

Hodnotiaca správa o plnení úloh Poštovej politiky do roku 2021

Úvod

Strategickým zámerom dokumentu *Poštová politika do roku 2021*, ktorý bol schválený uznesením vlády SR č. 455 zo 7. októbra 2017, bolo načrtnúť ďalšie smerovanie štátnej poštovej politiky s osobitným dôrazom na trvalo udržateľnú univerzálnu službu pri zohľadnení nových trendov na trhu a meniacich sa potrieb používateľov poštových služieb, a to s cieľom vytvárať podmienky na ďalšie rozvíjanie hospodárskej súťaže a poskytovanie kvalitných poštových služieb. V dokumente boli stanovené základné úlohy a ciele v legislatíve a regulácii, univerzálnej službe a medzinárodných vzťahoch v poštových službách.

Vývoj poštových služieb v SR za obdobie rokov 2017 – 2021 bol ovplyvnený rýchlo sa rozvíjajúcim elektronickým obchodom generujúcim nové toky zásielok, a to najmä balíkov a listových zásielok väčšieho formátu, ktorý je vyvolaný neustále narastajúcim využívaním moderných informačno-komunikačných technológií a kvalitných distribučných kanálov. Do tohto vývoja rozhodujúcim spôsobom zasiahol všeobecný nástup digitalizácie prinášajúci rozsiahlu substitúciu klasickej listovej pošty, ktorý mal rozhodujúci vplyv na pokles listových zásielok, a to predovšetkým najnižších hmotnostných kategórií. Tento trend je celosvetový a bude pokračovať aj v nasledujúcom období.

V súvislosti s hodnoteným obdobím treba zdôrazniť úlohu, ktorú poštové služby ako súčasť kritickej infraštruktúry zohrávali od marca 2020 v súvislosti s opatreniami prijatými na zabránenie šíreniu nákazy COVID-19. Poštové podniky spolu s distribučnými platformami a kuriérmi vo väzbe na elektronický obchod preukázali významnosť svojho pôsobenia pre hospodárstvo, a to v národnom i medzinárodnom rozsahu. V tomto kontexte patrí osobitné miesto Slovenskej pošty, a. s. (ďalej len „SP, a. s.“) poskytovateľovi univerzálnej služby, ktorá okrem poštových služieb preukázala aj významnosť svojho sociálneho poslania súvisiaceho s poskytovaním ďalších služieb (napríklad výplaty dôchodkov a dávok) na celom území SR, a to osobitne pokiaľ ide o nevyhnutnosť zachovania služieb v udržateľnom rozsahu podľa potrieb, najmä sociálne znevýhodnených a zraniteľných skupín obyvateľstva.

Nasledujúce štyri časti dokumentu obsahujú informácie o vývoji poštových služieb v SR najmä vo väzbe na uplatňovanie zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o poštových službách“), nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) číslo 2018/644 o službách cezhraničného dodávania balíkov (ďalej len „nariadenie (EÚ) 2018/644“), univerzálnej služby a jej poskytovateľa a tiež na plnenie úloh vyplývajúcich SR z členstva v Európskej únii (ďalej len „EÚ“) a vo Svetovej poštovej únii (ďalej len „SPÚ“).

A. Legislatívna časť

Poskytovanie poštových služieb je v SR zabezpečené zákonom o poštových službách, ktorý bol v priebehu realizácie Poštovej politiky do roku 2021 novelizovaný troma zákonmi, a to:

- zákonom č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o byrokracii), ktorý článkom CXXVIII priniesol do zákona o poštových službách zmeny a doplnenia týkajúce preukazovania bezúhonnosti (§§ 45 a 64 zákona

o poštových službách s účinnosťou od 1. septembra 2018 a §§ 19, 20 a 44 zákona o poštových službách s účinnosťou od 1. januára 2019);

- zákonom č. 152/2019 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v ktorom boli prijaté ustanovenia nevyhnutné na zabezpečenie udeľovania sankcií za nedodržovanie nariadenia (EÚ) 2018/644 ako aj ďalšie ustanovenia vyžiadané aplikačnou praxou (§§ 1, 3, 13, 32, 34, 59, 62, 67 a 73b) s účinnosťou od 23. novembra 2019;
- zákonom č. 211/2019 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony; jeho článok XII pozmenil ustanovenia týkajúce sa ochrany informácií a osobných údajov (§ 11 zákona o poštových službách) s účinnosťou od 1. augusta 2019. Táto zmena právnej úpravy rozšírila rozsah osobných údajov spracovávaných príslušným poštovým podnikom, možnosť jeho napojenia na evidenciu občianskych preukazov a register fyzických osôb podľa zákonom daných prípadov.

Nariadenie (EÚ) 2018/644, ktoré nadobudlo účinnosť 22. mája 2018, prinieslo na poštový trh EÚ významný posun v právnej úprave poštových služieb osobitnými ustanoveniami na podporu zlepšenia služieb cezhraničného dodávania balíkov generovaných elektronickým obchodom, najmä pokiaľ ide o doplnenie regulačného rámca posilnením vykonávania regulačného dohľadu nad poštovými podnikmi a poskytovateľmi služieb dodávania balíkov prostredníctvom príslušných národných regulačných autorít, a to aj v oblasti poštových sadzieb za cezhraničné balíky.

Uvedené nariadenie súčasne doplnilo ustanovenia smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/67/ES o spoločných pravidlách rozvoja vnútorného trhu poštových služieb Spoločenstva a zlepšovaní kvality služieb v znení smernice Európskeho parlamentu a Rady 2002/39/ES a smernice Európskeho parlamentu a Rady 2008/6/ES (ďalej len „poštová smernica“), ktorá aj naďalej predstavuje základný legislatívny rámec pre poskytovanie poštových služieb v EÚ.

Nadväzne na nariadenie (EÚ) 2018/644 prostredníctvom národných regulačných orgánov prijala Európska komisia dva vykonávacie predpisy upravujúce ďalšie podrobnosti, a to:

- Vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) 2018/1263 z 26. septembra 2018, ktorým sa stanovujú formuláre na predkladanie informácií poskytovateľovi služieb dodávania balíkov podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/644 (ďalej len „vykonávacie nariadenie komisie“) a
- Oznámenie Komisie (EÚ) z 12. decembra 2018 o usmerneniach pre národné regulačné orgány k transparentnosti a posúdeniu cezhraničných sadzieb za balíky podľa nariadenia (EÚ) 2018/644 a vykonávacieho nariadenia Komisie (EÚ) 2018/1263 (ďalej len „oznámenie komisie“).

Regulačný dohľad nad cezhraničným dodávaním balíkov v SR prevzal v súlade so zákonom o poštových službách Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „ÚREKPS“). Nariadenie (EÚ) 2018/644 prinieslo v praxi zvýšenie transparentnosti cezhraničného dodávania balíkov a tiež umožnilo spotrebiteľom a poštovým podnikom výber

najvhodnejšieho poskytovateľa cezhraničného dodávania balíkov, a to porovnaním ich sadzieb uverejňovaných na webovom sídle Európskej komisie.¹⁾

Prvú správu o uplatňovaní nariadenia (EÚ) 2018/644² predložila Európska komisia v novembri 2021 spolu so správou o uplatňovaní smernice o poštových službách³. K týmto správam Európska komisia nepripojila návrhy nových legislatívnych úprav.

Vo väzbe na zabezpečenie trvalo udržateľnej univerzálnej služby bola v roku 2017 realizovaná štúdia „Zhodnotenie súčasného modelu financovania univerzálnej poštovej služby a návrh možností jeho zmeny“ s cieľom analýzy súčasného stavu financovania povinnosti univerzálnej služby v kontexte platného legislatívneho a regulačného rámca a návrhu možností na jeho úpravu a zlepšenie v podmienkach SR. Po posúdení jednotlivých možných alternatív na zmenu spôsobu financovania univerzálnej služby sa legislatívna zmena týkajúca sa spôsobu financovania univerzálnej služby nerealizovala. Financovanie univerzálnej služby je v súlade so zákonom o poštových službách aj naďalej riešené kompenzačným fondom.

Vzhľadom na mimoriadnu situáciu spojenú so šírením ochorenia COVID-19 sa realizovali v rokoch 2020 – 2021 obmedzenia v poskytovaní poštových služieb, ktoré boli zabezpečené v čase mimoriadnej situácie podľa § 16 zákona o poštových službách prostredníctvom ÚREKPS a následne podľa nariadenia vlády SR č. 291/2020 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie vlády SR č. 269/2020 Z. z. na vykonanie niektorých opatrení hospodárskej mobilizácie v súvislosti s vyhlásením núdzového stavu na zabezpečenie riešenia druhej vlny koronavírusu COVID-19.

Plnenie legislatívnych úloh Poštovej politiky do roku 2021 bolo v medzinárodnom poštovom styku, s platnosťou od 1. januára 2018, zabezpečené v súlade s mnohostrannými medzinárodnými zmluvami SPÚ prijatými na 26. svetovom poštovom kongrese v Istanbuli v roku 2016 (Oznámenie Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR č. 350/2017 Z. z. o prijatí Aktov SPÚ pozostávajúcich z Deviateho dodatkového protokolu Ústavy SPÚ, Prvého dodatkového protokolu Generálneho poriadku SPÚ, Svetového poštového dohovoru a Dohody o poštových platobných službách). Národná rada SR vyslovila súhlas s uvedenými Aktami SPÚ uznesením číslo 867 z 12. októbra 2017 a rozhodla, že sú medzinárodnými zmluvami, ktoré majú podľa čl. 7 ods. 5 Ústavy SR prednosť pred zákonmi. Zmluvy boli 7. novembra 2017 ratifikované prezidentom SR a ratifikačná listina bola uložená u depozitára.

V nadväznosti na konanie mimoriadneho kongresu SPÚ v roku 2018 v Addis Abebe boli prijaté zmeny v Aktoch SPÚ, ktoré nadobudli platnosť pre SR od 1. júla 2019 – Oznámenie Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR č. 339/2019 Z. z. o prijatí Aktov SPÚ pozostávajúcich z Desiateho dodatkového protokolu k Ústave SPÚ, Druhého dodatkového protokolu ku Generálnemu poriadku SPÚ a Dodatkového protokolu k Svetovému poštovému dohovoru. Predmetom zmien v uvedených zmluvách bolo najmä riešenie systému terminálnych odmien, financovania SPÚ prostredníctvom členských príspevkov, dôchodkového systému

¹⁾ https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/parcel-delivery-eu/public-tariffs-cross-border-parcel-delivery-services_en

²⁾ https://ec.europa.eu/growth/system/files/2021-11/Report%20on%20the%20application%20and%20implementation%20of%20the%20Regulation%20on%20cross-border%20parcel%20delivery%20services_0.pdf

³⁾ <https://ec.europa.eu/growth/system/files/2021-11/Report%20on%20the%20application%20of%20the%20Postal%20Services%20Directive.pdf>

zamestnancov Medzinárodného úradu SPÚ, zastúpenia členských krajín v stálych orgánoch únie a ďalšie.

Na riešenie uvedenej problematiky, a to osobitne riešením terminálnych odmien, nadviazal ďalší mimoriadny kongres v Ženeve v roku 2019, kde bol prijatý Druhý dodatkový protokol Svetového poštového dohovoru s platnosťou od 1. januára 2020 - Oznámenie Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR č. 53/2020 Z. z. o prijatí Druhého dodatkového protokolu k Svetovému poštovému dohovoru.

V roku 2021 boli na 27. „riadnom“ svetovom poštovom kongrese (odloženom z roku 2020) v Abidžane prijaté akty – Jedenásty dodatkový protokol k Ústave SPÚ, Tretí dodatkový protokol ku Generálnemu poriadku SPÚ, Svetový poštový dohovor a Dohoda o poštových platobných službách s platnosťou od 1. júla 2022, s výnimkou ustanovení časti VII Odmeňovanie, Svetového poštového dohovoru, ktorá má platnosť od 1. januára 2022. Pokiaľ ide o zmeny v uvedených zmluvách tieto sa týkali najmä nadobudnutia permanentného charakteru aktov, zloženia Správnej rady, Rady pre poštovú prevádzku a Konzultačného výboru, otázok rodovej rovnosti v rámci SPÚ, schvaľovania, nadobudnutia účinnosti aktov a ich trvania, zavedenia nového príspevkového systému členských krajín SPÚ a terminálnych odmien.

B. Regulačná časť

Reguláciu poštových služieb a dohľad nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku vykonáva ÚREKPS na základe zákona o poštových službách pričom zvažuje všetky okolnosti a potreby užívateľov poštových služieb, ako aj všetkých účastníkov poštového trhu v SR, a to osobitne vo vzťahu k univerzálnej službe.

Poštový trh v SR je od roku 2012 plne otvorený hospodárskej súťaži a poštové služby po splnení predpísaných podmienok a požiadaviek daných všeobecným povolením, ktoré vydáva ÚREKPS, môže poskytovať každý registrovaný poštový podnik. Prehľad registrovaných poštových podnikov, ako aj zmeny pri registrácii sú pravidelne zverejňované v Registri poštových podnikov zverejnenom na webovom sídle ÚREKPS.⁴⁾

Pôsobnosť ÚREKPS bola rozšírená prijatím nariadenia (EÚ) 2018/644 a nadväzujúceho vykonávacieho nariadenia komisie a oznámenia komisie. ÚREKPS stanovil príslušné podmienky a každoročne v januári zhromažďuje informácie o cenách vybraných produktov od dotknutých poskytovateľov služieb cezhraničného dodávania balíkov Tieto po spracovaní oznamuje Európskej komisii na účely ich zverejnenia na príslušnom webovom sídle Európskej komisie. Ďalej posudzuje tarifu poskytovateľa univerzálnej služby a predkladá Európskej komisii príslušnú správu. Hodnoteniu podľa uvedeného nariadenia podliehajú iba tarify za služby, ktoré sú univerzálnou poštovou službou, pretože tieto podľa poštovej smernice podliehajú požiadavkám nákladovej orientácie a zároveň aj cenovej dostupnosti.

ÚREKPS v súlade so zákonom o poštových službách, spolupracoval s regulačnými úradmi iných členských štátov EÚ na riešení úloh vyplývajúcich zo stratégie Skupiny európskych regulátorov poštových služieb – European Regulators Group for Postal Services (ďalej len „ERGP“). V dôsledku elektronickej substitúcie a klesajúceho objemu listových zásielok, a s tým spojeným rastom čistých nákladov na poskytovanie univerzálnej služby regulačné úrady,

⁴⁾ <https://www.teleoff.gov.sk/zoznam-podnikov/>

v rámci piliera *podpora trvalo udržateľného poskytovania univerzálnej služby*, hľadali možnosti na lepšie využitie sietí poskytovateľov univerzálnej služby, a to s cieľom zvyšovania ich efektívnosti.

Riešenie otázok v rámci druhého piliera stratégie ERGP, ktorým je *podpora hospodárskej súťaže*, bolo zamerané najmä na plnenie úloh, ktoré regulačným úradom vyplynuli z nariadenia (EÚ) 2018/644. V tejto súvislosti ÚREKPS v rámci ERGP spolupracoval na riešení otázok transparentnosti podmienok a cien s cieľom identifikovať kritické faktory dostupnosti služby cezhraničného dodávania balíkov. ÚREKPS spolupracoval aj na riešení ďalších úloh, a to najmä na zbere údajov o trhu dodávania balíkov.

V súvislosti s napĺňaním zabezpečenia práv a ochrany používateľov poštových služieb, ktoré patrí k zásadným regulačným cieľom, ÚREKPS spolupracoval v ERGP na monitorovaní vývoja a trendov poštového trhu, vrátane úrovne kvality služieb, cien, postupov reklamačného konania, ako aj na monitorovaní vývoja trhu z hľadiska jeho koncentrácie, zamestnanosti, objemov a príjmov. V záujme ochrany používateľov poštových služieb ÚREKPS v spolupráci s ERGP analyzoval rozdiely v požiadavkách poskytovateľov univerzálnej služby a ostatných poštových podnikov, a to pokiaľ ide o integritu poštových zásielok, postupy reklamačného konania a požiadavky na odškodnenie.

Jednotlivé správy, ktoré predstavujú výstupy činnosti ERGP sú dostupné na webovom sídle tejto poradnej skupiny Európskej komisie.⁵⁾

C. Univerzálna služba a jej poskytovateľ

V priebehu plnenia úloh vyplývajúcich z Poštovej politiky do roku 2021, vykonával poskytovanie univerzálnej služby v SR v súlade s poštovou licenciou č. 815/001/2012, zo dňa 15. augusta 2012 na poskytovanie univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku v znení jej zmien č. 599/ORPS/2014, č. 579/ORPS/2016, č. 75/ORPS/2017-504, 145/ORPS/2017-895, a 252/ORPS/2020-1309 (ďalej len „poštová licencia“) poštový podnik SP, a. s. Uvedená poštová licencia je vydaná na obdobie od 1. januára 2013 do 31. decembra 2022.

V súlade so zákonom o poštových službách ÚREKPS každoročne zverejňuje pravidelnú správu o stave poskytovania univerzálnej poštovej služby a poštového platobného styku, v ktorej sú uvedené podrobné informácie o regulácii a dohľade nad poskytovaním univerzálnej služby, o prijímaných zmenách a opatreniach na jej zabezpečenie. Vzhľadom na blížiacu sa ukončenie platnosti poštovej licencie udelennej SP, a. s., ÚREKPS zverejní v súlade s platným právnym stavom novú výzvu na udelenie poštovej licencie v druhom štvrtroku 2022.

V priebehu obdobia 2017 až 2021 ÚREKPS ako cenový orgán schválil úpravu poštových sadzieb SP, a. s., troma opatreniami, a to:

- Opatrením ÚREKPS z 12. júna 2019 č. 1/2019, ktorým sa mení opatrenie ÚREKPS č. 1/2016, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny styk (účinné od 1. júla 2019),

⁵⁾ https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/european-regulators-group-postal-services_en

- Opatrením ÚREKPS z 21. augusta 2018 č. 2-MS/2018, ktorým sa mení Opatrenie ÚREKPS č. 2-MS/2017, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný styk (účinné od 1. septembra 2018) a
- Opatrením ÚREKPS z 15. decembra 2020 č. 1-MS/2020, ktorým sa mení Opatrenie ÚREKPS č. 2-MS/2018, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby pre medzinárodný styk (účinné od 1. januára 2021).

Poskytovanie služieb v medzinárodnom styku ovplyvnili zmeny ustanovení Svetového poštového dohovoru a jeho vykonávacieho poriadku, a to v listovej i balíkovej službe. Významné zmeny vyplynuli z novej klasifikácie listových zásielok a balíkov a tiež integrovaného systému odmeňovania, ktoré boli zapracované do tarify univerzálnej služby. Výrazné bolo najmä zvýšenie terminálnych odmien u doporučených a poistených zásielok ako aj zavedenie produktu „balíček“, ktorý je určený na zasielanie tovaru s hmotnosťou v rozpätí od 500 do 2000 g do krajín mimo EÚ a ostatných štátov sveta.

V súvislosti so zmenami sadzieb v medzinárodnom styku treba konštatovať, že podľa nariadenia (EÚ) 2018/644 ÚREKPS začal od roku 2019 každoročne posudzovať sadzby deviatich produktov v univerzálnej službe SP, a. s., pričom žiadna sadzba hodnotených produktov nebola začlenená medzi 25% najvyšších cien, a teda nebola považovaná za potenciálne neprimerane vysokú.

Pokiaľ ide o financovanie univerzálnej služby, ÚREKPS v hodnotenom období pokračoval v plnení svojej pôsobnosti pri výpočte čistých nákladov univerzálnej služby, ktoré sú od roku 2012 v súlade so zákonom o poštových službách ako neprimeraná finančná záťaž vyplývajúca z poskytovania univerzálnej služby financované z kompenzačného fondu. Čisté náklady majú rastúcu tendenciu, a to predovšetkým vzhľadom na pokles objemov a výnosov z listových zásielok, ktoré sú len čiastočne kompenzované nárastom objemu balíkov. Vývoj objemov listových zásielok na poštovom trhu je ovplyvnený najmä elektronickou substitúciou poštových služieb, ale v nemalej miere v ostatných dvoch rokoch aj pandémiou spôsobenou COVID-19. Poštové podniky pôsobiace na listovom trhu sa z tohto dôvodu zamerali hlavne na služby s pridanou hodnotou, čím sa znižuje rozsah zameniteľných služieb a teda aj poštových podnikov s povinnosťou prispievať do kompenzačného fondu. Takmer celá suma prostriedkov kompenzačného fondu je hradená zo štátneho rozpočtu prostredníctvom kapitoly Ministerstva dopravy a výstavby SR (ďalej len „MDV SR“).

Porovnanie vývoja čistých nákladov za poskytovanie univerzálnej služby

rok	Výška príspevku štátu do KF (v EUR)	Čisté náklady na univerzálnu službu (v EUR)
2012	12 043 186,72	12 072 751
2013	10 640 055,31	10 661 552
2014	11 452 048,78	11 469 478
2015	12 023 669,00	12 040 524
2016	12 848 659,37	12 862 141
2017	13 170 038,59	13 176 100
2018	13 690 371,61	13 696 412
2019	13 886 580,58	13 892 605
2020	13 991 611,68	13 997 332

V SR zohráva univerzálna služba v prípade listových zásielok stále významnú úlohu, najmä v prípade užívateľov, ktorými sú obyvatelia, pretože stupeň digitalizácie a potreba, resp. ochota

využívať elektronickú komunikáciu je v určitých skupinách obyvateľstva stále nízka. Túto skutočnosť potvrdzujú aj výsledky štúdie MDV SR „Prieskum potrieb a preferencií používateľov poštových služieb v SR“, ktorá bola realizovaná v roku 2020. Cieľom tejto štúdie bolo posúdenie aktuálneho rozsahu univerzálnej služby v súlade s potrebami používateľov poštových služieb vo väzbe na technologický vývoj.

Do popredia sa dostáva vývoj na balíkovom trhu, kde sa rozvinula silná konkurencia, ktorá pozitívne vplýva i na vývoj zodpovedajúcich cien najmä u zásielok podávaných vo veľkých množstvách. Vývoj na balíkovom trhu potvrdzuje, že v súčasnosti nie je potrebné sprísnenie jeho regulácie a ani v strednodobom horizonte sa nepredpokladá, že by sa situácia výrazne zmenila.

Pokiaľ ide o poštový platobný styk, ktorého poskytovanie sa realizuje na základe poštovej licencie, možno konštatovať, že jeho využívanie postupne klesá, pričom však výnosy z neho klesajú menším tempom ako objem, čo je ovplyvnené cenovou politikou SP, a. s. Zo sociálno-ekonomického hľadiska ide stále o významný produkt, ktorý umožňuje prístup k finančným službám najmä obyvateľom vidieka, ktorí by sa k týmto službám inak nedostali alebo by sa ich prístup k nim výrazne obmedzil alebo sťažil.

SP, a. s., zabezpečovala v hodnotenom období poskytovanie univerzálnej služby prostredníctvom svojej verejnej poštovej siete, ktorú tvorí 1 426 pôšt, z toho 147 podávacích a 1 279 dodávacích pôšt (stav k 31. decembru 2021). Poskytovanie univerzálnej služby je zabezpečené aj prostredníctvom 34 zmluvných partnerov SP, a. s. (ďalej len „pošta Partner“), 43 poštových stredísk, 5 pojazdných pôšt a 15 zmluvných výdajní zásielok (stav k 31. decembru 2021). Súčasťou siete je i 145 balíkoboxov a 3 487 poštových schránok. Popri univerzálnej službe a širokej ponuke ďalších poštových služieb poskytovaných na základe všeobecného povolenia SP, a. s., využíva verejnú poštovú sieť aj na poskytovanie tradičných finančných služieb pre tretie osoby a bankových služieb pre Poštovú banku, a. s., a to na komerčnom základe. Svoje produktové portfólio poskytovateľ univerzálnej služby pravidelne inovuje. Osobitné miesto v inovovanej ponuke SP, a. s., patrí distribúcii e-kolkov na 765 poštách ako aj poskytovaniu služieb e-Governmentu v rámci integrovaných obslužných miest, ktoré sú zriadené na 597 poštách (stav k 31. decembru 2021).

Pokiaľ ide o spokojnosť zákazníkov SP, a. s., každoročne sa v období september až november uskutočňuje prieskum, kedy oslovení zákazníci už vedia zhodnotiť daný rok. V roku 2021 dosiahla celková spokojnosť zákazníkov hodnotu 67,2%, čo znamená pokles oproti roku 2020 o 2,2%, pričom v predchádzajúcich rokoch spokojnosť zaznamenala nárast resp. zostávala nezmenená. Ako dôvod poklesu spokojnosti sa ako najpravdepodobnejšie javí obmedzovanie poskytovania služieb v dôsledku šírenia COVID-19. Vzhľadom na vyhlásenú mimoriadnu situáciu v SR a núdzový stav v príslušných rokoch prijala SP, a. s., v súlade s právnou úpravou opatrenia na zavedenie osobitného režimu vyberania, distribúcie a doručovania zásielok. Upravené boli otváracie hodiny pôšt, obmedzený bol počet osôb v priestoroch pôšt, čím sa predĺžili čakacie doby. Mnohí zamestnanci boli v dôsledku ochorenia práceneschopní, v povinnej karanténe alebo z dôvodu zatvorenia škôl doma s maloletými deťmi, čím došlo k výraznej absencii zamestnancov, čo malo spätne negatívny vplyv na výsledky prieskumu spokojnosti zákazníkov.

Pri sledovaní preferencií zákazníkov je nutné predovšetkým reflektovať trend výrazného poklesu počtu listov, doporučených a poistených listov a úradných zásielok, bez doplnkových služieb, vo vnútroštátnom styku, ktorý bol v rokoch 2017 – 2020 takmer 25 %, pričom pokles

medzi rokmi 2019 a 2020 bol takmer 16 %. Tento trend má výrazne negatívny vplyv na hospodárenie poskytovateľa univerzálnej služby a rast čistých nákladov univerzálnej služby, keďže minimálny povinný rozsah poskytovania daný súčasným európskym legislatívnym a regulačným rámcom poštových služieb (päť krát týždenne vyberanie a doručovanie poštových zásielok v stanovených hmotnostných limitoch a poskytovanie služieb spojených s doporučenými a poistenými zásielkami) ostal v hodnotenom období zachovaný.

S cieľom zvýšenia ekonomickej efektívnosti a znižovania nákladovosti prevádzky verejnej poštovej siete pri zachovaní požadovanej kvality a dostupnosti služieb poskytovaných v rámci univerzálnej služby pristúpila SP, a. s., k realizácii rozsiahleho projektu Optimalizácia verejnej poštovej siete za účelom transformácie prístupových miest verejnej poštovej siete na formu kontaktných miest so zaistením stanoveného rozsahu služieb. Od roku 2019 do 31. decembra 2021 bolo zrušených bez náhrady 146 prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete (dodávacie pošty, podávacie pošty, pošty Partner, poštové strediská). Redukcia poštovej siete je jedno z opatrení, ktoré reflektuje zmenu spôsobu využívania poštových služieb. Po dôkladnej analýze, pri ktorej sú do úvahy brané ekonomické a legislatívne aspekty spolu s trendami vývoja, je prevádzka dotknutých prístupových a kontaktných miest siete vyhodnotená, a ak je berúc do úvahy viaceré hľadiská neefektívna, SP, a. s., predloží v súlade s platnou právnou úpravou ÚREKPS návrh na ich zrušenie. V rámci jednotlivých návrhov predkladaných SP a. s., sa posudzuje dopad na užívateľov a zachovanie prístupu k univerzálnej službe podľa kvalitatívnych ukazovateľov so zohľadnením zabezpečenia dodávania poštových zásielok po zrušení prístupových a kontaktných miest. V prípade splnenia kvalitatívnych požiadaviek o zrušení konkrétneho prístupového a kontaktného miesta s presným termínom jeho zrušenia rozhodne SP, a. s.

Rozsah a charakter verejnej poštovej siete poskytovateľa prislúchajúci poskytovanej ponuke služieb bol v priebehu hodnoteného obdobia podporovaný systémom bezpečnostných opatrení zahrnutých do „Stratégie poštovej bezpečnosti“ schválenej v roku 2017, s programom jej realizácie na roky 2017-2020. Vyhodnotenie tohto programu bolo preložené MDV SR v roku 2021 a súčasne bol prijatá nová „Stratégia poštovej bezpečnosti na obdobie 2021-2024“.

SP, a. s., v roku 2021 zamestnávala 12 019 zamestnancov v priemernom prepočítanom počte, čím sa radí medzi najväčších zamestnávateľov v rámci SR. Na plnenie svojich úloh a zabezpečenie svojich potrieb uzatvára so zamestnancami pracovné zmluvy, resp. dohody, s primeranou ochranou zamestnancov v súlade s príslušnou platnou legislatívou. Vzhľadom na implementáciu nových technológií, digitalizáciu a vo vzťahu k otázkam rodičovstva a ekonomickým aktivitám žien - matiek sú uplatňované i pružné formy organizácie práce, ako sú skrátený alebo pružný pracovný čas.

S cieľom udržania sociálneho zmieru vedie SP, a. s., pravidelný konštruktívny sociálny dialóg so sociálnymi partnermi. V roku 2021 bol výsledkom kolektívneho vyjednávania podpis Podnikovej kolektívnej zmluvy na roky 2022 až 2025, ktorá upravuje individuálne a kolektívne vzťahy medzi zamestnávateľom a zamestnancami zastúpenými odborovou organizáciou v oblasti pracovnoprávných vzťahov, sociálnej starostlivosti, motivačného systému, organizačných zmien a ostatných príjmov.

Od školského roku 2019/2020 SP, a. s., pripravuje žiakov na výkon povolania v rámci systému duálneho vzdelávania a tým si vytvára predpoklady na eliminovanie nedostatku pracovnej sily do budúcnosti získaním absolventov stredných odborných škôl kvalifikovaných a vzdelaných v odbore poštových služieb.

V závere hodnoteného obdobia bol vo väzbe na Programové vyhlásenie vlády SR prijatý na MDV SR dokument „Stratégia spoločenskej zodpovednosti Slovenskej pošty, a. s. do roku 2024“, v ktorom je téma spoločenskej zodpovednosti zameraná na environmentálnu, sociálnu a ekonomickú zodpovednosť s priradením jednotlivých cieľov a úloh na ich plnenie.

Dokument vychádza z hlavného strategického dokumentu SP, a. s. „Konceptia rozvoja spoločnosti Slovenská pošta, a. s. na roky 2021-2024“. Environmentálna zodpovednosť je sústredená na riešenie vozového parku, odpadového hospodárstva a energetickú efektívnosť budov. Téma sociálnej zodpovednosti je venovaná zdraviu a bezpečnosti zamestnancov, podnikovej sociálnej starostlivosti, rodovej rovnosti a firemnej filantropii. Pokiaľ ide o oblasť ekonomickej zodpovednosti, v nej je zahrnutý boj proti korupcii a podplácaniu, transparentné verejné obstarávanie, komunikácia a správanie voči zákazníkom, dodávateľom a investorom a tiež inovatívnosť a udržateľnosť rastu.

Plnenie cieľov uvedenej stratégie má prispieť k uskutočňovaniu základnej vízie SP, a. s. byť „Efektívna, moderná, inovatívna a ekologická spoločnosť, stabilný a zodpovedný zamestnávateľ, ktorý poskytuje kvalitné poštové a nepoštové služby s dôrazom na bezpečnosť svojich zamestnancov“.

Otázky súvisiace s plnením úloh poštovej politiky, vrátane otázok v oblasti zamestnanosti a starostlivosti, sú prerokovávané aj na rokovaníach odvetvovej tripartity, ktoré sa konajú spravidla trikrát do roka. Sociálnym partnerom MDV SR predkladá v rámci vnútrorezortného pripomienkového konania všetky legislatívne, strategické a koncepčné materiály.

V rámci výkonu práv akcionára MDV SR schválilo strategický materiál „Konceptia rozvoja spoločnosti Slovenskej pošty, a. s. na roky 2021 – 2024“, ktorý stanovuje kľúčové strategické smerovanie SP, a. s. MDV SR tiež každoročne posudzuje podnikateľské plány SP, a. s. na nasledujúce obdobie, a to najmä z hľadiska efektívneho hospodárenia SP, a. s.

D. Medzinárodné vzťahy v poštových službách

V rokoch 2017 - 2021 bola prioritou spolupráca s členskými štátmi EÚ a Európskou komisiou v rámci Výboru pre poštovú smernicu, ktorá bola zameraná predovšetkým na konzultácie k príprave nariadenia (EÚ) 2018/644 a jeho vykonávacích predpisov, a tiež k vybraným tematickým okruhom poštovej smernice, kde sa javí potreba ich preskúmania a zváženia potreby prípadnej zmeny právnej úpravy a nadväzujúceho procesu hodnotenia poštovej smernice.

Ďalšími témami spolupráce bolo riešenie otázok normalizácie, kvality služieb, štatistiky, colných otázok a DPH. Pokiaľ ide o medzinárodné vzťahy, pozornosť Výboru pre poštovú smernicu sa sústredila na problematiku aktov SPÚ, a to vo väzbe na riešenie otázok odmeňovania za listové a balíkové zásielky, systému financovania uvedenej medzinárodnej organizácie vrátane dôchodkového fondu, systému platenia členských príspevkov a otvorenia organizácie ďalším subjektom.

Pokračovala i spolupráca na riešení štúdií Európskej komisie, ktoré boli v hodnotenom období venované témam „Hlavné smery vývoja poštového sektora v rokoch 2013-2016“, „Vývoj cezhraničného elektronického obchodu prostredníctvom dodávania balíkov“, „Potreby používateľov v poštovom sektore a hodnotenie regulačného rámca“ a „Štúdiá medzinárodnej poštovej služby, odmeňovania a regulácie“, ktoré slúžili ako čiastkové zdroje pre prípravu

správy o uplatňovaní poštovej smernice a správy o uplatňovaní a implementácii nariadenia (EÚ) 2018/644. Do riešenia uvedených štúdií ako aj ďalších tém bolo zapojené MDV SR, ÚREKPS a SP, a. s. ako poskytovateľ univerzálnej služby.

V rámci plnenia úloh vyplývajúcich SR z členstva v SPÚ boli v priebehu hodnoteného obdobia plnené úlohy súvisiace so zabezpečením účasti delegácie SR na mimoriadnych svetových poštových kongresoch v roku 2018 v Addis Abebe a v roku 2020 v Ženeve, ktoré vyústili v roku 2021 na 27. svetovom poštovom kongrese v Abidžane k vyriešeniu nastolených problémov odmeňovania za listové zásielky a balíky, systémov financovania, zloženia a pôsobnosti stálych orgánov a tiež zvolenia nového vedenia Medzinárodného úradu SPÚ. Záverečné dokumenty prijaté jednotlivými kongresmi boli uvedené v časti A tejto správy.

V súvislosti s riešením problematiky SPÚ treba v hodnotenom období zdôrazniť i úlohu koordinácie členských krajín EÚ, v ktorej zohrávala úlohu spolupráca v rámci pracovnej skupiny Rady EÚ Poštové služby. Otázky koordinácie danej problematiky počas kongresov boli riešené i v spolupráci Asociáciou európskych verejných poštových operátorov – PostEurop, ktorej členom je SP, a. s.

V hodnotenom období spolupracovalo MDV SR s členskými krajinami Európskeho výboru pre poštovú reguláciu v rámci pracovných skupín pre otázky SPÚ, pre otázky poštovej politiky, ako aj ministerskej skupiny. Kľúčová bola spolupráca na otázkach spojených s riešením problematiky SPÚ, s vývojom na poštovom trhu, a to pokiaľ ide o cezhraničné dodávanie balíkov a diskusné fóra k vybraným aktuálnym problémom súvisiacim s problematikou poštovej regulácie a právnej úpravy poštových služieb.

Pokiaľ ide o spoluprácu v medzinárodných vzťahoch na úrovni regulačných orgánov, pre ÚREKPS bola prioritnou spolupráca v rámci ERGP na riešení úloh a projektov vyplývajúcich zo Strednodobej stratégie ERGP a z ročných pracovných programov. Okrem účasti na pravidelných plenárnych zasadnutiach a zasadnutiach kontaktného výboru, ÚREKPS spolupracoval na riešení projektov jednotlivých pracovných skupín zameraných na budúcnosť poštovej regulácie, vývoj v oblasti univerzálnej služby, reguláciu prístupu do siete a tiež využívanie siete poskytovateľa univerzálnej služby, spokojnosť zákazníkov, zabezpečenie práv a ochrany užívateľov poštových služieb a monitorovanie trhu, elektronický obchod, cezhraničné doručovanie balíkov a cenovú reguláciu.

ERGP bola pre ÚREKPS zároveň platformou pre vzájomné konzultácie, diskusie, koordináciu činností a spoluprácu národných regulátorov poštových služieb.

V hodnotenom období ÚREKPS spolupracoval v oblasti normalizácie v poštových službách s Úradom pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR a podieľal sa i na aktivitách Európskeho výboru pre normalizáciu. Riešený bol vývoj nových európskych noriem, respektíve normalizačných dokumentov a revízia už existujúcich dokumentov. Aktivity v rámci Európskeho výboru pre normalizáciu ostali zamerané predovšetkým na kvalitu poštového procesu, digitálne služby, fyzický spracovateľský reťazec a vybavenie pre koncových užívateľov.

Záver

Základným zámerom Poštovej politiky do roku 2021 bolo načrtnúť ďalšie smerovanie štátnej politiky s osobitným dôrazom na trvalo udržateľnú univerzálnu službu pri zohľadnení nových trendov na trhu a meniacich sa potrieb používateľov poštových služieb s cieľom vytvárať podmienky na ďalšie rozvíjanie hospodárskej súťaže a na poskytovanie kvalitných poštových služieb.

V legislatívnej a regulačnej oblasti boli v sledovanom období zabezpečené najmä príslušné podmienky na poskytovanie univerzálnej služby a na vykonávanie nariadenia (EÚ) 2018/644. Významné miesto v hodnotenom období zohrávali i činnosti v medzinárodnej spolupráci majúce zásadný vplyv na vykonávanie medzinárodného poštového styku.

Účelom tejto správy je zhodnotiť plnenie úloh vyplývajúcich z Poštovej politiky do roku 2021. Prípadné ďalšie opatrenia na zlepšenie legislatívneho a regulačného rámca poštových služieb v SR si vyžadujú hlbšiu analýzu a spoluprácu všetkých zainteresovaných subjektov a budú predmetom novej poštovej politiky na nasledujúce obdobie.