

Dotaz 1

1. *Jakým způsobem byla přepravována zásilka [REDAKCE] ve dnech 8.1.2019 až do okamžiku doručení adresátovi... Zároveň žádám o sdělení, v jakých místech se zmíněná zásilka po dobu přepravy ve dnech 8.1.2019 až do okamžiku doručení nacházela?*

Šetřením na Depu 703 bylo zjištěno, že zásilka [REDAKCE], která byla podána 08.01.2019, byla vzhledem ke kritickému nedostatku zaměstnanců zpožděná o 3 pracovní dny.

Níže zasíláme cestu Vaší zásilky, kde najdete i místa, kde se zásilka nacházela.

08.01.2019	Zásilka byla převzata do přepravy (46307 Depo Liberec 70).
08.01.2019	Zásilka byla vypravena do třídícího centra (22200 SPU Praha 022).
10. 01.2019	Zásilka byla pořízena do skladu (19007 Depo Praha 703).
11.01.2019	Zásilka byla uložena v Balíkovně (19003 Praha 93).
11.01.2019	Zásilka byla vyzvednuta (19003 Praha 93).

2. *Z jakého důvodu nebyla doručena zásilka [REDAKCE] dne 9.1.2019 adresátovi, který se v místě dodání nacházel a má funkční zvonek, který je řádně popsán a umístěn z vnější strany u vstupních dveří bytového domu, bezprostředně vedle domovních schránek, které jsou také volně přístupné.... Zároveň prosím o poskytnutí informace, z jakého důvodu byla výzva k vyzvednutí zásilky do schránky vložena až 10.1.2019.*

V době od 02.01.2019 do 14.01.2019 byl stálý listovní doručovatel práce neschopen. Okrsek se doručoval tzv. rozebírkou - doručovatel zapsaných zásilek z důvodu časové tísně zásilku uložil bez pokusu o doručení na poště 180 00 Praha 8. Doručení oznámení o příchodu listovní zásilky se uskutečnilo až následující den prostřednictvím brigádníků. Z toho důvodu se adresát o uložené zásilce dozvěděl s jednodenním zpožděním.

Dotaz 2

K Vašemu dotazu ohledně postupu reklamace zásilky [REDAKCE] jsme šetřením došli k následujícímu:

1. Dne 16.08.2018 uložil doručovatel Balík Do ruky [REDAKCE] bez pokusu o doručení na poště Slapy nad Vltavou.

2. Dne 17.08.2018 jste si balík na poště vyzvedl a přitom projevil nesouhlas se způsobem dodání. Pracovnice pošty Vám namísto sepsání stížnosti předala adresu na technologickou schránku Depa Praha 704, která není určena pro komunikaci s veřejností.
3. Dne 17.08.2018 jste odeslal na adresu reklamace.depopraha704@cpost.cz podnět nazvaný „Reklamace zásilky [REDAKCE]“, ve kterém jste poukázal na neprovedení pokusu o doručení a uložení zásilky až na další pracovní den. Zároveň jste požadoval náhradu škody v částce 736,- Kč, která se skládala z cestovného a náhrady za ztracený čas.
4. Dne 07.09.2018 jste zaslal urgenci odpovědi na adresu info@cpost.cz. Urgenci řešily Doručovací a účelové sítě Praha, které Vás na základě mylné informace z Depa Praha 704 ubezpečily, že věc je v šetření a že Vám bude zaslána odpověď z depa.
5. Dne 16.01.2019 jste zaslal na e-mailovou adresu referentky paní Radové další, druhou urgenci vyřízení svého podnětu.
6. Dne 17.01.2019 Vás vedoucí odd. podpory Doručovacích a účelových sítí Praha telefonicky kontaktovala se žádostí o zaslání prvotního podnětu ze dne 17.08.2018. Na základě provedeného šetření bylo zjištěno, že předmětný e-mail není možné na depu dohledat.
7. Dne 25.01.2019 Vám byl z DÚS Praha odeslán dopis s omluvou a s informací, že na požadovanou kompenzaci nemáte nárok.

Postup reklamace neodpovídal platným předpisům. Zaměstnankyně pošty pochybila, když namísto sepsání stížnosti Vám předala nesprávnou e-mailovou adresu, která není určena pro reklamace a komunikaci s veřejností, jak bylo popsáno výše.