

Žádost 1

„Dobrý den,

Na základě zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, žádám o poskytnutí následujících informací (ČP je Česká pošta s.p.):

1. Kolik bylo podáno reklamací na ztrátu zásilek u ČP v měsíci září 2024
2. Kolik bylo podáno reklamací na ztrátu doporučených dopisů u ČP v měsíci září 2024
3. Kolik bylo podáno reklamací na ztrátu zásilek v měsíci u ČP říjnu 2024
4. Kolik bylo podáno reklamací na ztrátu doporučených dopisů u ČP v měsíci říjnu 2024“
5. Kolik bylo podáno reklamací na ztrátu doporučených dopisů u ČP v měsíci září 2024 ze zahraničí
6. Kolik bylo podáno reklamací na ztrátu doporučených dopisů u ČP v měsíci říjnu 2024 ze zahraničí

Odpověď:

Informace o počtu obdržенých (podaných) reklamací včetně rozlišení, kolik reklamací z toho bylo posouzeno jako odůvodněných, a které nepodléhají režimu obchodního tajemství, lze dohledat na veřejně přístupných internetových stránkách dozorového orgánu, tj. Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“), a to v rámci souhrnné zprávy o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence (dále jen „**souhrnná zpráva**“). Aktuální souhrnná zpráva za rok 2023 je k dispozici zde [Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České pošty, s.p. za rok 2023.pdf](#). V souhrnné zprávě lze dohledat i další dílčí údaje týkající se procesu vyřizování reklamací (viz bod 3.5 souhrnné zprávy), a rovněž lze z těchto údajů stanovit průměrný měsíční počet vyřizovaných a odůvodněných reklamací (ve zveřejňovaném rozlišení).

Údaje uváděné v souhrnné zprávě zveřejňované ČTÚ odpovídají informacím Povinného subjektu povinně zveřejňovaným podle vyhlášky č. 433/2012 Sb., o stanovení obsahu, formy a způsobu uveřejnění informací o výsledcích poskytování a zajišťování základních služeb a vyhodnocení plnění parametrů kvality. Tyto údaje lze dohledat na veřejně přístupných internetových stránkách Povinného subjektu zde <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/zakladni-informace>.

Ve vztahu k položeným dotazům, se tak v ostatním jedná (tj. nad rámec veřejně přístupným údajům dle výše uvedeného) o informace podléhající režimu obchodního tajemství. Povinný subjekt v tomto ohledu postupuje obdobně jako konkurenční provozovatelé poštovních služeb.