

Dotaz 1

Z posledních cca 20 uvedených písemných výzev jsem však konstatoval, že v horní části zmíněného tiskopisu nikdy není vypsán Odesílatel. Ptám se proč?

Odpověď:

Česká pošta, s.p., poskytuje služby na základě zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách) a v souladu s vyhláškou č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování (dále jen „**vyhláška**“).

Způsob a podmínky dodání a také postup provozovatele poštovních služeb v případě nemožnosti dodání poštovní zásilky musí podle § 6 zákona o poštovních službách upravovat Poštovní podmínky České pošty, s.p. (dále jen „**poštovní podmínky**“).

V případě, že pokus o doručení zásilky v místě určeném v poštovní adrese nebyl úspěšný, má doručovatel povinnost podle čl. 24 odst. 7, čl. 25 odst. 9 nebo čl. 26 odst. 4 poštovních podmínek předat adresátovi písemnou výzvu, aby si poštovní zásilku vyzvedl v určené lhůtě u stanovené pošty. Tuto zákonem a poštovními podmínkami stanovenou povinnost Česká pošta, s.p., předáním „Výzvy k vyzvednutí zásilky/Potvrzení o převzetí zásilky“ (dále jen „**výzva ČP**“) adresátovi plní, protože na všech výzvách ČP je vždy uvedeno, na které provozovně České pošty, s.p., si adresát může uloženou zásilku vyzvednout, a to včetně hodin pro veřejnost dané provozovny, a dále do kdy je příslušná zásilka na dané provozovně uložena. Je na vůli České pošty, s.p., zda a jaké další informace nad rámec své povinnosti na výzvě ČP uvede. Má-li Česká pošta, s.p., ve svých systémech informaci o odesílateli zásilky a je-li to technicky možné, obvykle tuto informaci na výzvě ČP rovněž uvádí. V ostatních případech zůstává pole pro odesílatele na výzvě ČP nevyplněno. V tomto případě je pro Českou poštu, s.p., prioritou rychlost doručení zásilky, nikoliv vyplnění všech polí, kterými výzva ČP disponuje.

Dotaz 2

„Kolik zásilek zaslaných v roce 2017 doporučeně ze zahraničí přes vyměňovací poštu PSČ 220 00 Praha 120 bylo reklamováno z důvodu jejich nedodání adresátovi“

Odpověď:

K Vašemu dotazu uvádíme, že za období od 01.01.2017 do 30.08.2017 evidujeme 1186 celkem podaných reklamací na nedodání doporučených zásilek. Zároveň doplňujeme, že ne všechny podané reklamace byly oprávněné.

Dotaz 3

Jaké ustanovení kterého zákona zakazuje vydat mi zásilky na Potvrzení, doplněné svědectvím o mé totožnosti od manželky. která OP s fotografií má, když takové dosvědčení postačí při žádosti o vydání nového OP? Na takový postup pracovníků, který vám jen zvětší pracnost s vrácením zásilek a přihraje další peníze při opětném jejich zaslání, si stěžuji. Zřejmě byste měli podmínky prokazování totožnosti při vyzvedávání zásilek upravit jako u OP.

Odpověď:

K Vašemu dotazu uvádíme, že Česká pošta, s.p., poskytuje služby na základě zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách) a v souladu s vyhláškou č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování (dále jen „**vyhláška**“).

Způsob a podmínky dodání a také postup provozovatele poštovních služeb v případě vydávání poštovní zásilky musí podle § 6 zákona o poštovních službách upravovat Poštovní podmínky České pošty, s.p. (dále jen „**poštovní podmínky**“).

V souladu s článkem 23 poštovních podmínek tak mohou být zásilky uložené na poště vydány pouze adresátovi, který prokáže své jméno a příjmení, příp. další identifikátor, a to v případě občana České republiky předložením občanského průkazu, řidičského průkazu vydaného v České republice, nebo cestovního dokladu vydaného v České republice, v případě cizince předložením osobního dokladu, který mu umožňuje pobyt v České republice.

Zásilku však za adresáta může převzít také jeho zmocněnec, zákonný zástupce, nebo zmocněnec zákonného zástupce v případě, že ho adresát k přejímání zásilek zmocnil a zásilky nejsou určeny do vlastních rukou výhradně jen adresáta, nebo manžel/manželka, registrovaný partner/partnerka adresáta, v případě, že zásilky nejsou určeny do vlastních rukou, ani do vlastních rukou výhradně jen adresáta a manžel/manželka, registrovaný partner/partnerka

prokáže způsobem podle čl. 23 odst. 1 poštovních podmínek, že je manželem/manželkou, registrovaným partnerem/partnerkou adresáta.

Situace, kdy není na příslušné ukládací poště k dispozici výpočetní technika, prostřednictvím které by bylo možné vydat uložené zásilky, je řešena vydáním těchto uložených zásilek na „papírové“ doklady České pošty, s.p., do kterých jsou zaznamenány všechny nezbytné náležitosti, které jsou podle poštovních podmínek nutné k vydání zásilky (např. jméno a příjmení adresáta, podací číslo zásilky, číslo a druh dokladu, kterým se prokazuje příjemce apod.). Doklady, kterými se musí adresát, příp. jiná osoba, která je oprávněna za adresáta zásilku převzít, při vydání zásilky prokázat, jsou v případě vydání na „papírové“ doklady, nebo vydání prostřednictvím výpočetní techniky shodné. Na základě předložení Potvrzení o občanském průkazu nemůže být zásilka adresátovi vydána.