

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE

NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA

Evidenčné číslo: 101006/B/2021/36124048425965572

REGULÁCIA POŠTOVÝCH SLUŽIEB V SR

Bakalárska práca

2021

Martina Koptáková

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA

REGULÁCIA POŠTOVÝCH SLUŽIEB V SR
Bakalárska práca

Študijný program: Financie, bankovníctvo a investovanie

Študijný odbor: Ekonómia a manažment

Školiace pracovisko: Katedra financií

Vedúci záverečnej práce: Ing. Lukrécia Kováč Gerulová PhD.

Bratislava 2021

Martina Koptáková

Pod'akovanie

Týmto spôsobom by som sa chcela poďakovať mojej vedúcej záverečnej práce Ing. Lukrécii Kováč Gerulovej PhD. za cenné rady a odbornú pomoc pri písaní bakalárskej práce.

Abstrakt

KOPTÁKOVÁ, Martina: *Regulácia poštových služieb v SR*. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Národohospodárska fakulta; Katedra Financíí. – Vedúci záverečnej práce: Ing. Lukrécia Kováč Gerulová PhD., Bratislava: NHF, 2021, 46 s.

Cieľom záverečnej práce je charakteristika regulácie poštových služieb v Slovenskej republike. Práca je rozdelená do troch kapitol. Obsahuje štyri grafy a sedem tabuliek. Prvá kapitola sa venuje súčasnému stavu danej problematiky, vymedzeniu základných pojmov a približujeme si Slovenskú poštu, a.s. ako poskytovateľa univerzálnej služby a Úrad pre reguláciu elektronickej komunikácie a poštových služieb, ktorý vystupuje ako národný regulačný orgán. V ďalšej časti sa charakterizujú metódy skúmania regulačného zaťaženia. Záverečná kapitola sa zaoberá výsledkami a zisteniami o vplyve regulácie na poštový trh, univerzálnu službu a cenotvorbu poštových služieb. K riešeniu danej problematiky sa dopracujeme zistením rozsahu regulácie poštových služieb a univerzálnej služby.

Kľúčové slová: poštové služby, regulácia, regulačné zaťaženie, cenotvorba, elektronická komunikácia

Abstract

KOPTÁKOVÁ, Martina: *Regulation of postal services in Slovak Republic*. – University of Economics in Bratislava. Faculty of National Economy; Department of Finance. – Thesis supervisor: Ing. Lukrécia Kováč Gerulová PhD., Bratislava: NHF, 2021, 46 p.

The objective of this bachelor thesis is to characterize the regulation of postal services in the Slovak Republic. This work is divided into three chapters. It contains four graphs and seven tables. The first chapter deals with the current state of the issue, the definition of basic terms and the introduction of Slovenská pošta, a.s. as a universal service provider and the Office for the Regulation of Electronic Communications and Postal Services as national regulatory authority. The next section defines the methods for examining the regulation duty. The final chapter deals with the results and findings of the impact of regulation on the postal market, universal service and pricing of postal services. The conclusion of this problem will be achieved by determining the scope of regulation of postal services and universal service.

Key words: postal services, regulation, regulation duty, pricing, electronic communication

Obsah

| | |
|--|----|
| Abstrakt | 3 |
| Abstract..... | 4 |
| Obsah..... | 5 |
| ÚVOD..... | 7 |
| 1 SÚČASNÝ STAV RIEŠENEJ PROBLEMATIKY | 8 |
| 1.1 Vznik a história pošty..... | 8 |
| 1.1.1 Vznik poštovníctva..... | 8 |
| 1.1.2 Poštovníctvo na území SR..... | 9 |
| 1.2 Základné teoretické východiská | 9 |
| 1.2.1 Poštová služba | 9 |
| 1.2.2 Poskytovateľ univerzálnej služby..... | 11 |
| 1.2.3 Poštový podnik | 12 |
| 1.3 Slovenská pošta, a.s..... | 13 |
| 1.3.1 Služby Slovenskej pošty a.s..... | 13 |
| 1.3.2 Hospodárenie Slovenskej pošty a.s. | 14 |
| 1.4 Ostatné poštové podniky | 16 |
| 1.5 Úrad pre regulácie elektrickej komunikácie a poštových služieb | 17 |
| 2 Cieľ práce, metodika práce a metódy skúmania | 19 |
| 3 Výsledky práce a diskusia | 21 |
| 3.1 Regulačné zaťaženie poštových podnikov..... | 21 |
| 3.1.1 Všeobecné povolenie | 21 |
| 3.1.2 Liberalizácia poštových služieb | 22 |
| 3.1.3 Kvalita poštových služieb | 24 |
| 3.1.4 Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby v krajinách EÚ | 26 |
| 3.2 Univerzálna služba | 27 |
| 3.2.1 Využitie univerzálnej služby | 27 |

| | | |
|-------|--|----|
| 3.2.2 | Elektronická komunikácia | 29 |
| 3.2.3 | Digitalizácia poštových služieb | 30 |
| 3.3 | Financovanie univerzálnej služby | 32 |
| 3.3.1 | Kompenzačný Fond v SR | 33 |
| 3.3.2 | Neprimeraná finančná záťaž..... | 35 |
| 3.3.3 | Neprimeraná finančná záťaž v krajinách EÚ..... | 36 |
| 3.3.4 | Cenotvorba poštových služieb..... | 37 |
| | ZÁVER..... | 41 |
| | Zoznam použitej literatúry | 42 |

ÚVOD

Význam poštových služieb sa v priebehu histórie menil a hoci primárne poštovníctvo vzniklo z potreby rozvíjajúcej sa civilizácie komunikovať, dnes túto úlohu plní prevažne elektronická komunikácia. Objemy listových zásielok sa znižujú a objemy balíkových zásielok sa zvyšujú. Niektoré pobočky Slovenskej pošty sú stratové, avšak napriek tomu sú ponechané v prevádzke. Vyplýva to z povinnosti poskytovať univerzálnu službu viazanú v legislatíve a postavenia Slovenskej pošty, a.s. ako držiteľa poštovej licencie.

Hlavným cieľom našej práce je práve charakterizovať reguláciu poštových služieb v Slovenskej Republike. V prvej časti si predstavíme súčasný stav danej problematiky, popíšeme legislatívne skutočnosti platné v Slovenskej republike v súvislosti s poštovými službami a zadefinujeme si základné pojmy súvisiace s našou témou ako je poštová služba, poštová licencia, univerzálna služba a iné. Ozrejmíme si hospodársku situáciu Slovenskej pošty, a.s. v súvislosti s poskytovaním univerzálnej služby a jej ostatnými službami ako akciového podniku vlastneného štátom. Ujasníme si základný rozsah povinností Úradu pre reguláciu elektronickej komunikácie a poštových služieb a predstavíme si poštové podniky pôsobiace v Slovenskej Republike.

V druhej časti si stanovíme náš hlavný cieľ a s ním súvisiace čiastkové ciele ako je zistenie rozsahu a významu univerzálnych služieb a požiadaviek na jej kvalitu a analýza poštového trhu na našom území a tiež si ozrejmíme metódy skúmania danej problematiky.

V tretej časti sa budeme venovať výsledkom nášho skúmania. Budeme sa zaoberať regulačným zaťažením poštových podnikov a situáciou na poštovom trhu na Slovensku. Popíšeme si aktuálnu kvalitu univerzálnej služby a pre ňu stanovené normy, porovnáme ich s normami a s kvalitou univerzálnej služby v ostatných členských štátoch Európskej únie a budeme skúmať aj význam univerzálnej služby a dopyt po jej produktoch, vzhľadom na rozmach elektronickej komunikácie a potrebu digitalizácie poštových služieb. Budeme analyzovať náklady a spôsob financovania neprimeranej záťaže vznikajúcej v súvislosti s poskytovaním univerzálnej služby, ktorý opäť porovnáme so spôsobom financovania v krajinách Európskej únie. Predstavíme si fungovanie Kompenzačného fondu a spôsob výpočtu náhrady čistých nákladov univerzálnej služby a zanalyzujeme zásah regulačného úradu do cenotvorby poštových produktov.

1 Súčasný stav riešenej problematiky

V danej kapitole sa stručne zaoberáme vznikom poštovníctva na území SR a jeho históriou, vymedzením základných pojmov vychádzajúcich z legislatívy Slovenskej republiky týkajúcej sa poštových služieb, ďalej si predstavíme spoločnosť Slovenská pošta, a.s. ako jediného držiteľa poštovej licencie, ňou poskytované služby a jej momentálnu finančnú situáciu. Predstavíme si aj iné poštové podniky pôsobiace na území SR a taktiež Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

1.1 Vznik a história pošty

1.1.1 Vznik poštovníctva

Ľudia žili odjakživa v skupinách a s takýmto spôsobom života bola samozrejme spojená potreba komunikácie, teda podávania si informácií. S tým ako sa ľudské spoločenstvá rozrastali a zaberali väčšie územie, vznikla potreba podávať si informácie na diaľku. Jeden z prvých známych spôsobov odovzdávania týchto správ boli signály, dymové alebo svetelné, oba vytvorené pomocou ohňa na vysokom, ľahko z diaľky viditeľnom mieste.

So vznikom písma prichádza aj nový spôsob odovzdávania správ v písomnej podobe. Takéto správy už mohli obsahovať informácie veľmi konkrétne a hlavne aj ich väčšie množstvo. Takéto správy už odovzdávali bežci alebo poslovia jazdci. Už do staroveku sa datuje tiež prvý dôkaz o používaní holubov na posielanie správ, ktorý boli známy svojimi výbornými orientačnými schopnosťami a vedeli doručiť správy až do pár stoviek kilometrov, hoci poštové holubárstvo ako ho poznáme dnes vzniklo až v 19.st.

So vznikom štátov a iných väčších územných celkov vznikla potreba pokryť väčšie vzdialenosti, poslovia potrebovali často meniť kone a doručiť správy čo najrýchlejšie bolo veľmi dôležité. Vznik prvého organizovaného poštovníctva sa pripisuje Rímskej ríši a z tohto obdobia sa predpokladá aj pôvod slova pošta. Vychádza z latinského pojmu „statio posita“, čo znamená pevná stanica a teda pevné miesto, z ktorého boli správy distribuované, a na ktorom sa poslovia zastavovali vymieňať kone. Takýchto staníc bolo v Rímskej ríši veľa a boli pravidelne rozmiestnené po jej území.¹

¹ SLOVENSKÁ POŠTA. – História pošty. [cit. 5.2.2021]

Dostupné na: <https://www.posta.sk/informacie/historia-spolocnosti>

1.1.2 Poštovníctvo na území SR

Prvá poštová sieť na našom území bola v období Veľkomoravskej ríše, ktorá mala diplomatické spoje siahajúce do susediacich krajín, Byzancie, ale aj do Ríma. Po jej rozpade túto úlohu prevzali kláštory a mestá, kráľovský dvor ale aj šľachta. Štátna pošta vzniká v Uhorsku až v 17.st v ktorom sa aj pri založení stalo Uhorsko členom Svetovej poštovej únie. Zlomovým obdobím pre poštu bolo 19. storočie kedy sa pošta začala prepravovať vlakmi, čo umožnilo doručovať poštu do väčších vzdialeností rýchlejšie a zásielky mohli byť oveľa väčšie, bol vynájdený telegraf a rozšírili sa poštové schránky. Od roku 1918 na našom území fungovala štátna československá pošta.²

1.2 Základné teoretické východiská

V rámci základných právnych úprav týkajúcich sa poštových služieb bol vydaný Zákon o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov 324/2011 Z. z. (ďalej len Zákon o poštových službách), ktorý vo svojich všeobecných ustanoveniach definuje základné pojmy s nimi súvisiace, ďalej upravuje štátnu správu v poštových službách, ich poskytovanie a dohľad nad danou oblasťou.

1.2.1 Poštová služba

Pri užívaní poštových služieb vystupuje odosielateľ a adresát, ktorými môžu byť fyzické alebo právnické osoby. Adresáta, teda originálne mieneného príjemcu poštovej zásielky môže v prípade potreby zastúpiť oprávnený prijímateľ, ktorý k takejto kompetencii ale potrebuje osobitné písomné poverenie od adresáta, ktorého formu určuje poštový podnik v poštových podmienkach. Odosielateľa môže zastúpiť podávateľ, ktorý zaňho podá zásielku poštovému podniku.³

Poštový zákon definuje poštové služby takto:

„Poštové služby sú služby poskytované na účely dodania poštovej zásielky, a to vybranie a distribúcia poštovej zásielky.

² SLOVENSKÁ POŠTA. – História pošty. [cit. 15.1.2021]

Dostupné na: <https://www.posta.sk/informacie/historia-spolocnosti>

³ Zákon NR SR číslo 324/2011 z 14.9.2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých predpisov [cit. 17.1.2021]

Vybranie poštovej zásielky je prevzatie poštovej zásielky poštovým podnikom od odosielateľa alebo od podávateľa, vrátane prevzatia prostredníctvom prístupového miesta poštovej siete alebo kontaktného miesta poštovej siete. Ak odosielateľ alebo podávateľ poskytne údaje v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe na účely spracovania a vytvorenia poštovej zásielky z nich, je poštová zásielka vybraná momentom jej vytvorenia z takýchto údajov, ak vytvorenie poštovej zásielky vykoná poštový podnik.

Distribúcia je spracovanie poštovej zásielky po jej vybraní na prepravné smery alebo miesta dodania až po jej dodanie, ktoré zahŕňa triedenie, prepravu a dodanie poštovej zásielky.

Dodanie poštovej zásielky je odovzdanie poštovej zásielky adresátovi alebo oprávnenému prijímateľovi spôsobom podľa tohto zákona, zmluvy o poskytnutí poštovej služby (ďalej len „poštová zmluva“) a obchodných podmienok poštového podniku, podľa ktorých poskytuje poštové služby na trhu (ďalej len „poštové podmienky“) a na mieste uvedenom v adrese poštovej zásielky, na mieste určenom v poštových podmienkach alebo na mieste, ktoré je s poštovým podnikom vopred dohodnuté.“⁴

Za poštovú službu teda považujeme vybranie a distribúciu poštovej zásielky s cieľom jej dodania adresátovi. Dodateľ môže poštový podnik aj peniaze, v tom prípade sa jedná o špeciálnu poštovú službu nazývanú poštový platobný styk, ktorú poštový zákon charakterizuje takto:

„Poštový platobný styk je dodanie peňazí podľa údajov v poukaze poštového platobného styku (ďalej len „poštový poukaz“) poukázaných odosielateľom adresátovi na výplatu v hotovosti alebo sprostredkovaním pripísania na bankový účet.“⁵

Tzv. zásielku na dobierku, kedy má adresát zaplatiť istú sumu pred prevzatím zásielky, nezaraďujeme pod poštový platobný styk, pretože hoci sa jedná o manipuláciu s peňažnými prostriedkami, doručovaná je zásielka, nie peniaze. Klasické poštové služby netýkajúce sa peňazí slúžia na poslanie poštových zásielok, o ktorých poštový zákon hovorí toto:

„Poštová zásielka je oznámenie v písomnej forme alebo iná vec, ktorá má byť dodaná adresátovi a ktorá je označená adresou adresáta. Konečnú podobu úpravy poštovej zásielky, v ktorej ju poštový podnik vyberá a distribuuje, určí poštový podnik v

⁴ Zákon NR SR číslo 324/2011 z 14.9.2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých predpisov [cit. 20.1.2021]

⁵ Zákon NR SR číslo 324/2011 z 14.9.2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých predpisov [cit. 6.2.2021]

poštových podmienkach. Minimálne a maximálne rozmery poštových zásielok určujú pravidlá pre medzinárodný poštový styk.

Poštová zásielka podľa odseku 1 je

a)listová zásielka, ktorou je najmä korešpondencia, reklamná adresovaná zásielka a slepecká zásielka,

b)balík,

c)periodická zásielka alebo

d)poštový poukaz.“⁶

Pod korešpondenciou chápeme písomné oznámenie nezávisiac od formy fyzického média, vrátane oznámení súvisiacich so záväzkovými vzťahmi medzi adresátom a odosielateľom. Reklamná adresovaná zásielka obsahuje oznámenie s reklamným účelom a okrem mena adresáta je jej obsah rovnaký pre veľkú skupinu adresátov. Obsahom periodickej zásielky je periodická tlač.

Vytvorenie poštovej zásielky bez jej distribúcie, samodoručenie, čiže dodanie poštovej zásielky osobou, ktorá ju vytvorila ak ňou nie je poštový podnik a preprava poštovej zásielky ak s ňou nebolo vykonané zároveň aj vyberanie, triedenie a dodanie podľa Zákona nie sú považované za poštové služby.

Špeciálnou poštovou službou je expresná poštová služba, ktorá sa nezaraďuje do kategórie univerzálnych služieb. Oproti tým by mala poskytovať vyššiu rýchlosť, samozrejmosťou je, že musí byť spoľahlivá v oblasti jej vyberania a distribúcie a okrem týchto musí spĺňať nie menej ako štyri z nasledujúcich služieb: vybranie poštovej zásielky v mieste jej pôvodu, záruka doručenia v určený dátum, osobné doručenie adresátovi, možnosť zmeny miesta doručenia a adresy počas prepravy, potvrdenie odosielateľovi o doručení poštovej zásielky, monitorovanie a vysledovateľnosť pohybu poštovej zásielky alebo personalizovaná služba na základe individuálneho dojednania a špecifických požiadaviek užívateľa. Poštové služby vykonáva poštový podnik.⁷

1.2.2 Poskytovateľ univerzálnej služby

„Univerzálna služba je ponuka poštových služieb podľa odseku 2, ktorá slúži na zabezpečenie minimálneho uspokojenia potrieb všetkých užívateľov poštových služieb na

⁶ Zákon NR SR číslo 324/2011 z 14.9.2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých predpisov [cit. 6.2.2021]

⁷ Zákon NR SR číslo 324/2011 z 14.9.2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých predpisov [cit. 10.2.2021]

územi Slovenskej republiky tak, aby bola zabezpečená dostupnosť prístupových miest verejnej poštovej siete a kontaktných miest verejnej poštovej siete, za rovnakých podmienok, v ustanovenej kvalite, za primeranú cenu, každý pracovný deň najmenej s jedným vybraním a dodaním denne. Poskytovateľom univerzálnej služby je jeden alebo viac poštových podnikov, ktorý je povinný poskytovať univerzálnu službu na základe poštovej licencie a za podmienok a spôsobom podľa tohto zákona.“⁸

Poštové služby spadajúce pod univerzálnu poštovú službu sú v poštovom zákone definované v konkrétnom rozsahu a okrem klasickej listovej zásielky do 2 kg a balíkovej zásielky do 10kg patrí medzi ne napríklad poistená alebo doporučená zásielka.

Univerzálna služba umožňuje poštový styk vnútroštátne aj medzinárodne na základe pravidiel Svetovej poštovej únie a je považovaná za službu všeobecného ekonomického záujmu.

V súvislosti s univerzálnou službou hovoríme aj o zameniteľnej poštovej službe. Jedná sa o takú službu, ktorá je zastupiteľná konkrétnou univerzálnou službou v zmysle jej náplne, účelu a využitia. V prípade nejasnosti, či sa skutočne jedná o zameniteľnú poštovú službu rozhoduje Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Medzi zameniteľné poštové služby nepatrí Expresná poštová služba. Expresnú poštovú službu zaraďujeme pod ostatné poštové služby. (Zákon o poštových službách, 2011)

Univerzálnu poštovú službu sú povinné zabezpečovať všetky členské štáty Európskej únie napriek tomu, že v posledných rokoch dopyt po službe listových zásielok, hlavnej časti univerzálnej služby, výrazne klesá. Poštová licencia pre univerzálnu službu je udeľovaná na obdobie 10 rokov Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Jediným držiteľom poštovej licencie je momentálne spoločnosť Slovenská pošta a.s. s platnosťou do roku 2022.

1.2.3 Poštový podnik

Podnikateľa poskytujúceho poštovný platobný styk alebo iné poštové služby označujeme ako poštový podnik, táto činnosť aj bez iných služieb je na základe poštového zákona podnikaním.

⁸ Zákon NR SR číslo 324/2011 z 14.9.2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých predpisov [cit. 10.2.2021]

„Poskytovanie poštových služieb a poštového platobného styku je podnikaním. Poskytovať poštové služby a poštový platobný styk možno len za podmienok ustanovených týmto zákonom, pričom

- a) univerzálna služba sa poskytuje na základe poštovej licencie,*
- b) poštové služby iné ako univerzálna služba a poštový platobný styk sa poskytujú len na základe registrácie a v rozsahu podľa všeobecného povolenia a*
- c) poštový platobný styk poskytuje len poštový podnik, ktorý je právnickou osobou povinne vytvárajúcou základné imanie.“*

Podniky poskytujúce zameniteľnú poštovú službu sú povinné prispievať do Kompenzačného Fondu vo výške percenta čistých nákladov na univerzálnu službu, nie však viac ako 3% z obratu podniku získaného z poskytovania týchto služieb.⁹

1.3 Slovenská pošta, a.s.

Slovenská pošta, a. s. je poštovým podnikom v Slovenskej republike poskytujúcim rôzne poštové služby ako aj univerzálnu poštovú službu a platobné služby. Je držiteľom poštovej licencie. Sídlo Slovenskej pošty sa nachádza od roku 1996 v Banskej Bystrici.

Slovenská pošta vznikla 1. januára 1993 z pôvodného podniku Správa pôšt a telekomunikácií ako nový samostatný štátny podnik. V marci toho istého roku sa pripojila k spolupráci so Svetovou poštovou úniou a inými poštovými podnikmi zo zahraničia. Dnes má vytvorené logistické podmienky dostatočné na možnosť podnikania v strednej a východnej Európe. V roku 2004 sa jej právna forma zmenila na akciovú spoločnosť, pričom jej stopercentným akcionárom je Slovenská republika, ktorú v tejto veci zastupuje Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky. Slovenská pošta nie je dotovaná zo štátneho rozpočtu, je to teda podnikateľský subjekt ekonomicky samostatný a konkurencieschopný od svojho vzniku. Svoje služby zabezpečuje pomocou vlastnej historicky danej verejnej poštovej siete.

1.3.1 Služby Slovenskej pošty a.s.

Momentálne poskytuje svoje služby pošta prostredníctvom pobočiek, ktorých je v SR viac ako 1500, taktiež s pomocou niekoľko desiatok Partner pôšt a asi 70 poštových stredísk. Svoje balíky si môžete nechať doručiť aj do viac ako sto BalíkoBOXov. Jej

⁹ Zákon NR SR číslo 324/2011 z 14.9.2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých predpisov [cit. 11.2.2021]

služby zabezpečujú aj pojazdne pošty, zmluvné výdaje a po Slovensku rozmiestnené poštové schránky pre výber listových zásielok na odoslanie, ktorých je cez 4500.

Služby, ktoré týmto spôsobom Slovenská pošta poskytuje, sa zaraďujú do štyroch hlavných kategórií, ktorými sú listové a balíkové služby, peňažné služby, predaj tovaru a ostatné nepoštové služby. V rámci listových a balíkových služieb Slovenská pošta poskytuje univerzálnu poštovú službu, ale aj doplnkové služby ako napríklad expresné služby v rámci SR aj do zahraničia a doručovanie na výdajné miesta BalíkoBoxov.

V kategórii nepoštových služieb poskytuje Slovenská pošta sprostredkovanie elektronického colného konania pre fyzické osoby ako aj colné prerokovanie pre osoby právnické, služby v oblasti tlače ako napríklad sprostredkovanie predplatného novín a časopisov, ďalej reklamné služby, telekomunikačné služby a iné. Patria sem aj tzv. služby štátu. Tie sú poskytované približne na 600 pobočkách pošty a zahŕňajú platobný systém eKoloK, elektronický kolok, ktorý umožňuje uhrádzať súdne alebo správne poplatky a ďalej IOMO, integrované obslužné miesto občana, prostredníctvom ktorého je možnosť získať na pošte Výpis z obchodného registra SR, V rámci peňažných služieb poskytuje slovenská pošta možnosť manipulácie s peňažnými prostriedkami prostredníctvom poštového poukazu, platby SIPO a SEPA, sprostredkúva služby Poštovej banky a službu Western Union, ktorá umožňuje zasielanie a prijímanie peňažnej hotovosti a taktiež vypláca dôchodky a sociálne dávky.

Vzhľadom na to, že pošta je jediným držiteľom poštovej licencie, je zároveň aj jediným poskytovateľom univerzálnej poštovej služby, poštového platobného styku a tiež aj jediným doručovateľom úradných zásielok.

1.3.2 Hospodárenie Slovenskej pošty a.s.

„Jej podnikateľskou stratégiou je plná konkurencieschopnosť a finančná sebestačnosť.“ uvádza pošta na svojej internetovej stránke v opise spoločnosti.¹⁰

Podľa Najvyššieho Kontrolného úradu Slovenskej republiky však pošta svoje ekonomické hospodárenie nezvláda a jej výsledky sú dlhodobo kolísavé. Ministerstvo ako zástupca štátu nezvláda riadenie vzťahov s jej vedením. Slovenská pošta zorganizovala výberové konanie za účelom rozšírenia služieb mobilného operátora. V tomto výberovom konaní zvíťazila spoločnosť O₂ a predstavenstvo Slovenskej pošty zmluvu s operátorom

¹⁰ SLOVENSKÁ POŠTA. – O spoločnosti. [cit. 12.2.2021]

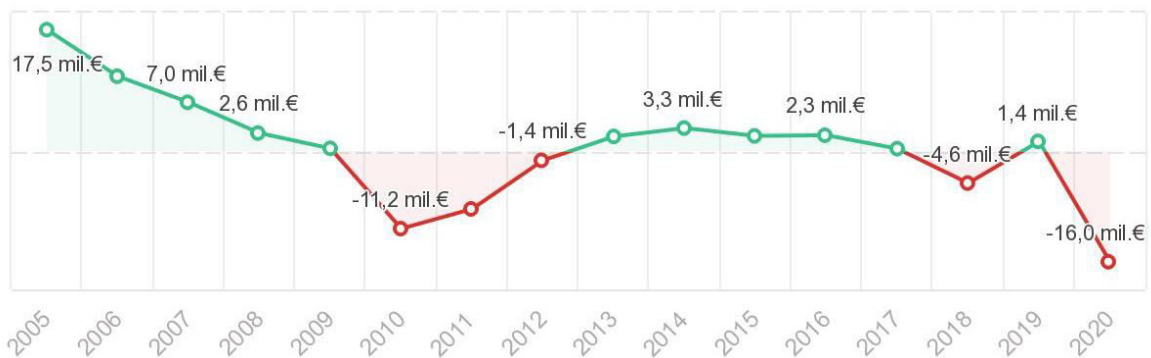
Dostupné na: <https://www.posta.sk/informacie/profil-spolocnosti>

v januári roku 2020 schválilo. Zmluva však nebola podpísaná na základe listu od vtedajšieho ministra dopravy, list však neobsahoval žiadne potrebné formálne náležitosti, ktoré by z neho robili riadny príkaz ministerstva ako jediného 100% vlastníka spoločnosti, pošta teda nepodpísaním zmluvy pochybila z formálneho hľadiska a prišla tak aj o potenciálny zisk.

Podľa vedúceho Poštovej banky, ktorá so Slovenskou poštou dlhodobo spolupracuje sa za čas, ktorý pôsobí na tejto pozícii, čo sú štyri roky, sa trikrát vymenila jeho protistrana – riaditeľ pošty, a podľa jeho vyjadrenia štátne firmy žijú štvorročné obdobia .

Najvyšší kontrolný úrad tiež tvrdí, že podnikateľská stratégia Slovenskej pošty ako jedného z kľúčových podnikov je, čo sa týka rozvoja nedostatočná a chýbajú jej akékoľvek dlhodobé alebo strednodobé ciele. Ako môžeme vidieť na nasledujúcom grafe, hospodársky výsledok Slovenskej pošty je nestabilný. Pre rok 2018 pošta plánovala zisk a dosiahla stratu vo výške 4,6 milióna EUR, pre rok 2019 bola plánovaná strata, bol ale dosiahnutý zisk 1,4 milióna EUR, pričom jedným z dôvodov bola zmena cien niektorých služieb pošty.¹¹

Graf č.1: Hospodársky výsledok spoločnosti Slovenská pošta, a.s. po zdanení



Zdroj: Finstat.sk

Pošta tento výsledok pripisuje stratégii „Pošta 2020“, v rámci ktorej bola implementovaná modernizácia a zefektívňovanie činnosti určitých oblastí pošty, podľa

¹¹ NAJvyšší kontrolný úrad. -Štát musí každému občanovi garantovať rovnaký prístup k základným poštovým službám 22.1.2021 [cit. 1.3.2021]. Dostupné na: https://www.nku.gov.sk/aktuality/-/asset_publisher/9A3u/content/stat-musi-kazdemu-obcanovi-garantovat-rovnaky-pristup-k-zakladnym-postovym-sluzbam

Najvyššieho kontrolného úradu mal ale tento plán jednoznačné nedostatky, ktorými sú nejednoznačne určené opatrenia, chýbajúce termíny plnenia a tiež chýbajúce vymedzenie zodpovednosti za realizáciu tejto stratégie. Slovenská pošta, a.s. ukončila rok 2020 so stratou 16 miliónov EUR, čo je jej najvyššia strata ako akciovej spoločnosti. V roku 2020 tak jej strata nadobudla trojnásobnú hodnotu oproti roku 2018 a zisk z roku 2019 je tak v porovnaní s jej stratami zanedbateľný.

Podľa najvyššieho kontrolného úradu, okrem znižujúceho sa záujmu o univerzálnu poštovú službu z dôvodu rozmachu elektronickej komunikácie a vplyvov koronakrízy, sú jedným z dôvodov takéhoto hospodárskeho výsledku zmluvy nevýhodné pre Slovenskú poštu alebo dokonca zmluvy stratové, ktoré sú tolerované ministerstvom. Mnohými kľúčovými partnermi pošty sú štátne inštitúcie alebo štátne spoločnosti, ktoré za poskytnuté služby platia menej, ako sú náklady, ktoré pošte s poskytovaním týchto služieb vznikajú. Táto skutočnosť sa týka najmä poskytovania univerzálnej služby, nie je však obmedzená len na ňu. Pre poštu je stratové napríklad aj poskytovanie služby eKoloK, vyplácanie sociálnych dávok a dôchodkov je pre poštu tiež stratová činnosť. Spolupráca so štátnou lotériovou spoločnosťou TIPOS, a.s. a predaj jej produktov je tiež v posledných rokoch stratová, pričom v roku 2019 vytvorila Slovenskej pošte stratu až vo výške 2,44 milióna EUR, čo je skoro dvojnásobok jej tohoročného zisku.¹²

Slovenská pošta, a.s. zamestnáva viac ako 13 000 zamestnancov, má teda významné postavenie na trhu práce a je dôležitým činiteľom slovenského hospodárstva, jej činnosť je ale stratová napriek tomu, že priemerný plat zamestnanca Slovenskej pošty je o približne 230 EUR menší ako celkový priemerný plat v SR.

Pošta využíva pri podpisovaní zmlúv a celkovom odhade nákladov svojej činnosti nesprávny ekonomický nákladový model, ktorý nie je aktuálny a neodráža jej reálne náklady, tvrdí Národný kontrolný úrad. Ostatné štátne spoločnosti teda týmto spôsobom presúvajú časť svojich nákladov na Slovenskú poštu, ktorá potom nesie stratu aj na základe nesprávnej kalkulácie svojich výdavkov spojených s napĺňaním týchto zmlúv. (NKÚ, 2020)

¹² NAJVVYŠŠÍ KONTROLNÝ ÚRAD. -Štát musí každému občanovi garantovať rovnaký prístup k základným poštovým službám 22.1.2021 [cit. 1.3.2021]. Dostupné na: https://www.nku.gov.sk/aktuality/-/asset_publisher/9A3u/content/stat-musi-kazdemu-obcanovi-garantovat-rovnaky-pristup-k-zakladnym-postovym-sluzbam

Okrem neaktuálnych nákladových modelov je príčinou strát pošty práve aj jej úloha ako poskytovateľa univerzálnej služby. Ako členský štát EÚ je Slovenská republika povinná garantovať všetkým občanom rovnakú možnosť využívať základné poštové služby na celom území SR a to minimálne každý pracovný deň. Z tohto dôvodu je pošta nútená pokračovať v prevádzke aj svojich stratových pobočiek. Na financovanie univerzálnej služby bol preto vytvorený aj Kompenzačný Fond spravovaný Úradom pre elektronické komunikácie a poštové služby. Napriek tomu pošta nesie časť straty, ale bez finančných príspevkov z Kompenzačného fondu za poskytovanie univerzálnej služby by ale jej činnosť nebola zisková ani v predchádzajúcich rokoch.¹³

1.4 Ostatné poštové podniky

Poštovými podnikmi sa podniky stávajú po splnení podmienok a registráciou v Registri poštových podnikov pod správou Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií. Poštové služby momentálne v SR poskytuje 24 poštových podnikov, ktorých prehľad môžete vidieť v Tabuľke 1. Jeden z nich, Slovenská pošta, a.s. poskytuje univerzálnu poštovú službu, poštový platobný styk, ostatné poštové služby a spracováva úradné zásielky. Štyri poštové podniky poskytujú zameniteľné poštové služby a ostatné poštové služby a 19 poštových podnikov poskytuje len ostatné poštové služby.¹⁴

¹³. -Štát musí každému občanovi garantovať rovnaký prístup k základným poštovým službám 22.1.2021 [cit. 1.3.2021]. Dostupné na: https://www.nku.gov.sk/aktuality/-/asset_publisher/9A3u/content/stat-musi-kazdemu-obcanovi-garantovat-rovnaky-pristup-k-zakladnym-postovym-sluzbam

¹⁴ ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCIE A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. - Register poštových podnikov [cit. 15.03.2021]. Dostupné na: https://www.teleoff.gov.sk/data/files/47636_register_postovych_podnikov.ods

Tabuľka č.1: Rozdelenie poštových podnikov podľa poskytovaných služieb

| Univerzálna služba, poštový platobný styk a úradné zásielky | | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Slovenská pošta, a.s. | | | |
| Zameniteľná služba a ostatné poštové služby | | | |
| Cromwell, a.s. | Mediaprint - Kapa Pressegrasso, a.s. | Železničná spoločnosť Slovensko, a.s. | Fusion trans s.r.o. |
| Ostatné poštové služby | | | |
| KOLOS s.r.o. | TNT Express Worldwide spol. s r.o. | ReMax Courier Service, spol. s r.o. | INSPEKTA SLOVAKIA, a. s. |
| GO4, s.r.o. | DPD SK s.r.o. | IN TIME, s.r.o. | Direct Parcel Distribution SK s.r.o. |
| Slovak Parcel Service s.r.o. | DHL Express (Slovakia), spol. s r. o. | DER KURIER Slovakia spol. s r. o. | GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o. |
| SKYNET WORLDWIDE EXPRESS, s.r.o. | Newton Tech, s.r.o. | SLOVENSKÝ DORUČOVACÍ SYSTÉM, s.r.o. | ARAMEX CZ, s.r.o. |
| Tomáš Teniak - TENA OIL | Zásielkovňa s. r. o. | Fusion trans s.r.o. | |

Zdroj: vlastné spracovanie podľa Úradu pre regulácie elektronickej komunikácie a poštových služieb

1.5 Úrad pre regulácie elektrickej komunikácie a poštových služieb

Úradu pre reguláciu elektronickej komunikácie a poštových služieb (ďalej len regulačný úrad) zastupuje štát v dohliadaní na oblasti poštových služieb a elektronických

komunikácií a je teda cenovým a regulačným úradom. Pri výkone svojej práce je povinný postupovať nezávisle a nestranne, v ostatných oblastiach svojej pôsobnosti podľa osobitných predpisov však spolupracuje s ústrednými orgánmi štátnej správy ako aj s medzinárodnými orgánmi, vrátane orgánov Európskej únie a ďalšími organizáciami. Financuje ho refinančný mechanizmus z opakovaných úhrad, ktoré sám stanovuje a vyberá v súlade so zákonom o elektrických komunikáciách., v takej výške že pokrývajú jeho výdavky.

Zákon určuje elektrické komunikácie spravované RÚ takto: *„Elektronické komunikácie zabezpečujú výmenu alebo prenos informácií najmä vo forme obrazu, zvuku alebo textu (ďalej len „signál“) po elektronických komunikačných sieťach. Elektronická komunikačná sieť je funkčne prepojená sústava prenosových systémov, a ak je to potrebné, prepájacích alebo smerovacích zariadení, vrátane sieťových prvkov, ktoré nie sú aktívne, ktoré umožňujú prenos signálov po vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, vrátane družicových sietí, pevných sietí s prepájaním okruhov a s prepájaním paketov, internetu a mobilných pozemských sietí, sietí na rozvod elektrickej energie v rozsahu, v ktorom sa používajú na prenos signálov, sietí pre rozhlasové a televízne vysielanie a káblových distribučných systémov bez ohľadu na druh prenášaných informácií.“¹⁵*

Okrem cenovej a regulačnej činnosti RÚ zabezpečuje aj štatistické činnosti pre oblasti elektronickej komunikácie a poštových služieb, poskytuje informácie užívateľom týchto služieb, vykonáva užívateľské prieskumy a tieto informácie potom zverejňuje alebo používa k svojej ďalšej činnosti.

¹⁵ Zákon NR SR č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách z 14.9.2011 [cit. 20.03.2021].

2 Cieľ práce, metodika práce a metódy skúmania

V tejto kapitole si predstavíme cieľ bakalárskej práce a popíšeme aj jeho podmienené ciele.

Hlavným cieľom bakalárskej práce je charakteristika regulácie poštových služieb v Slovenskej republike. V prvej kapitole našej práce bolo cieľom priblížiť si súčasný stav skúmanej problematiky a teoretické a právne základy, na ktoré nadväzuje. Cieľom praktickej časti práce je charakterizovanie a analýza spôsobu regulácie poštových služieb a poštového trhu. Konkrétnejšie si popíšeme regulačné zaťaženie poštových podnikov vrátane poskytovateľa univerzálnej služby a všeobecné povolenie na poskytovanie poštových služieb a charakterizujeme si tiež trh s poštovými službami. Ďalej sa budeme zaoberať požiadavkami na kvalitu univerzálnej služby, ktoré porovnáme s požiadavkami na kvalitu ostatných členských štátov Európskej únie. Budeme skúmať univerzálnu službu, jej rozsah a využitie s ohľadom digitalizáciu. Taktiež si popíšeme spôsob jej financovania, ktoré porovnáme so spôsobom jej financovania v krajinách Európskej únie a popíšeme si fungovanie a kompenzačného fondu, výpočet a podmienky neprimeranej finančnej záťaže vznikajúcej na základe jej poskytovania a náhradu čistých nákladov univerzálnej služby. Nakoniec si popíšeme zásah národného regulačného úradu do cien poštových služieb a ich cenotvorbu.

V závere práce zhrnieme dosiahnuté ciele a zistenia našej práce.

Medzi metódy skúmania danej problematiky, ktoré budeme používať patrí analýza zásahu národného regulačného orgánu a teda Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb do trhu s poštovými službami. Rozoberieme význam univerzálnej služby v digitálnej dobe a vplyv požiadaviek vyplývajúcich zo Smernice 97/67/ES v znení smerníc 2002/39/ES a 2008/6/ES Európskeho parlamentu a Rady a Zákona č. 324/2011 Z.z o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov na jej náklady, ale aj spokojnosť jej používateľov. Porovnáme poskytovanie a spôsoby financovania univerzálnej služby v Slovenskej republike s podmienkami jej poskytovania a spôsobmi jej financovania v ostatných krajinách Európskej únie, pričom na tieto účely budeme používať tabuľkové a grafické a zobrazenie údajov. Vychádzať budeme primárne z údajov získaných na stránkach Slovenskej pošty, a.s. ako poštového podniku poskytujúceho univerzálnu službu a z údajov a štatistík zverejňovaných Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Pre porovnanie s ostatnými členskými štátmi EÚ využijeme hlavne informácie štúdie Zhodnotenie súčasného modelu

financovania univerzálnej poštovej služby a návrh možností jeho zmeny z roku, vypracovanej spoločnosťou PwC v roku 2017 a pri analýze cenotvorby budeme vychádzať z Posúdenia cenovej regulácie poštových služieb, ktoré bolo výstupom poradenských služieb spoločnosti EY pre Úrad pre reguláciu elektronickej komunikácie a poštových služieb v roku 2018.

3 Výsledky práce a diskusia

3.1 Regulačné zaťaženie poštových podnikov

3.1.1 Všeobecné povolenie

Ak sa chce spoločnosť stať poštovým podnikom a poskytovať tak poštové služby, v prípade univerzálnej služby k takejto kompetencii potrebuje poštovú licenciu. V prípade, že medzi poskytované služby chce zaradiť aj poštový platobný styk, musí spoločnosť byť právnickou osobou a vytvárať základné imanie. Pre poskytovanie ostatných poštových služieb a zameniteľnej poštovej služby, musí podnik spĺňať podmienky ustanovené vo Všeobecnom povolení na poskytovanie poštových služieb a potom vykonať registráciu a dodať potrebné doklady na Úrade pre elektronické komunikácie a poštové služby.¹⁶

Všeobecné povolenie bolo vydané vo Vestníku Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja s účinnosťou od 30.03.2012 a jeho zmena bola vyhlásená dňom 28.4.2014, kedy zároveň nadobudla aj účinnosť. Táto zmena je zverejnená vo Vestníku regulačného úradu, ktorý toto rozhodnutie vydáva podľa § 17 zákona č. 324/2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 547/2011 Z.z. a ktoré podľa § 19 až § 23 špecifikuje podmienky registrácie.¹⁷

Obsahom Všeobecného povolenia sú všeobecné podmienky poskytovania poštových služieb iných ako univerzálna služba. Týkajú sa dokladov, ktorými sa preukazuje splnenie podmienok na vybranie a dodanie úradných zásielok a poskytovanie poštového platobného styku a taktiež podrobnosti a údaje o registrácii, preukazovaní spôsobilosti, pripravenosti a schopnosti zabezpečiť určené podmienky poskytovania poštových služieb. Všeobecné povolenie sa vzťahuje na poštové zásielky s hmotnosťou do 50 kg.

Podľa všeobecného povolenia medzi základné podmienky patria tieto: poštové podniky mať jasne definované poštové podmienky, ktorých znenie predkladajú regulačnému úradu aj s vypracovaným reklamačným poriadkom a tarifami vzťahujúcimi sa na jednotlivé hmotnostné kategórie poštových zásielok a typy poštových služieb, ktoré

¹⁶ Zákon NR SR číslo 324/2011 z 14.9.2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých predpisov [cit. 22.3.2021]

¹⁷ ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCIE A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. - Register poštových podnikov [cit. 15.03.2021]. Dostupné na: https://www.teleoff.gov.sk/data/files/47636_register_postovych_podnikov.ods

budú poskytovať. Akékoľvek zmeny musia nahlásiť regulačnému úradu a tieto dokumenty musia byť zverejnené na všetkých prístupových miestach poštovej siete. Poštový podnik zodpovedá za spoľahlivosť doručenia aj keď je časť zmluvy vykonaná v zastúpení, iným poštovým podnikom a všetky zásielky musia byť označené na viditeľnom mieste, identifikačným znakom vopred definovaným a zapísaným v Registri poštových podnikov.

Medzi ďalšie podmienky patrí povinnosť predkladať regulačnému úradu štatistické zistenia.¹⁸

3.1.2 Liberalizácia poštových služieb

Zákonom 324/2011 Z.z. zo 14. novembra 2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov bol nahradený Zákon o poštových službách 507/2001 Z.z. zo 6. novembra 2011. Týmto nastala na Slovensku tzv. liberalizácia poštového trhu.

Hlavnými zmenami v zákone 324/2011 Z.z. oproti zákonu 507/2001 bolo odstránenie §7, ktorého obsahom bola Poštová výhrada. Poštová výhrada obmedzovala rozsah pôsobnosti poštových podnikov, pričom poskytovanie niektorých poštových služieb bolo povolené len poskytovateľovi univerzálnej služby, ktorý ju mohol prevádzkovať na základe poštovej licencie. Konkrétne sa jednalo o tri typy poštových služieb. Korešpondenciu a reklamné adresované zásielky s hmotnosťou do 350g a úradné zásielky. Poštové podniky mohli túto službu slovenským zákazníkom poskytovať len ak bola ich sadzba pre túto službu päťnásobne väčšia ako sadzba poskytovateľa univerzálnej služby. Zákon 324/2011 Z.z. tak predstavil nový pojem, zameniteľná poštová služba. Avšak zo všetkých 31 spoločností, ktoré od roku 2012 na slovenskom trhu poskytovali poštové služby, len 9 využilo možnosť medzi svoje služby zaradiť aj zameniteľnú poštovú službu. Napriek tomu, že táto liberalizácia sa týkala aj možnosti rozšíriť ponúkané služby aj o poštový platobný styk a doručovanie úradných zásielok na základe podmienok stanovených vo Všeobecnom povolení o poštových službách, žiadna zo spoločností tak neurobila a Slovenská pošta, a.s., vtedajší aj terajší poskytovateľ univerzálnej služby a držiteľ poštovej licencie, je tak doteraz jediný poštový podnik, ponúkajúci tieto služby.

¹⁸ ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCIE A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. - Všeobecné povolenie pre poštové služby [cit. 27.04.2021]. Dostupné na: <https://www.teleoff.gov.sk/data/files/37971.pdf>

Tabuľka č.2: Prehľad spoločností poskytujúcich zameniteľnú poštovú službu

| Poštové podniky poskytujúce zameniteľnú poštovú službu | | | |
|---|---|--|--|
| Cromwell, a.s. (3.5.2012) | Mediaprint - Kapa Pressegrosso, a.s. (9.7.2012) | Železničná spoločnosť Slovensko, a.s. (15.8.2012) | Fusion trans s.r.o. (3.5.2012) |
| Poštové podniky poskytujúce zameniteľnú poštovú službu, ktorých registrácia bola zrušená | | | |
| Tatra Billing, s.r.o (3.5.2012) Zánik:1.1.2014 | ALFA POST, s.r.o. (1.10.2012) Zánik:15.8.2013 | marketing post, s.r.o. (4.11.2016) Zánik:27.12.2019 | I.D. Marketing Slovensko, s.r.o. (25.5.2012) Zánik: 2.12.2020 |

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa Úradu pre elektronické komunikácie a poštové služby

Deviatym podnikom poskytujúcim zameniteľnú poštovú službu, ktorý nie je v tabuľke, je spoločnosť Fiege s.r.o, ktorá napriek tomu, že má stále platnú registráciu v Registri poštových podnikov a je teda spôsobilá túto činnosť vykonávať, dňom 1.7.2013 poskytovanie týchto služieb pozastavila, spoločnosť ale nezanikla a funguje naďalej, avšak poskytuje iné služby ako poštové.

Momentálne teda zameniteľnú poštovú službu poskytuje len 16% z aktívnych poštových podnikov a 57% poštových podnikov, ktoré zrušili svoju registráciu a prestali poskytovať poštové služby v dobe svojho pôsobenia poskytovali aj zameniteľnú poštovú službu. Polovica z nich pozastavila svoju činnosť úplne, konkrétne spoločnosti I.D. Marketing Slovakia, s.r.o. a ALFA POST, s.r.o. sú zrušené úplne. Spoločnosť Tatra Billing, s.r.o. vo svojej činnosti pokračuje, avšak bez poskytovania poštových služieb a spoločnosť marketing post, s.r.o. nie je v likvidácii, momentálne je ale nečinná. Namiesto nej 21.8.2019 vznikla nová spoločnosť MARKETING POST, s.r.o. , ktorá je aktívna, má identického spoločníka a identické sídlo, táto spoločnosť však nie je

registrovaná v Registri poštových podnikov, poštové služby neuvádza ako predmet činnosti v obchodnom registri a ani tieto služby neposkytuje.¹⁹²⁰

3.1.3 Kvalita poštových služieb

Jednou z úloh Úradu pre elektronické komunikácie a poštové služby, je kontrolovanie ich kvality. Kvalita je však kontrolovaná len pre univerzálnu poštovú službu a cezhraničné prioritné zásielky. Pod faktory, ktoré sú kontrolované, spadá spĺňanie základných požiadaviek a noriem, kontrola spokojnosti zákazníkov, čas prepravy a dostupnosť univerzálnej služby na celom území Slovenskej republiky.

Podľa štatistík regulačného úradu vykonaných so zameraním na spokojnosť zákazníkov s univerzálnou službou, boli zákazníci najmenej spokojní s cenovou primeranosťou danej služby, vybavovaním reklamácií a s rýchlosťou vybavenia danej služby. Hoci s časom stráveným na pošte a cenami produktov univerzálnej služby sú zákazníci spokojný najmenej, stúpila spokojnosť oboch parametrov za posledných 8 rokov takmer o 10%. Jediný parameter, pri ktorom spokojnosť zákazníkov v týchto rokoch klesla je vybavovanie reklamácií, kde percento spokojnosti kleslo o jeden a pol jednotky. Ako môžeme vidieť na grafe 2, celková spokojnosť zákazníkov Slovenskej pošty mala kolísavý charakter a po miernom prepade v roku 2013 sa oproti roku 2011 zvýšila o 3,1%.

Graf č.2: Celková spokojnosť zákazníkov Slovenskej pošty, a.s.

¹⁹ ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCIE A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. - Register poštových podnikov [cit. 1.04.2021]. Dostupné na: https://www.teleoff.gov.sk/data/files/47636_register_postovych_podnikov.ods

²⁰ Obchodný register SR na internete [cit. 29.04.2021]. Dostupné na: <https://www.orsr.sk/>



Zdroj: Vlastné spracovanie podľa Úradu pre elektronické komunikácie a poštové služby

Čo sa týka času prepravy zásielok, rôzne typy zásielok majú presne určené rôzne dodacie lehoty. Tieto definujeme zápisom D+n, kde D je dňom podania zásielky a n je počet dní od podania ubehli. Do n pritom započítavame len pracovné dni. Normou kvality označujeme percentuálny podiel zásielok, ktoré dorazili k adresátovi v určenom termíne.

V roku 2008 rezolúciou Svetová poštová únia prijala odporúčenie so zámerom zvýšiť normu kvality pre prioritné cezhraničné listy kategórie D+5 zo 65% na 80% do roku 2012.

Na základe Smernice 97/67/ES v znení smerníc 2002/39/ES a 2008/6/ES Európskeho parlamentu a Rady boli stanovené normy kvality pre cezhraničné zásielky 1. triedy, čiže prioritného typu, v rámci spoločenstva podľa nasledujúcej tabuľky:

Tabuľka č.3: Požiadavky na normu kvality prioritných cezhraničných zásielok

| Lehota | Norma kvality |
|--------|---------------|
| D+3 | 85% zásielok |
| D+5 | 97% zásielok |

Zdroj: ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCIE A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. – Plnenie noriem kvality. [cit. 1.04.2021]. Dostupné na: <https://www.teleoff.gov.sk/plnenie-noriem-kvality-cas-prepravy-postovych-zasielok/>

Určené sú taktiež normy pre zásielky univerzálnej služby, ktoré môžeme vidieť v Tabuľke č.4:

Tabuľka č.4: Požiadavky na normu kvality zásielok univerzálnej poštovej služby

| Druh zásielky | Lehota | Norma kvality |
|-------------------------------|---------------|----------------------|
| List najrýchlejšej kategórie | D+1 | 93 % zásielok |
| List štandardnej kategórie | D+2 | 93 % zásielok |
| Balík najrýchlejšej kategórie | D+2 | 93 % zásielok |
| Poštový poukaz | D+2 | 93 % zásielok |
| Reklamná adresovaná zásielka | D+4 | 93 % zásielok |

Zdroj: ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCIE A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. – Plnenie noriem kvality. [cit. 1.04.2021]. Dostupné na: <https://www.teleoff.gov.sk/plnenie-noriem-kvality-cas-prepravy-postovych-zasielok/>

Regulačný úrad pravidelne vykonáva meranie času doručenia jednotlivých druhov zásielok Slovenskou poštou, ako súčasť kontroly kvality poštových služieb. Najaktuálnejšie je meranie z roku 2019, ktorého výsledky môžeme vidieť v Tabuľke 5.

Tabuľka č.5: Výsledky merania normy kvality zásielok Slovenskej pošty

| Druh zásielky | Lehota | Norma kvality |
|-------------------------------|---------------|----------------------|
| List najrýchlejšej kategórie | D+1 | 94 % zásielok |
| List štandardnej kategórie | D+2 | 94 % zásielok |
| Balík najrýchlejšej kategórie | D+2 | 94 % zásielok |
| Poštový poukaz | D+2 | 94 % zásielok |

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa Úradu pre elektronické komunikácie a poštové služby

Ako môžeme vidieť v Tabuľke č.5, v roku 2019 Slovenská pošta spĺňala všetky zmerané normy kvality času doručenia zásielky a jej norma kvality pre všetky merané kategórie bola dokonca o 1% vyššia, ako je smernicou predpísaná norma kvality pre dané typy zásielok.

Pre kategóriu dostupnosti univerzálnej služby je v Požiadavkách na kvalitu univerzálnej služby definovaná výnimka z tejto dostupnosti. Ich počet sa od roku 2008 postupne zvyšoval a od roku 2017 tak bolo celkom 2998 miest, ktoré spĺňali

charakteristiku výnimky a nemali zabezpečené pravidelné doručovanie. 290 z nich malo zabezpečené nepravidelné doručovanie, napríklad vo forme pojazdnej poštovej stanice a 751 z nich malo doručovanie obmedzené do rozmiestnených OutBOXov., čo sú samoobslužné uzamykateľné schránky. Keďže od roku 2017 pošta rušila ďalšie svoje pobočky, môžeme predpokladať, že aktuálne je toto číslo ešte väčšie.

3.1.4 Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby v krajinách EÚ

S výnimkou Francúzska, Malty a Nemecka, ktoré majú frekvenciu doručovania stanovenú na 6 dní v týždni má rovnako ako Slovensko zvyšok členských štátov frekvenciu doručovania 5 dní v týždni. Na jednu pobočku pošty, vrátane partner pôšt u nás v roku 2020 pripadalo 3542 obyvateľov. Toto číslo je nižšie ako počet obyvateľov na pobočku približne dvoch tretín členských štátov EÚ. V roku 2017 malo najviac obyvateľov pripadajúcich na jednu pobočku Belgicko a to 17 581 a najmenej Bulharsko s 2370 obyvateľmi na pobočku.²¹

Ako môžeme vidieť na Tabuľke č. 6, v požiadavkách na normu kvality doručovania zásielok univerzálnej služby v rámci stanovenej lehoty prepravy sa tiež nachádzame nad priemerom medzi krajinami s najprísnejšími požiadavkami.

Tabuľka č. 6: Požiadavky na normu kvality pre lehotu prepravy zásielok univerzálnej služby v krajinách EÚ, Švajčiarsku a Veľkej Británii

²¹ PWC - Zhodnotenie súčasného modelu financovania univerzálnej poštovej služby a návrh možností jeho zmeny. 6.11.2017 [cit. 27.4.2021] 105 s. Dostupné na: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/strategicke-dokumenty/zhodnotenie-sucasneho-modelu-financovania-univerzalnej-postovej-sluzby-a-navrh-moznosti-jeho-zmeny>

| Druh zásielky | Listové zásielky do 2 kg | | Prioritné listové zásielky do 2 kg | | Balíky z rozsahu US | |
|---------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| | Lehota prepravy/ Norma kvality | Lehota prepravy/ Norma kvality | Lehota prepravy/ Norma kvality | Lehota prepravy/ Norma kvality | Lehota prepravy/ Norma kvality | Lehota prepravy/ Norma kvality |
| AT | D+1 (95%) | D+2 (98%) | D+1 (95%) | D+2 (98%) | D+2 (90%) | D+5 (100%) |
| BE | D+2 (95%) | D+3 (97%) | D+1 (95%) | D+2 (97%) | D+2 (95%) | D+3 (97%) |
| BG | D+2 (80%) | D+3 (95%) | D+1 (80%) | D+2 (95%) | - | - |
| CZ | D+1 (92%) | - | D+1 (92%) | - | - | - |
| DE | D+1 (80%) | D+2 (95%) | D+1 (80%) | D+2 (95%) | D+2 (80%) | - |
| DK | D+5 (93%) | - | - | - | - | - |
| EE | D+1 (90%) | - | D+1 (90%) | - | - | - |
| FR | D+2 (85%) | D+3 (99%) | D+1 (85%) | D+3 (99%) | D+2 (88%) | D+4 (98,5%) |
| HR | D+3 (95%) | - | D+1 (85%) | D+2 (95%) | - | - |
| HU | D+1 (85%) | D+5 (97%) | D+1 (90%) | D+3 (97%) | D+2 (85%) | D+3 (95%) |
| CH | D+3 (97%) | - | D+1 (97%) | - | D+3 (95%) | - |
| IR | D+1 (94%) | D+3 (99,5%) | D+1 (94%) | D+3 (99,5%) | - | - |
| IT | D+3 (92,5%) | D+5 (98%) | D+1 (89%) | D+3 (98%) | D+3 (94%) | - |
| LUX | D+2 (85%) | D+3 (99%) | - | - | - | - |
| MT | D+1 (95%) | - | D+1 (95%) | - | - | - |
| NL | D+1 (95%) | - | D+1 (95%) | - | - | - |
| PL | D+3 (85%) | D+5 (97%) | D+1 (82%) | D+2 (90%) | D+1 (80%) | D+3 (90%) |
| RO | D+3 (85%) | D+5 (97%) | D+1 (85%) | D+2 (97%) | - | - |
| SI | D+1 (95%) | D+2 (99,5%) | D+1 (95%) | D+2 (99,5%) | D+2 (80%) | D+3 (95%) |
| SR | D+2 (94%) | D+4 (99%) | D+1 (94%) | D+2 (99%) | D+2 (94%) | D+4 (99%) |
| UK | D+3 (98,5%) | - | D+1 (93%) | - | D+3 (98,5%) | - |

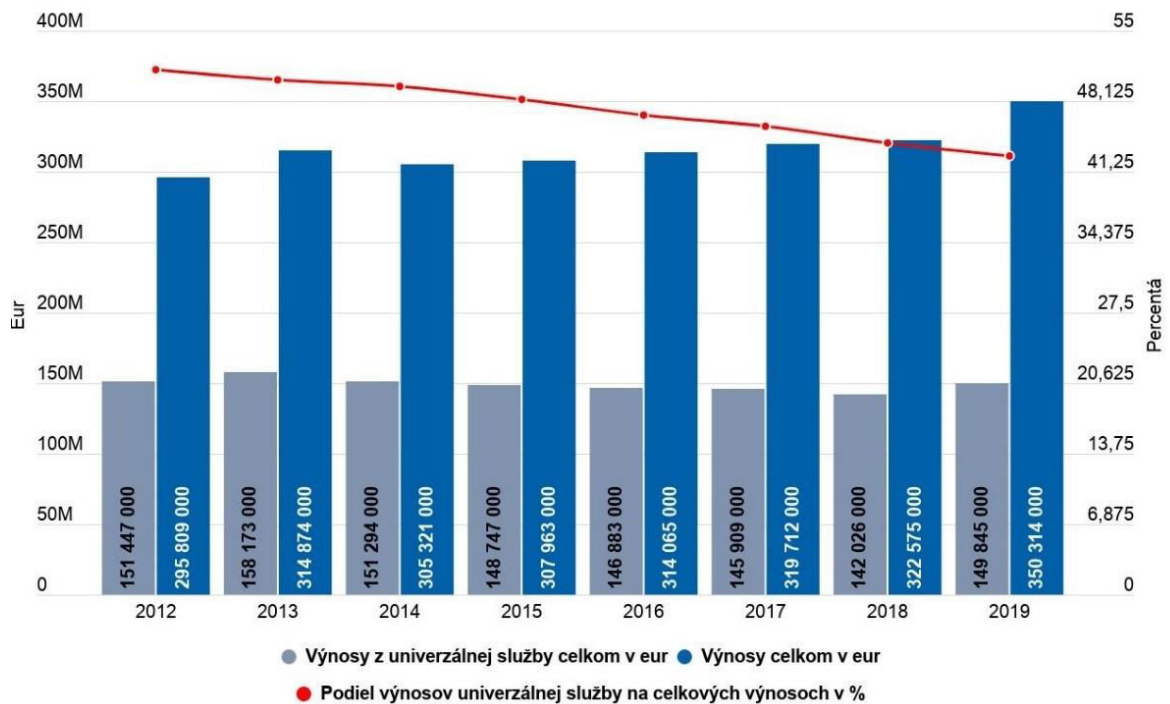
Zdroj: PWC - Zhodnotenie súčasného modelu financovania univerzálnej poštovej služby a návrh možností jeho zmeny. 6.11.2017 [cit. 27.4.2021] 105 s. Dostupné na: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/strategieke-dokumenty/zhodnotenie-sucasneho-modelu-financovania-univerzalnejsluzby-a-navrh-moznosti-jeho-zmeny>

3.2 Univerzálna služba

3.2.1 Využitie univerzálnej služby

Univerzálna služba je prevádzkovaná zo zákona a z nariadenia Európskej únie. Štát je povinný zabezpečiť pre každého občana rovnaký prístup k poštovým službám, táto služba však pre štát nie je zisková a okrem toho záujem o ňu postupne klesá a s ním aj výnosy z nej. V roku 2012 mala univerzálna poštová služba podiel na celkových výnosoch Slovenskej pošty, 51,22%, ale ako môžeme vidieť na Grafe č. 3, jej podiel na výnosoch sa za 7 rokov znížil takmer o 10% a v roku 2019 tvoril len 42,77% z jej výnosov. Tento jav by sme mohli pripísať zvýšenej konkurencii, ktorá vznikla liberalizáciou poštového trhu na Slovensku, avšak v roku 2012 už na trhu pôsobilo 7 z celkovo 8 poštových podnikov ponúkajúcich zameniteľnú poštovú službu a ku dnešnému dňu túto službu už ponúkajú len 4 poštové podniky. Zmenšuje sa teda počet záujemcov túto službu ponúkať.

Graf č.3: Podiel univerzálnej služby na výnosoch Slovenskej pošty. a.s.



Zdroj: NAJVYŠŠÍ KONTROLNÝ ÚRAD SR. - Správa o výsledku kontroly – Zabezpečovanie služieb Slovenskou poštou. Dostupné na: <https://www.nku.gov.sk/documents/10157/265201/96668-0-110.pdf>

Ďalší dôležitý fakt je, že napriek tomu, že v roku 2019 tvorila univerzálna služba približne 43% podiel na výnosoch, neznamená to, že priniesla zisk. Práve naopak. Poskytovanie univerzálnej služby je pre poštu dlhodobou stratou. Bez príspevkov z kompenzačného fondu, by pošta nedosiahla zisk vôbec, napriek tomu, že príspevky dostáva, príspevok nemá hodnotu plnej výšky nadmerných nákladov, ktoré univerzálna poštová služba so sebou prináša a Slovenská pošta, a.s. je tak niektoré roky nútená znášať zvýšenú stratu. Jedným z dôvodov je samozrejme charakter univerzálnej služby ako služby, ktorá by mala byť rovnako a nediskriminačne prístupná všetkým občanom Slovenskej republiky, takže ako sme si spomenuli v prvej časti, je nútená prevádzkovať pobočky, ktoré sú stratové a záujem o poštové služby je tam nízky a to každý pracovný deň.

3.2.2 Elektronická komunikácia

Zníženie záujmu o univerzálne služby sa pripisuje okrem iného prudkému rozmachu elektronickej komunikácie. Komunikácia bola jedným z prvých a najhlavnejším z dôvodov vzniku poštovníctva. Dnes sa však listová služba pre osobnú komunikáciu

takmer nevyužíva. Čas doručenia listu počítame v dňoch a čas doručenia elektronickej správy v sekundách, a pri telefonovaní je priamy kontakt a čas prenosu odpovede menší aj ako sekunda. Veľkú časť listových zásielok tvoria teda úradné zásielky pre občanov, ktorí nevyužívajú oficiálnu elektronicnú schránku občana na portáli slovensko.sk. Ako sme si ale spomínali v prvej časti, kvôli nepresnému nákladovému modelu a nevýhodným zmluvám štátne orgány a spoločnosti neplatia Slovenskej pošte za tieto služby dostatok, aby pokryli náklady v spojení s nimi vzniknuté a slovenskej pošte tak vzniká ďalšia strata. Ďalším faktorom je tiež povinná aktivácia elektronickej schránky pre právnické osoby. Keďže na úradnú komunikáciu s touto časťou občanov Slovenskej republiky je využívaná práve táto služba, aj počet úradných zásielok pošty klesá.²²

Ďalšími zákazníkmi využívajúcimi listové zásielky sú firmy, medzi ktoré nepochybne patria banky. V rámci rozmachu povedomia s ekológiou a udržateľnosťou, ale aj mnohé z nich prestali posielat' pravidelné výpisy z účtov alebo iné správy listovou poštovou a zákazníci tieto správy dostávajú tieto správy poštou elektronicnou, do svojej emailovej schránky. Nezávisle od toho, akú aplikáciu alebo službu si zákazník pre sprostredkovanie takýchto správ vyberie, ku dnešnému dňu už má väčšina občanov Slovenskej Republiky možnosť takúto službu využívať. Navyše, väčšina služieb umožňujúcich komunikáciu online, teda prostredníctvom internetu, je zadarmo. To zahŕňa posielanie krátkych správ, dokumentov alebo iných súborov a dlhé správy prostredníctvom mailových schránok a cloudov.

Je pravda, že užívateľ platí operátorom – poskytovateľom sietí pre elektronicnú komunikáciu, za prenos signálu. Množstvo odkomunikovaných informácií a rýchlosť ich predania sú ale s listovou komunikáciou neporovnateľné. Počet domácností s prístupom na internet tiež stále rastie a na Slovensku podľa Eurostatu malo v roku 2019 na internet prístup až 82% domácností, čo je nárast za 5 rokov o 4% a je to viac ako tri štvrtiny obyvateľstva. Využívať internet sa dá aj na rôzne súkromné účely, ale jeho význam v priebehu posledných rokov rástol najmä pre študentov a dnes by sme mohli povedať, že

²² NÁRODNÁ AGENTÚRA PRE SIEŤOVÉ A ELEKTRONICKÉ SLUŽBY. -Povinná aktivácia e-schránok ďalších subjektov sa blíži: Ako predísť všetkým problémom? 17.9.2019 [cit. 25.4.2021] Dostupné na: <https://www.nases.gov.sk/povinna-aktivacia-e-schranok-dalsich-subjektov-sa-blizi-ako-predist-vsetkym-problemom/>

kvôli prebiehajúcej koronakríze, keď väčšina vyučovania prebieha online je pre študentov takmer nevyhnutný.²³

V slovenskej republike momentálne pôsobia pod dohľadom Úradu pre elektronické komunikácie a poštové služby štyria poskytovatelia telekomunikačných a internetových sietí. Prístup na internet má momentálne slovenských 82% domácností, takúto možnosť však má aj časť obyvateľstva, ktorá sa rozhodla túto službu nevyužiť.

Tabuľka č.7: Percentuálne pokrytie dostupnosti sietí elektronickej komunikácie na obyvateľstvo

| Operátor | Pokrytie obyvateľstva v % |
|-----------------|----------------------------------|
| 4ka | 95% |
| Orange | 92,5% |
| Telekom | 93% |
| O2 | 96% |

Zdroj: vlastné spracovanie podľa TECHPIT

Ako vidíme v Tabuľke č.7, najväčšie pokrytie dosahuje operátor O2, využívať jeho služby teda má možnosť až 96% obyvateľstva. Najmenšie pokrytie má spoločnosť Orange. Operátor 4ka, ktorý spolupracuje s Slovenskou poštou a.s. má vysoké pokrytie 95%, časť tohto pokrytia ale poskytuje internetové dáta s nízkou rýchlosťou, oproti ostatným operátorom však poskytuje konkrétne dátové služby za značne nižšie ceny.

Komunikačný faktor teda ovplyvňuje pokles po zásielkach listového typu, avšak zásielky balíkové zaznamenali v priebehu posledných rokov nárast.²⁴

²³ EUROSTAT. - Prístup domácností na internet[cit. 24.04.2021]. Dostupné na: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_society_statistics_-_households_and_individuals/sk

²⁴ TECHPIT.- Ktorá mobilná sieť má najlepšie pokrytie signálu na Slovensku? –[cit. 23.04.2021]. Dostupné na: <https://techpit.sk/pokrytie-mobilnych-sieti-na-slovensku/>

3.2.3 Digitalizácia poštových služieb

Na rýchly rozvoj technológií a zmenu spoločnosti reaguje aj poštový trh. Zákazníci využívajúci poštové služby v dnešnej dobe môžu po odoslaní ich zásielku sledovať na ceste alebo zmeniť miesto doručenia. Niektoré kuriérske spoločnosti dokonca ponúkajú aj možnosť zvoliť si čas doručenia. Zákazník dostane emailovú notifikáciu o tom, že prepravná spoločnosť balík prijala, ďalšie upozornenie, že zásielka bola odoslaná a tiež správu o tom, kedy bude približne doručená. Niektoré spoločnosti okrem všetkých týchto oznámení pridávajú aj sms správu v deň doručenia, pre prípad, že by si zákazník nevšimol emailovú správu.

Na digitalizáciu postupne reaguje aj slovenská pošta a to s pozitívnym výsledkom. Podľa štatistiky regulačného úradu narástla spokojnosť zákazníkov Slovenskej pošty, a.s. z roku 2015 do roku 2016 až o 10% v kategórii Zabezpečenie vyzdvihnutia oznámených zásielok. Ide o jeden z najväčších medziročných nárast v spokojnosti jej zákazníkov. A dôvodom je práve digitalizácia.²⁵

Slovenská pošta, a. s. implementovala elektronické oznamovanie zásielok, Pošta, Telekomunikácie a Elektronický obchod ISSN 1336-8281 I/2018 4 práve v roku 2015, čím pre zákazníkov zjednodušila používanie tejto služby a u zákazníkov mala táto zmena pozitívny ohlas. Okrem elektronického oznamovania zásielok pošta digitalizuje a ponúka aj nové digitálne služby. Patrí sem ePodací hárok, eSIPO platba pre občanov a eSIPO platba pre firmy, Moja pohľadnica a ekomunikačný portál. Ďalšou z nich je aj eDokument, v rámci ktorej pošta prevezme dokumenty a obálky, ktoré následne digitalizuje a spracuje dáta, zašle vzniknuté súbory podľa potrebnej pravidelnosti, môže viesť elektronickú archíváciu týchto dokumentov spolu s archíváciou tých fyzických, ktoré boli doručené do priečinka.²⁶

Pošta tiež spustila fungovanie mobilnej aplikácie, pomocou ktorej si zákazník môže presmerovať adresu doručenia zásielky, napríklad z BalíkoBOXu alebo medzi pobočkami, sledovať zásielku, alebo zistiť koľko ľudí čaká v rade na pobočke na konkrétnu službu a získať cez aplikáciu elektronický lístok vo vyvolávacom systéme.

²⁵ ACHIMSKÁ, Veronika., Spokojnosť zákazníkov s vybranými parametrami kvality služby Slovenskej pošty, a.s. [cit. 29.04.2021]. Dostupné na: <https://drepo.uniza.sk/bitstream/handle/hdluniza/232/pte.C.2018.1.1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

²⁶ SLOVENSKÁ POŠTA, a.s. – eDokument [cit. 27.4.2021] Dostupné na: <https://www.posta.sk/subory/1068/elektronicky-produktovy-list-e-dokument.pdf>

Podľa hovorkyne Slovenskej pošty Ivety Dorčákovej sa záujem o poštové služby značne zmenil. Dopyt po doručení listových zásielok klesol za posledných 5 rokov o 21% zatiaľ čo záujem o doručovanie balíkov stúpol o plných 100%.

Správy o plánoch digitalizácie veľkého rozsahu pošta podáva už od októbra 2020, pričom vo februári sa k tomu pridali správy o prepustení 700 zamestnancov a modernizácii logistiky. Pošta chce totiž digitalizovať nielen niektoré služby, ale chce do nej zahrnúť aj svoje pobočky a pomocou technológií chce zvýšiť aj svoju efektívnosť. Na tento účel sa rozhodla pošta prispieť aj Európska investičná banka vo výške až 32 miliónov EUR.²⁷

Pošta financie pre svoj investičný plán na roky 2018-2021 nutne potrebovala a transformácia prevádzok je jednou z mnohých plánovaných etáp. Takéto kroky by mali zvýšiť aj kvalitu a efektívnosť poskytovania univerzálnych služieb. Odzrkadlenie výsledkov sa očakáva už v účtovnej závierke tohto roka a celý proces sa má skončiť v roku 2023.

3.3 Financovanie univerzálnej služby

Financovanie univerzálnych poštových služieb je upravované v Prvej poštovej smernici Európskeho parlamentu a Rady 97/67/ES a taktiež aj v Tretej poštovej smernici Európskeho parlamentu a Rady 2008/6/ES. Podľa nich sa môže univerzálna služba financovať tromi spôsobmi. Prvým z nich je pomocou verejného obstarávania, ďalšou možnosťou je vytvorenie tzv. kompenzačného mechanizmu alebo tretím spôsobom, ktorý je využívaný v Slovenskej Republike a to vytvorením Kompenzačného fondu. Ten môže byť financovaný z príspevkov štátu, z príspevkov poštových podnikov zo zisku z alternatívy univerzálnej služby, čiže zameniteľnej poštovej služby alebo od jej samotných používateľov. Financie v ňom môžu byť získavané aj kombináciou týchto troch. Je však nutné aby boli dodržiavané zásady primeranosti, nediskriminácie a prehľadnosti. Jeho

²⁷ MECKOVÁ, Zuzana. Slovenskú poštu čakajú najväčšie zmeny v histórii, začína sa veľké prepúšťanie a digitalizácia služieb. In FinReport 24.2.2021 [cit. 20.4.2021] Dostupné na: <https://www.finreport.sk/ekonomika/slovensku-postu-cakaju-najvacsie-zmeny-v-historii-zacina-sa-velke-prepustanie-a-digitalizacia-sluzieb/>

zdroje môžu byť používané len v súvislosti s univerzálnou službou, nie všetkými poštovými službami ponúkanými podnikom, čo univerzálnu službu poskytuje.²⁸

3.3.1 *Kompenzačný Fond v SR*

Kompenzačným fondom je osobitný účet v Štátnej pokladnici zriadený len pre tento účel a spravuje ho aj riadi národný regulačný orgán, v tomto prípade je to Úrad pre elektronické komunikácie a poštové služby. Financie na tomto účte tvoria vrátené sumy, príspevky od štátu a príspevky zo ziskov poštových podnikov, najviac však vo výške 3% z obratu z poskytovania zameniteľnej služby. Kompenzujú sa nimi čisté náklady univerzálnej služby, ale sú používané aj na náklady so správou fondu. Čisté náklady univerzálnej služby sa pritom počítajú ako rozdiel čistých nákladov poštového podniku, ktorý tieto služby poskytuje voči jeho nákladom ak by túto službu neponúkal.²⁹

Aj z tohto dôvodu musí podľa zákona viesť poskytovateľ univerzálnej služby dvojité účtovníctvo. Účtovný záznam o výnosoch a nákladoch poštových služieb, ktoré spadajú pod kategóriu univerzálnej služby musí podnik viesť zvlášť od záznamu výnosov a nákladov, ktoré vznikajú v súvislosti s ostatnými službami a produktami, ktoré poštový podnik ponúka. Je to dôležité pre možnosť sledovať krížové financovanie a pre správny výpočet čistých nákladov vzniknutých práve z univerzálnej služby, ale tieto údaje využíva aj regulačný úrad pri určovaní jej sadzieb.³⁰

Aby si poskytovateľ univerzálnej služby mohol uplatniť nárok na príspevok z Kompenzačného fondu, musí splniť niekoľko podmienok. Musí dodržiavať všetky predpoklady poskytovania tejto služby vyplývajúce zo Zákona o poštových službách, z Poštovej licencie a zároveň spĺňať všetky požiadavky na kvalitu univerzálnej služby. Ako

²⁸ PWC - Zhodnotenie súčasného modelu financovania univerzálnej poštovej služby a návrh možností jeho zmeny. 6.11.2017 [cit. 27.4.2021] 105 str. Dostupné na: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/strategicke-dokumenty/zhodnotenie-sucasneho-modelu-financovania-univerzalnej-postovej-sluzby-a-navrh-moznosti-jeho-zmeny>

²⁹ Zákon NR SR číslo 324/2011 z 14.9.2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých predpisov [cit. 27.4.2021]

³⁰ PWC - Zhodnotenie súčasného modelu financovania univerzálnej poštovej služby a návrh možností jeho zmeny. 6.11.2017 [cit. 27.4.2021] 105 str. Dostupné na: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/strategicke-dokumenty/zhodnotenie-sucasneho-modelu-financovania-univerzalnej-postovej-sluzby-a-navrh-moznosti-jeho-zmeny>

sme si zistili v podkapitole 3.1.3. Kvalita poštových služieb, Slovenská pošta, a.s. pri poskytovaní univerzálnej služby spĺňa všetky požiadavky na jej kvalitu. Ďalej poštovému podniku musia vzniknúť také čisté náklady z univerzálnej služby, ktoré budú preň tvoriť neprimeranú záťaž.

To, či mu neprimeraná záťaž naozaj vzniká posudzuje regulačný úrad najprv na základe vyčíslených predbežných čistých nákladov z univerzálnej služby a celkových nákladov, za prvý polrok, ktoré musí poštový podnik predložiť regulačnému úradu najneskôr do 31. augusta daného kalendárneho roka.

Hodnotu čistých nákladov získame odpočítaním čistých nákladov, ktoré by podniku vznikli ak by neprevádzkoval poskytovanie univerzálnej služby od efektívne vynaložených nákladov podniku, pričom sa do úvahy berú zmeny vo výnosoch, trhovú výhodu aj primeraný zisk podľa nasledujúceho vzorca:

$$\check{C}N = \check{C}N_{PUS} - \check{C}N_{PBUS} - \sum_{j=1}^m TV_i + Zisk,$$

kde:

$\check{C}N_{PUS}$ - efektívne vyložené čisté náklady,

$\check{C}N_{PBUS}$ - čisté náklady, ktoré by podniku vznikli ak by neprevádzkoval poskytovanie univerzálnej služby, pričom $\check{C}N_{PBUS}$ sú určené podľa Komerčného scenára a v oboch sa zohľadňujú zmeny vo výnosoch,

TV – trhovú výhodu,

Zisk – právo podniku na primeraný zisk³¹

Komerčný scenár sa vypracováva na základe inštrukcií Európskeho výboru poštových regulátorov a vytvára náklady a výnosy poštového podniku vychádzajúce z predpokladu optimalizovanej poštovej siete, ktorej podstatou je vytvorenie vhodnej koncentrácie prístupových miest a celkového pokrytia územia a tiež aj frekvencie doručovania.³²

³¹ Vyhláška Poštového regulačného úradu č. 63/2012 Z.z. o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby z 2.2.2012, Príloha 2

³²PWC - Zhodnotenie súčasného modelu financovania univerzálnej poštovej služby a návrh možností jeho zmeny. 6.11.2017 [cit. 27.4.2021] 105 s. Dostupné na: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/strategicke-dokumenty/zhodnotenie-sucasneho-modelu-financovania-univerzalnej-postovej-sluzby-a-navrh-moznosti-jeho-zmeny>

Trhovou výhodou rozumieme hmotnú aj nehmotnú výhodu vyplývajúcu z poskytovania univerzálnej služby, ktorá sa finančne ohodnocuje a jej hmotná časť je súčasťou výpočtu čistých nákladov tejto služby. Pod jej nehmotnú časť patrí napríklad úspora z rozsahu, marketingový efekt, obchodné meno a daňová výhoda v podobe oslobodenia univerzálnej služby od dane z pridanej hodnoty.³³

Rozdiel $\check{C}N_{PUS}$ a $\check{C}N_{PBUS}$ sa kalkuluje samostatne pre individuálne prvky vychádzajúce z poskytovania univerzálnej služby podľa vzorca:

$$\check{C}N_{PUS} - \check{C}N_{PBUS} = \sum_{i=1}^n \Delta NVP_i + \sum_{i=1}^n \Delta NVD_i + \Delta NPT + \Delta NR,$$

kde:

ΔNVP_i – zmena nákladov a výnosov tej časti pobočiek pôšt „i“, ktoré sú stratové a ich prevádzka je zachovaná na základe povinnosti spojenej s univerzálnou službou,

ΔNVD_i – zmena nákladov a výnosov vplyvom zmien parametrov na dodanie v nadväznosti na komerčný scenár,

ΔNPT – zmena v nákladoch na prepravu a triedenie v dôsledku zmien prepravnej siete a doručovania v komerčnom scenári,

ΔNR – zmena v režijných nákladoch v dôsledku zmien prepravnej siete a doručovania v komerčnom scenári.

V roku 2020 boli uznané predbežné čisté náklady univerzálnej služby v sume 12 259 398 EUR.³⁴

3.3.2 Neprimeraná finančná záťaž

Neprimeraná finančná záťaž je popísaná v Prvej a v Tretej poštovej smernici ako aj vo Vyhláške č. 63/2012 Z.z. o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby. Ako sme spomenuli v predchádzajúcej podkapitole, jej vznik pre dané obdobie je podmienkou pre obdržanie finančného príspevku z kompenzačného fondu poštovým

³³ Vyhláška Poštového regulačného úradu č. 63/2012 Z.z. o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby z 2.2.2012, Príloha 2

³⁴ ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCIE A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. Predbežné čisté náklady univerzálnej služby za rok 2020 26.11.2020 [cit. 30.04.2021] Dostupné na: https://www.teleoff.gov.sk/data/files/49815_predbezne-ciste_naklady_2020.pdf

podnikom a regulačný úrad túto skutočnosť posudzuje na základe predbežných čistých nákladov univerzálnej služby. Pri jej zhodnocovaní sa posudzujú tieto faktory:³⁵

- Čisté náklady univerzálnej služby musia obsahovať iba preukázateľné a ekonomicky oprávnené náklady priamo alebo nepriamo vynaložené na jej poskytovanie
- Rozdiel medzi čistými nákladmi univerzálnej služby a nehmotnými výhodami musí byť kladný
- Posúdenie rozsahu vplyvu čistých nákladov US na rentabilitu výnosov jej poskytovateľa
- Rozdiel medzi rentabilitou výnosov poskytovateľa US a rentabilitou výnosov ostatných poštových podnikov
- Vplyv US na hospodársku situáciu poskytovateľa US, na výsledok hospodárenia, jej vývoj a úroveň využívania
- Pomer medzi čistých nákladov univerzálnej služby a výnosmi z jej poskytovania;
- Trhový podiel poskytovateľa US na trhu US a trhu zameniteľných poštových služieb.

S ohľadom na vyššie spomenuté faktory je momentálne určená primeraná záťaž vo výške 1% z celkových nákladov poskytovateľa univerzálnej služby. Hodnota primeraných nákladov sa takýmto spôsobom určí pre konkrétne obdobie a následne je odpočítaná od vykalkulovanej hodnoty čistých nákladov univerzálnej služby. Výsledná hodnota sa bude pokladať za neprimeranú finančnú záťaž a jej výška bude predstavovať náhradu čistých nákladov univerzálnej služby, ktorá bude následne hrazená z prostriedkov kompenzačného fondu.³⁶

3.3.3 *Neprimeraná finančná záťaž v krajinách EÚ*

Ako môžeme vidieť v tabuľke, krajiny Európskej únie pristupujú k určovaniu neprimeranej záťaže rôzne, pričom Chorvátsko a Holandsko, ktoré sa v tabuľke nenachádzajú, ju určujú na základe individuálneho posúdenia. Česká republika jej výšku postupne znižovala, zatiaľ čo v roku 2015 bola jej maximálne výška určená na 700 miliónov Kč, v roku 2016 to už bolo iba 600 miliónov Kč a v roku 2015 sa táto suma

³⁵ Vyhláška Poštového regulačného úradu č. 63/2012 Z.z. o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby z 2.2.2012, Príloha 1

³⁶ Vestník úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. 15/2016 z 23.11.2016

znižila o ďalších 100 miliónov. V Taliansku bol pôvodne schvaľovací systém, kde poštový podnik poskytujúci univerzálnu službu vyčíslil čisté náklady s ňou spojené, následne podal žiadosť o ich kompenzáciu, ktorá bola zvážená národným regulačným úradom, ktorý v priemere uznal 50% zo žiadanej sumy. Pre roky 2015 -2019 už ale bola stanovená maximálna suma uhrádzanej neprimeranej záťaže na 262,4 miliónov EUR, čo je suma nižšia ako dovtedy vyplácané náhrady čistých nákladov univerzálnej služby.

Tabuľka č. 7: Spôsoby posúdenia neprimeranej finančnej záťaže vo vybraných krajinách EÚ

| Krajina | Neprimeraná záťaž |
|-----------------|---|
| Taliansko | Maximálna suma 262,4 mil. EUR (2019) |
| Belgicko | Suma ČNUS presahujúca 3% z tržieb z poskytovania US |
| Česká republika | Maximálna suma 500 mil. Kč (2017) |
| Rumunsko | Suma ČNUS presahujúca 3% z tržieb z poskytovania US |
| Rakúsko | Suma presahujúca 2% z celkových nákladov |
| Maďarsko | Suma ČNUS presahujúca 1 % z nákladov z poskytovania US, maximálne 15 mil. EUR |

Zdroj: PWC - *Zhodnotenie súčasného modelu financovania univerzálnej poštovej služby a návrh možností jeho zmeny*. 6.11.2017 [cit. 26.4.2021] 105 s. Dostupné na: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/strategicke-dokumenty/zhodnotenie-sucasneho-modelu-financovania-univerzalne-postovej-sluzby-a-navrh-moznosti-jeho-zmeny>

3.3.4 Cenotvorba poštových služieb

Čím menšia je efektívnosť trhu, tým prísnejšia by mala byť jeho regulácia. Trh univerzálnej poštovej služby je jedným z tých, ktorý spadá do tejto kategórie. Je teda regulovaný aj v oblasti cien. Regulačný úrad ale zodpovedá len za určenie maximálnych sadzieb pre univerzálne služby definované poštovou licenciou a sadzbu poštového platobného styku, nezasahuje teda do taríf iného poštového podniku ako Slovenskej pošty a.s. a poštové podniky si tieto tarify určujú samy.

Regulačný úrad musí pri určovaní cien pri tom dbať na nediskrimináciu a ochranu hospodárskej súťaže a transparentnosť. Musí zachovať cenovú prijateľnosť, ale ceny nemôžu byť príliš nízke aby pokrývali náklady vynaložené na poskytnutie danej služby a teda vychádza pri určovaní cien aj z nákladového modelu. Vplyv na ceny má tiež aj makroekonomické prostredie. V rámci neho sa jedná napríklad o zvyšujúci sa hrubý domáci produkt a hodnotu nominálnych miezd, ktoré majú vplyv na paritu kúpnej sily a teda aj zvyšujúca sa kúpyschopnosť obyvateľstva. S rastom hrubého domáceho produktu ale rastú aj ceny a v priebehu rokov dochádza k inflácii, je teda potrebné, aby k regulácii sadziieb dochádzalo s určitou pravidelnosťou. Môžeme teda povedať, že takýmto regulovaním chceme dosiahnuť určenie takej ceny, ktorá umožňuje produkčnú, alokačnú aj dynamickú efektívnosť a je zároveň prijateľná pre verejnosť. Tieto zámery si pri tom môžu odporovať a treba teda zároveň nájsť dodatočný kompenzačný mechanizmus.³⁷

Úrad by mal podľa poštového zákona 324/2011 pri ustanovení cenových sadziieb prihliadať na ekonomicky oprávnené náklady, poskytovateľ univerzálnej služby má mať však nárok aj na primeraný zisk, ďalej sa má orientovať aj podľa rozsahu a kvality ponúkanej služby, ktorú je poskytovateľ univerzálnej služby a poštového platobného styku povinný poskytovať. Ak tieto služby na základe zmluvy poskytuje niekto iný namiesto poskytovateľa s poštovou licenciou, alebo v jeho zastúpení, vzťahuje sa naňho povinnosť tieto sadzby dodržiavať.³⁸

Pre ceny univerzálnej služby medzinárodného styku sú regulované podľa osobitných predpisov - Akty Svetovej poštovej únie (Svetový poštový dohovor, Vykonávací poriadok o listovej pošte a Vykonávací poriadok o poštových balíkoch). Regulačný úrad schvaľuje ceny medzinárodného styku vydaním samostatného opatrenia regulačného úradu o regulácii cien poštových služieb medzinárodného styku.³⁹

Aktuálne sadzby Slovenskej pošty a.s. majú základ konkrétne v Opatrení 1/2019, ktoré vydal regulačný úrad v súlade so zákonom 18/1995 zo 14. novembra 1995 o cenách. V tomto opatrení sa maximálne určené ceny zvyšovali. Slovenská pošta a regulačný úrad toto zvyšovanie odôvodnili práve potrebou digitalizácie a modernizácie služieb ako aj pobočiek pošty. Priemerne sa sadzby služieb pošty zvýšili o 11 centov. Pre niektoré konkrétne služby to bolo napríklad pre cenu listu s prioritným doručením pod

³⁷ EY, Posúdenie cenovej regulácie poštových sadziieb. 21.12.2018 [cit. 19.04.2021] Dostupné na: <https://www.chcemvediet.sk/sk/infoziadosti/prilohy-anonymizovane/3336/>

³⁸ Zákon NR SR číslo 324/2011 z 14.9.2011 o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých predpisov

³⁹ EY, Posúdenie cenovej regulácie poštových sadziieb. 21.12.2018 [cit. 20.04.2021] Dostupné na: <https://www.chcemvediet.sk/sk/infoziadosti/prilohy-anonymizovane/3336/>

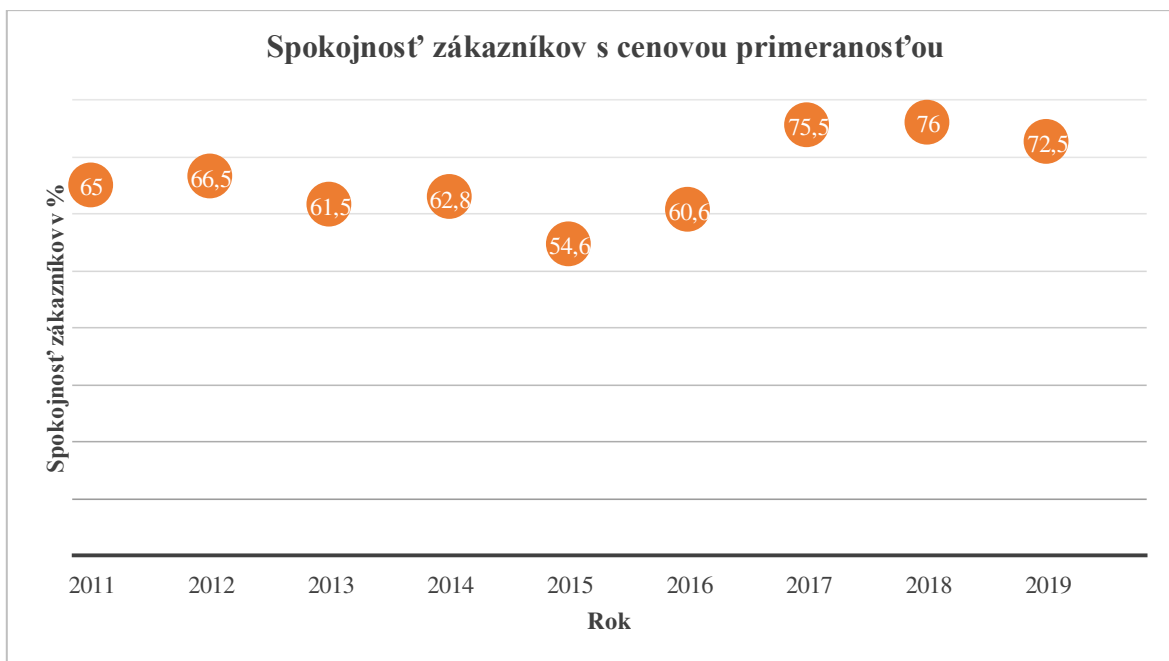
50 gramov zdvihnutie o 10 centov, za doručenie doporučeného prioritného listu do 50 g zákazníci platia o 25 centov viac, doručenie listu druhej triedy do 50 g stojí zákazníkov o 15 centov viac a pre doporučený list druhej triedy do 50 g sa cena zvýšila až o 30 centov.^{40 41}

Ako môžeme vidieť na Grafe č. 3 , zákazníci Slovenskej pošty, a.s. na túto zmenu v roku 2019 zareagovali poklesom spokojnosti s cenovou primeranosťou o 3,5% oproti stúpajúcemu trendu z predchádzajúcich troch rokov.

Graf č.3: Spokojnosť zákazníkov Slovenskej pošty, a.s. s cenovou primeranosťou

⁴⁰ HRUŠOVSKÁ, Barbora. Pošta dvíha ceny opakovane In: Pravda [online]. 4.7.2019 [cit. 15.04.2021] Dostupné na: <https://ekonomika.pravda.sk/ludia/clanok/517999-posta-opat-dviha-ceny/>

⁴¹ ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCIE A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. Opatrenie č. 1/2019 z 12.júna 2019 [cit. 29.04.2021]. Dostupné na: https://www.teleoff.gov.sk/data/files/49551_1-2019.pdf

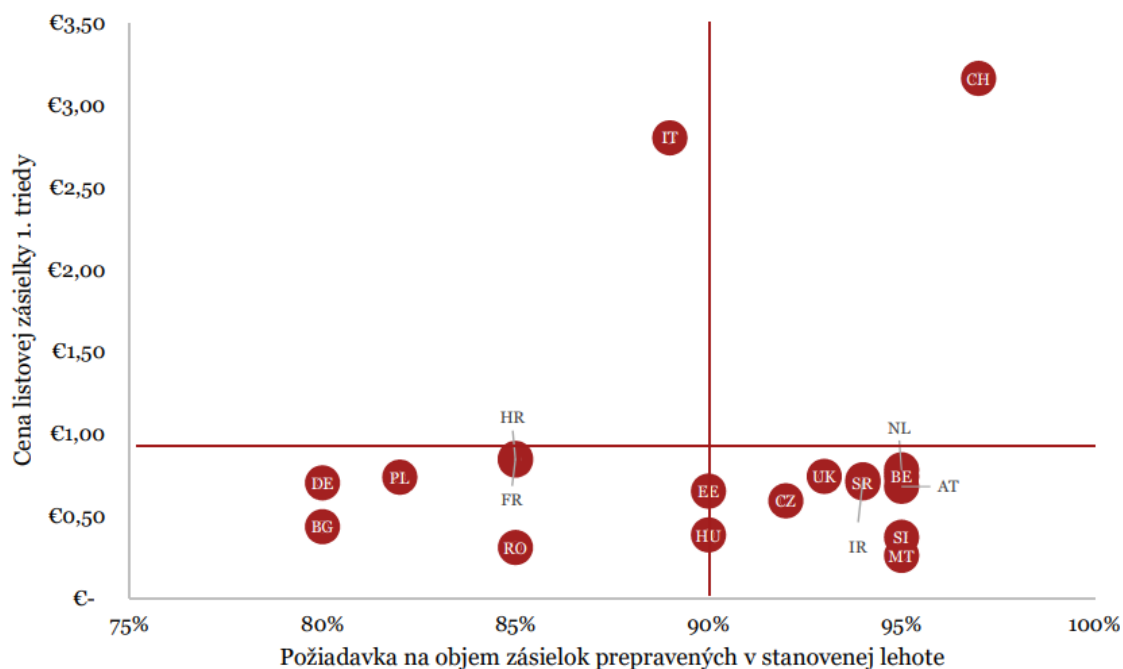


Zdroj: Vlastné spracovanie podľa Úradu pre elektronické komunikácie a poštové služby

Podľa údajov v Grafe č.4 sa ale v roku 2017 sa cena listovej zásielky prvej triedy nachádzala pod priemerom členských štátov EÚ, pričom kvalita tejto služby sa nachádzala nad priemerom. Podobné postavenie mali aj ostatné kategórie univerzálnej služby. Po zvýšení cien v roku 2019 sa tak cena tejto konkrétnej služby nachádzala na hodnote priemeru, jej kvalita je však stále v skupine krajín EÚ nadpriemerná.⁴²

Graf č. 4: Porovnanie požiadaviek na kvalitu v oblasti lehoty prepravy a cien prioritných listových zásielok

⁴² PWC - Zhodnotenie súčasného modelu financovania univerzálnej poštovej služby a návrh možností jeho zmeny. 6.11.2017 [cit. 27.4.2021] 105 s. Dostupné na: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/strategicke-dokumenty/zhodnotenie-sucasneho-modelu-financovania-univerzalnej-postovej-sluzby-a-navrh-moznosti-jeho-zmeny>



Zdroj: PWC - Zhodnotenie súčasného modelu financovania univerzálnej poštovej služby a návrh možností jeho zmeny. 6.11.2017 [cit. 3.5.2021] 105 s. Dostupné na: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/strategicke-dokumenty/zhodnotenie-sucasneho-modelu-financovania-univerzalne-postovej-sluzby-a-navrh-moznosti-jeho-zmeny>

Z hľadiska nákladov tiež môžeme hovoriť o nadpriemernej efektivite. V roku 2017 bola výška nákladov na jednu poštovú zásielku vo výške 0,62 EUR čo je o 1,65 EUR nižšie ako priemer členských štátov Európskej únie pre podiel celkových nákladov poskytovateľa univerzálnej služby na celkovom objeme listových zásielok.⁴³

⁴³ PWC - Zhodnotenie súčasného modelu financovania univerzálnej poštovej služby a návrh možností jeho zmeny. [online] 6.11.2017 [cit. 3.5.2021] 105 s. Dostupné na: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/strategicke-dokumenty/zhodnotenie-sucasneho-modelu-financovania-univerzalne-postovej-sluzby-a-navrh-moznosti-jeho-zmeny>

ZÁVER

V tejto kapitole si zhrnieme naše zistenia a výsledky. Naším hlavným cieľom bolo charakterizovanie regulácie poštových služieb v Slovenskej republike

Ozrejmili sme si históriu a význam poštových služieb, zadefinovali sme si základné pojmy a popísali sme si súčasný stav. Zistili sme rozsah regulácie poštových služieb na základe legálnych úprav a ozrejmili sme si činnosť Úradu pre reguláciu elektronickej komunikácie a poštových služieb a jeho úlohu v cenotvorbe poštových služieb a charakterizovali sme poskytovanie a požiadavky na univerzálnu službu. Na základe toho môžeme považovať náš primárny cieľ za splnený.

Naším hlavným cieľom bola analýza regulácie poštových služieb. Na základe našich zistení môžeme konštatovať, že trh poštových služieb je otvorený, ale napriek tomu je záujem o poskytovanie zameniteľnej poštovej služby, alternatívy univerzálnej služby, nízky. Momentálne ju poskytujú len 4 spoločnosti. Regulačné zaťaženie na poštové podniky poskytujúce ostatné poštové služby je nízke a momentálne ich podľa Registra poštových podnikov na trhu poskytuje 19 spoločností. Avšak napriek tomu, že využitie a význam univerzálnej služby v priebehu posledných rokov klesá, a to aj v dôsledku digitalizácie a rozšíreniu elektronickej komunikácie, požiadavky na jej kvalitu sú vysoké a nachádzajú sa nad priemerom členských štátov Európskej únie.

Cena univerzálnej služby určená Úradom pre reguláciu elektronickej komunikácie a poštových služieb zostáva sociálne prijateľná a primeraná a to napriek nepriaznivým podmienkam na trhu z hľadiska nominálnych cien a znižujúcemu sa objemu listových zásielok. Táto skutočnosť sa však odráža aj na výške čistých nákladov univerzálnej služby. Neprimeraná záťaž vznikajúca z poskytovania tejto služby je tiež z veľkej časti spôsobená aj prevádzkovaním neziskových pobočiek, ktorých hustota je opäť vyššia ako priemer krajín Európskej únie. Je financovaná kompenzačným fondom, tvoreným príspevkami zo štátneho rozpočtu a príspevkami z časti obratu z poskytovania zameniteľnej služby inými poštovými podnikmi. Bez z neho plynúcich finančných príspevkov by však spoločnosť Slovenská pošta, a.s. ako poskytovateľ univerzálnej služby nebola zisková ani v tých rokoch, v ktorých zisk po nadobudnutí náhrady časti čistých nákladov univerzálnej služby dosiahla. I tak však môžeme hovoriť o nadpriemernej efektivite pri poskytovaní univerzálnej služby oproti ostatným krajinám EÚ, pretože poskytovatelia, ktorí nedostávajú náhradu čistých nákladov univerzálnej služby v podobe finančných príspevkov majú buď nadpriemerný objem listových zásielok, dosahujú zisk

z univerzálnej služby alebo majú nižšie požiadavky na kvalitu US. Na dosiahnutie zníženia potrebnej finančnej kompenzácie by teda muselo dôjsť k legislatívnej úprave a to zníženiu požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby, ktoré sú momentálne vyššie, ako povinne stanovuje Európska únia.

Zoznam použitej literatúry

Knižné zdroje:

1. KOLROVZSKI, Peter – MADLEŇÁKOVÁ, Lucia – ROSTÁŠOVÁ, Mária. Technológia a automatizácia pošty. Bratislava: EDIS, 2017. 294 s. ISBN 9788055413631
2. KOLLÁR, Štefan. Kapitoly z dejín pošty na Slovensku. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bella, 2009. 89 s. ISBN: 9788080839215
3. Poštová História štátov Stredoeurópskeho Regiónu: Vedecká Konferencia. Košice: Zväz slovenských filatelistov : Slovenské technické múzeum, 2009. 132 s.

Internetové zdroje:

1. HRUŠOVSKÁ, Barbora. - Pošta dvíha ceny opakovane Dostupné na: <https://ekonomika.pravda.sk/ludia/clanok/517999-posta-opat-dviha-ceny/>
2. ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCIE A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. - Opatrenie č. 1/2019 z 12.júna 2019 Dostupné na: https://www.teleoff.gov.sk/data/files/49551_1-2019.pdf
3. MECKOVÁ,Zuzana. - Slovenskú poštu čakajú najväčšie zmeny v histórii, začína sa veľké prepúšťanie a digitalizácia služieb. Dostupné na: <https://www.finreport.sk/ekonomika/slovensku-postu-cakaju-najvacsie-zmeny-v-historii-zacina-sa-velke-prepustanie-a-digitalizacia-sluzieb/>
4. FINSTAT: Finančné a právne dáta o firmách na jednom mieste. Dostupné na internete: <https://www.finstat.sk/>
5. SLOVENSKÁ POŠTA. – eDokument Dostupné na: <https://www.posta.sk/>
6. Vestník úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. 15/2016 Dostupné na: <https://www.teleoff.gov.sk/vestnik-uradu-pre-regulaciu-elektronickych-komunikacii-a-postovych-sluzieb/>
7. ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCIE A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. - Predbežné čisté náklady univerzálnej služby za rok 2020. 26.11.2020 Dostupné na: https://www.teleoff.gov.sk/data/files/49815_predbezne-ciste_naklady_2020.pdf
8. PWC - Zhodnotenie súčasného modelu financovania univerzálnej poštovej služby a návrh možností jeho zmeny. www.pwc.com[online] 6.11.2017 [cit. 27.4.2021] 105 s. Dostupné na: <https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/strategicke->

dokumenty/zhodnotenie-sucasneho-modelu-financovania-univerzalne-postovej-sluzby-a-navrh-moznosti-jeho-zmeny

9. ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCIE A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. - Register poštových podnikov . Dostupné na: https://www.teleoff.gov.sk/data/files/47636_register_postovych_podnikov.ods
10. NÁRODNÁ AGENTÚRA PRE SIEŤOVÉ A ELEKTRONICKÉ SLUŽBY: *Povinná aktivácia e-schránok ďalších subjektov sa blíži: Ako predísť všetkým problémom?* Dostupné na: <https://www.nases.gov.sk/povinna-aktivacia-e-schranok-dalsich-subjektov-sa-blizi-ako-predist-vsetkym-problemom/>
11. EY, *Posúdenie cenovej regulácie poštových sadzieb.* [online]. 21.12.2018 [cit. 20.04.2021] Dostupné na: <https://www.chcemvediet.sk/sk/infoziadosti/prilohy-anonymizovane/3336/>
12. TECHPIT.- Ktorá mobilná sieť má najlepšie pokrytie signálu na Slovensku? – Dostupné na: <https://techpit.sk/pokrytie-mobilnych-sieti-na-slovensku/>
13. WEBNOVINY- Rušenie pobočiek Slovenskej pošty je nezmysel a Doležal nevyužil jej potenciál, kritizuje Janckulík –Dostupné na: <https://www.webnoviny.sk/rusenie-pobociek-slovenskej-posty-je-nezmysel-a-dolezal-nevyuzil-jej-potencial-kritizuje-janckulik/>
14. ACHIMSKÁ, Veronika., Spokojnosť zákazníkov s vybranými parametrami kvality služby Slovenskej pošty, a.s. Dostupné na: <https://drepo.uniza.sk/bitstream/handle/hdluniza/232/pte.C.2018.1.1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCIE A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. -Všeobecné povolenie pre poštové služby. Dostupné na: <https://www.teleoff.gov.sk/data/files/37971.pdf>
16. EUROSTAT. - Prístup domácností na internet. Dostupné na: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_society_statistics_-_households_and_individuals/sk
17. SLOVENSKÁ POŠTA. - Slovenská pošta reaguje na liberalizáciu rozvojom služieb.Dostupné na internete: https://www.posta.sk/subory/36672/ts_sp-a-pb_spolocny-podnik_120206.pdf
18. Obchodný register SR na internete . Dostupné na: <https://www.orsr.sk/>

Zákony, vyhlášky:

1. Zákon č. 507/2001 Z.z. o poštových službách
2. Zákon č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov
3. Zákon č. 18/1996 Z.z. o cenách
4. Vyhláška č. 63/2012 Z.z. o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby