě provozoven), a proto jednotkové náklady, po rozpočítání na menší objemy poskytovaných základních služeb, rostou.

Posuzování cenové dostupnosti

Úřad podle § 34a odst. 1 zákona o poštovních službách sleduje a vyhodnocuje vývoj úrovně cen základních služeb a pravidelně přezkoumává jejich cenovou dostupnost zejména s ohledem na spotřebitelské ceny, inflaci a průměrnou mzdu.

Pro hodnocení cenové dostupnosti základních služeb využívá Úřad [Metodiku pro hodnocení cenové dostupnosti základních služeb](#) zveřejněnou na internetových stránkách Úřadu. Cenová dostupnost základních služeb je Úřadem souhrnně posuzována podle metodikou stanovených ukazatelů, kterými jsou: dlouhodobý vývoj cen základních služeb vzhledem k vývoji inflace, dlouhodobý vývoj cen základních služeb vzhledem k vývoji průměrné mzdy, dlouhodobý vývoj cen základních služeb vzhledem k vývoji celkových čistých peněžních příjmů domácností a mezinárodní srovnání cen základních služeb přepočtených podle parity kupní síly v zemích EU.

Metodika pro hodnocení cenové dostupnosti základních služeb rovněž stanovuje, že cenovou dostupnost vyhodnocuje Úřad primárně pro skupinu středně příjmových fyzických osob, přičemž budou-li ceny dostupné pro tuto vymezenou skupinu fyzických osob, lze tento závěr argumentem „a minori ad maius“ vztáhnout i na skupinu právnických osob. Separátní hodnocení cenové dostupnosti pro právnické osoby tedy Úřad neprovádí.

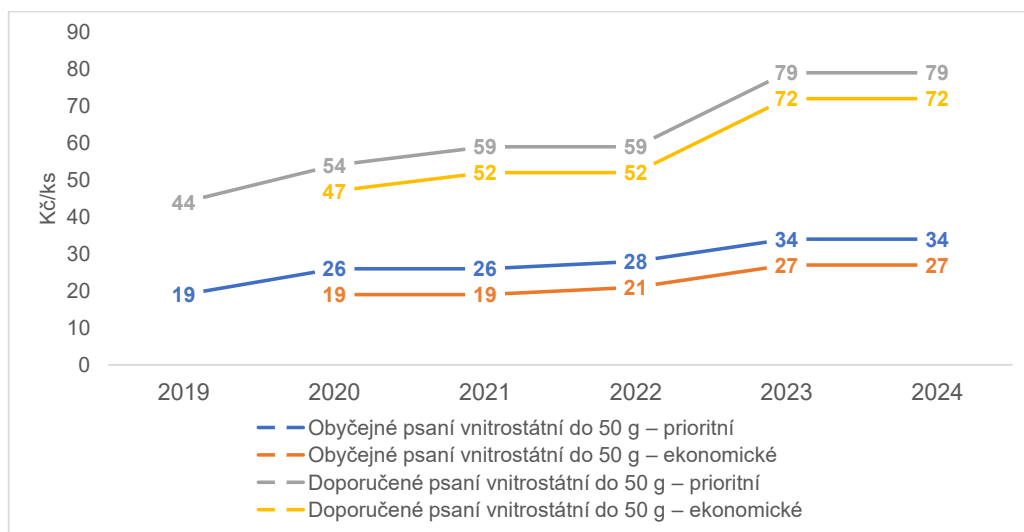
5.1 Ceny vnitrostátních základních služeb

Česká pošta v roce 2024 u vnitrostátních základních služeb ponechala základní ceny beze změn, tedy shodné s cenami platnými již na konci předcházejícího roku.

Vývoj cen vybraných vnitrostátních základních služeb v období let 2019–2024 zobrazují níže uvedená tabulka a graf.

**Ceny vybraných vnitrostátních základních služeb v období 2019–2024
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

Služba	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Obyčejné psaní vnitrostátní do 50 g – prioritní	19	26	26	28	34	34
Obyčejné psaní vnitrostátní do 50 g – ekonomické		19	19	21	27	27
Doporučené psaní vnitrostátní do 50 g – prioritní	44	54	59	59	79	79
Doporučené psaní vnitrostátní do 50 g – ekonomické		47	52	52	72	72



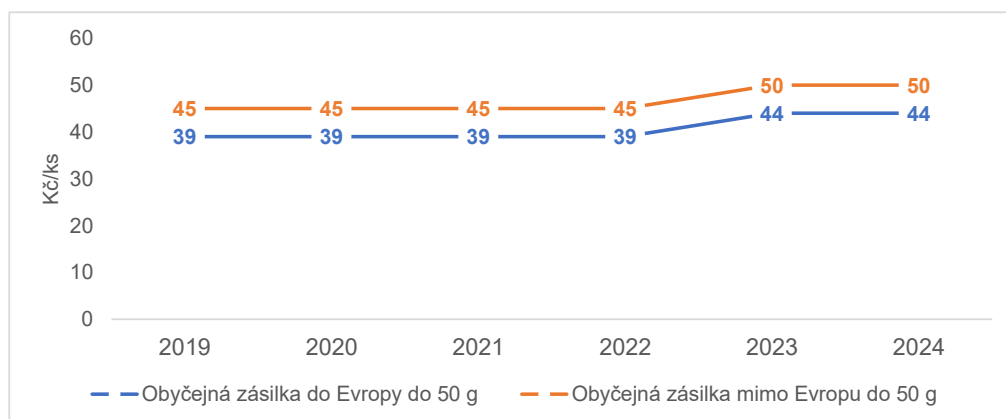
5.2 Ceny základních služeb do zahraničí

V roce 2024 ponechala Česká pošta beze změn i ceny základních služeb do zahraničí.

Vývoj cen vybraných základních služeb do zahraničí v období let 2019–2024 zobrazují níže uvedená tabulka a graf.

**Ceny vybraných základních služeb do zahraničí v období 2019–2024
(Kč/ks k 31. prosinci příslušného roku)**

Služba	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Obyčejná zásilka do Evropy 50 g	39	39	39	39	44	44
Obyčejná zásilka mimo Evropu 50 g	45	45	45	45	50	50



Úřad při posuzování úrovně cen základních služeb v roce 2024 dle § 34a zákona o poštovních službách provedeném s využitím [metodiky](#) pro hodnocení cenové dostupnosti základních poštovních služeb neshledal, že by se ceny základních služeb staly s ohledem na vývoj inflace, průměrné mzdy a čisté příjmy domácnosti pro uživatele nedostupnými.

Úřad při hodnocení nákladové orientace cen základních služeb provedeném dle [Metodiky pro hodnocení nákladové orientace cen základních poštovních služeb](#) rovněž neshledal, že by Česká pošta pro rok 2024 nestanovila ceny základních služeb v souladu s § 33 odst. 5 zákona o poštovních službách, tj. za nákladově orientované ceny s přiměřeným ziskem ve výši 5,25 % z ekonomicky oprávněných nákladů přiřazených základním poštovním službám a službám spojeným s přístupem k poštovní infrastruktuře.

Cenová přijatelnost přeshraničních balíků

Podle [nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2018/644 o službách přeshraničního dodávání balíků](#) provádí Úřad každoročně posuzování sazeb (cen) za přeshraniční jednotlivé balíky spadající do povinnosti všeobecných služeb, v České republice označovaných jako základní služby. V prvním kroku Úřad na základě filtračního mechanismu doporučeného Evropskou komisí zjišťuje, zda existuje služba České pošty s potenciálně nepřiměřeně vysokou cenou, kterou je třeba dále posoudit. Pokud je taková služba nalezena, Úřad její cenu posoudí a výsledky posouzení předává do 30. června Evropské komisi, která následně verzi těchto hodnocení neobsahující důvěrné informace zveřejní na internetových stránkách.

Výsledkem posouzení provedeného Úřadem v roce 2024 bylo konstatování, že na základě filtračního mechanismu doporučeného Evropskou komisí nebyla nalezena služba s nepřiměřeně vysokou cenou.

6 Financování základních služeb – úhrada čistých nákladů

Česká pošta předložila dne 28. srpna 2024 Úřadu žádost o úhradu čistých nákladů z poskytování základních poštovních služeb představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2023. Dnem podání žádosti bylo zahájeno správní řízení, v němž Úřad ověřoval předložený výpočet čistých nákladů na základě dokladů předložených v žádosti a podkladů, které si dodatečně vyžádal. Na základě ověření podkladů Úřad vyčíslil čisté náklady z poskytování základních služeb za rok 2023 ve výši 1 924 773 530 Kč. Podle zákona o poštovních službách se čisté náklady přesahující částku 1 500 000 000 Kč nepovažují za nepřiměřenou zátěž, proto stanovil Úřad nárok České pošty na kompenzaci čistých nákladů za rok 2023 ve výši 1 500 000 000 Kč. Rozhodnutí o výši čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž bylo vydáno dne 10. února 2025. Dne 14. února 2025 byla na základě tohoto rozhodnutí České poště vyplacena kompenzace ve výši 1 500 000 000 Kč. Nárok na úhradu čistých nákladů za rok 2023 mohl být České poště přiznán a kompenzace vyplacena teprve na základě souhlasného stanoviska Evropské komise, která dne 3. února 2025 rozhodnutím v řízení vedeném pod značkou SA.104103 potvrdila, že předpokládaná kompenzace čistých nákladů České pošty v kumulativní výši 3 000 000 000 Kč za období 2023 až 2024 představuje státní podporu slučitelnou s vnitřním trhem.

Dne 12. listopadu 2024 požádala Česká pošta o úhradu předběžných čistých nákladů za rok 2024 ve výši 750 000 000 Kč. Z důvodu probíhajícího notifikačního řízení ve věci veřejné podpory před Evropskou komisí bylo řízení o předběžných čistých nákladech za rok 2024 přerušeno. Dne 3. února 2025 Evropská komise rozhodnutím potvrdila, že předpokládaná kompenzace čistých nákladů v kumulativní výši 3 000 000 000 Kč za období roků 2023 až 2024 představuje státní podporu slučitelnou s vnitřním trhem, čímž odpadla překážka pro převedení peněžních prostředků k úhradě předběžných čistých nákladů za rok 2024. Dne 7. února 2025 vydal Úřad rozhodnutí, kterým stanovil předběžné čisté náklady za rok 2024 ve výši 750 000 000 Kč. Částka byla dne 14. února 2025 České poště vyplacena.

7 Závěr

Po souhrnném zhodnocení všech zjištění Úřadu lze konstatovat, že až na konkrétní jednotlivé nedostatky uvedené v příslušných kapitolách této zprávy Česká pošta své zákonné povinnosti vyplývající jí z udělené poštovní licence v roce 2024 plnila.

Závěry Úřadu vychází především z kontrolní a dohledové činnosti, ostatní úřední činnosti, ze statistik a z povinně uveřejňovaných údajů Českou poštou. Dále jsou shrnuta hlavní zjištění Úřadu.

Obdobně jako v předchozích letech pokračoval trend poklesu objemu poskytnutých základních služeb. Důvodem je stále častější nahrazování klasických listovních zásilek elektronickými formami komunikace. Dalším důvodem je skutečnost, že poskytovatelé komerčních služeb mohou přizpůsobovat své služby změně chování zákazníků a jejich potřebám operativněji než držitel poštovní licence, který je u základních služeb vázán povinnostmi naplňovat parametry nezbytné pro zajištění určitých požadavků právní úpravy.

Z výsledků dohledu vyplývá, že i přes krátkodobé uzavírky některých pošt a nutné uzavírky způsobené povodněmi v měsíci září Česká pošta zajistila dostupnost základních služeb v roce 2024 v souladu se zákonem o poštovních službách a vyhláškou č. 464/2012 Sb.

Provozovny, které slouží k podání poštovních zásilek, slouží také k jejich dodávání v případě, že pokus o dodání v místě adresy adresáta byl neúspěšný. Z tohoto důvodu Úřad sleduje, zda doba dočasně uzavřených pošt není neúměrně dlouhá. Úřad nezjistil v tomto směru žádné porušení povinností a shledal důvody vedoucí k uzavření pošt relevantními.

Jediným měřitelným kvalitativním ukazatelem je rychlost poskytnuté základní služby dodání poštovní zásilky do 50 g první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno podání. Česká pošta stanovený ukazatel nejméně ve výši 92 % dodaných prioritních zásilek označovaných jako D+1 v roce 2024 splnila na 93,15 %.

V rámci dohledu Úřad v průběhu roku 2024 registroval problémy na straně České pošty při plnění povinnosti učinit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu. Neplnění stanovených podmínek při dodávání poštovních zásilek Úřad považuje za nejzávažnější pochybení České pošty. Na tuto oblast proto Úřad zaměřil svou pozornost při zvýšeném počtu kontrolních akcí, které prokázaly četná pochybení. Z výsledků šetření Úřadu vyplynulo, že se jednalo o místní či individuální, nikoli však systémová pochybení. Proto lze konstatovat, že Česká pošta jako držitel poštovní licence tuto povinnost plnila.

V roce 2024 Úřad vyřizoval celkem 422 podnětů a stížností či jiných podání od uživatelů základních poštovních služeb. Uživatelé, kteří se na Úřad obrátili, projevovali svou nespokojenost s nedodáváním poštovních zásilek, nebo měli za to, že jim poštovní služba byla poskytnuta v rozporu s uzavřenou poštovní smlouvou. Počet podání týkajících se nespokojenosti při poskytování základní služby, které zákazníci České pošty uplatnili přímo u Úřadu, meziročně stoupl o 65,49 %. Počet podání, jež se týkala kvality dodávání poštovních zásilek, se v roce 2024 zvýšil, a to o 83,97 %, kdežto počet podání obsahujících stížnost na základní služby uplatněných u České pošty se prakticky nemění.

Úřad na základě výsledků dohledu zahájil v roce 2024 s Českou poštou 102 řízení o přestupku pro podezření z porušení zákona o poštovních službách. V rámci 107 vedených řízení o přestupku (týkala se i správních řízení zahájených v předchozích letech) bylo vydáno pravomocné rozhodnutí a České poště bylo uloženo 105 pokut v souhrnné výši 1 422 600 Kč. Zbývající dvě řízení byla Úřadem pravomocně zastavena. Jedná se o výrazný nárůst, pravomocných pokut bylo v roce 2024 uloženo o 57 % více oproti předchozímu roku. U zahájených řízení činí tento nárůst dokonce 64 %.

Česká pošta v roce 2024 u vnitrostátních základních služeb ponechala základní ceny beze změn, tedy shodné s cenami platnými již na konci předcházejícího roku 2023.

Jak je uvedeno výše, Úřad i v roce 2024 zjistil některá pochybení České pošty při plnění poštovní povinnosti v postavení držitele poštovní licence. V reakci na to bude v následujícím období Úřad povinnosti uložené držiteli poštovní licence příslušnými právními předpisy nadále detailně monitorovat a kontrolovat zejména v oblastech kritizovaných veřejností. Výsledky kontrolní činnosti bude Úřad vyhodnocovat a na jejich základě přijímat v rámci svých kompetencí příslušná opatření vedoucí ke zlepšení spokojenosti zákazníků České pošty. V příštím roce se Úřad zaměří rovněž na vyhodnocení dopadů plánované transformace České pošty na poskytování základních služeb.

Praha 3. června 2025

Elektronický podpis: 3.6.2025
Certifikát autora podpisu:
Jméno: Ing. Marek Ebert
Vydal: PostSignum Qualified CA 4
Platnost do: 18.3.2026 13:17 +01:00

Ing. Marek Ebert
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu
(podepsáno elektronicky)

Sdělení Ministerstva průmyslu a obchodu ČR

Podle § 35 odst. 1 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, poštovní známky vydává Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. Vydání poštovní známky zveřejní Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR v Poštovním věstníku.

16. VYDÁNÍ EMISE UMĚLECKÁ DÍLA NA ZNÁMKÁCH: VÁCLAV ŠPÁLA

Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky vydává dne 18. června 2025 v emisi UMĚLECKÁ DÍLA NA ZNÁMKÁCH: VÁCLAV ŠPÁLA příležitostnou poštovní známku s nominální hodnotou 35 Kč. Na známce je malba s názvem Jablka z roku 1934.

Václav Špála byl významný český malíř, grafik a ilustrátor, jehož dílo patří k základním pilířům českého moderního umění. V jeho raných dílech dominovala výrazná barevnost, tvarová deformace a dynamické tahy štětcem. V roce 1911 v obraze Idyla (Dvě dívky při koupeli) poprvé použil typickou kombinaci dvou barev – navzájem se vyvažující teplé červené a studené modré. V období po roce 1923 začal hledat nová témata a soustředil se na malbu krajiny. Toto období Špálovy tvorby se nazývá zelené období, trvající až do roku 1926. Vrcholem jeho malby bylo však tzv. modré období, ve kterém používal jedinou barvu v mnoha odstínech. Po roce 1930 se Václav Špála zaměřil zejména na malbu kytic a zátiší. Špálovy obrazy květin i zátiší, ale i jeho díla krajinářská dodnes vynikají svou výraznou barevností. Syté a zářivé barvy dodávají jeho dílům živost a dynamiku a vytvářejí nezaměnitelný vizuální dojem.

Autorem grafické úpravy emise je Otakar Karlas.

Známka je tištěna ofsetem, má velikost obrazu 50 x 40 mm a vytiskla ji Tiskárna Hradištko s.r.o. v tiskových listech po 4 kusech.

Známka má katalogové číslo 1321 a platnost od 18. června 2025 do odvolání.

Praha 12. června 2025

Ing. Jiří Řehola v. r.
vedoucí oddělení poštovních služeb

**17. VYDÁNÍ EMISE HISTORICKÉ RADNICE A NÁMĚSTÍ: LIBEREC**

Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky vydává dne 18. června 2025 v emisi HISTORICKÉ RADNICE A NÁMĚSTÍ: LIBEREC příležitostný poštovní aršík se známkou s nominální hodnotou 67 Kč. Na známce je vyobrazena liberecká radnice a část Neptunovy kašny.

Aršík zachycuje liberecké náměstí Dr. E. Beneše s impozantní novorenesanční radnicí na severní straně a řadou historických budov na západní straně. V popředí motivu aršíku se tyčí klasicistní Neptunova kašna. Liberecká radnice byla postavena v letech 1888–1893 podle návrhu vídeňského architekta Franze Neumanna. Podhorská poloha dopřává Liberci dostatek deštivých dnů, které

barví oblohu i radnici do šedivých ponurých tónů. Jen co ale vítr protrhne mraky a sluneční paprsky pozlatí věže, radnice zazáří v takových barvách, které by od šedého kamene nikdo nečekal. Na ozářeném průčelí se pak vykreslí černá silueta protilehlé Neptunovy kašny se zábradlím.

Autorem emise je Josef Dudek.

Aršík je tištěn ofsetem, známka má velikost obrazu k perforaci 54,4 x 66,6 mm a aršík má velikost 135 x 89 mm. Aršík vytiskla Tiskárna Hradištko s.r.o.

Známka má katalogové číslo 1322 a platnost od 18. června 2025 do odvolání.

Praha 12. června 2025

*Ing. Jiří Řehola v. r.
vedoucí oddělení poštovních služeb*

18. VYDÁNÍ EMISE KARLOVY VARY

Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky vydává dne 18. června 2025 v emisi KARLOVY VARY příležitostnou poštovní známku s nominální hodnotou zastoupenou písmenem B. Písmeno B odpovídá ceně za vnitrostátní Obyčejné psaní – standard do 50 gramů v ekonomickém režimu dodání, dle aktuálního platného ceníku v době vydání emise v hodnotě 31 Kč. Motivem známky je Mlýnská kolonáda – největší karlovarská kolonáda postavená podle návrhu architekta Josefa Zítka a Vřídlo – venkovní fontána největšího termálního pramene s číslem 1.

Jednotlícím prvkem emise prolínajícím se známkou, kupony, sešitkem i razítkem je voda. Dva kupony zachycují prameny spojené s Mlýnskou kolonádou. Na prvním je fontána pramene Kníže Václav II. a na druhém Mlýnský pramen, po kterém je kolonáda pojmenována. V pozadí obou kuponů je naznačeno sloupová Mlýnská kolonáda. Plocha sešitku je věnována Tržní kolonádě. Dřevěná, bohatě vyřezávaná stavba skrývá pramen Karla IV. Zadní strana sešitku zobrazuje podobně jako známka Vřídlo. Autorka emise použila oblíbenou techniku kombinování ručně malovaných částí s částmi kreslenými počítačovou grafikou.

Autorkou emise je Lenka Vojtová.

Známka je tištěna ofsetem, má velikost obrazu 40 x 23 mm, oba kupony mají velikost 19 x 23 mm. Známku vytiskla Tiskárna Hradištko s.r.o. v tiskových listech po 50 kusech, ve známkových sešitcích je 8 známek (sešítek dále obsahuje 2 x 2 kupony).

Známka má katalogové číslo 1323 a platnost od 18. června 2025 do odvolání.

Praha 12. června 2025

*Ing. Jiří Řehola v. r.
vedoucí oddělení poštovních služeb*

