Česká pošta plnila své povinnosti, objem základních poštovních služeb loni dále klesal

10.6.2026 - Tereza Meravá | Český telekomunikační úřad

Český telekomunikační úřad zveřejnil Souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence České poště za rok 2025. Česká pošta plnila své zákonné povinnosti a zajistila požadovanou dostupnost i kvalitu služeb. Další zjištění, že objem základních poštovních služeb v České republice v uplynulém roce opět klesl, potvrdilo dosavadní trend vývoje.

Pokles objemu základních poštovních služeb pokračuje dlouhodobě a souvisí především s všeobecnou digitalizací komunikace a rozšířením elektronických platebních nástrojů. Celkový počet poskytnutých základních služeb dosáhl v roce 2025 přibližně 106,9 milionu, zatímco v roce 2020 to bylo ještě 247,4 milionu. Pokles zaznamenaly především listovní zásilky. Počet zásilek do 2 kg klesl na 68,1 milionu, což představuje zhruba 41 % objemu z roku 2020. Pokračoval také pokles objemu doporučených zásilek, jejichž počet činil 27,9 milionu.

Navzdory klesajícím objemům byly základní služby v roce 2025 poskytovány v požadované kvalitě. Česká pošta splnila stanovený kvalitativní ukazatel rychlosti dodání, 93,26 % prioritních zásilek bylo doručeno následující pracovní den po podání. Tím došlo k naplnění zákonného požadavku na minimální úroveň 92 %. Úřad nezaznamenal systémové nedostatky v poskytování základních služeb.

Počet reklamací a stížností dlouhodobě klesá v návaznosti na pokles objemu služeb. V roce 2025 bylo u České pošty vyřízeno celkem 66 159 reklamací a evidováno (rovněž Českou poštou) 7 673 stížností na základní služby. Podíl reklamací na celkovém objemu služeb zůstává velmi nízký, dlouhodobě na úrovni přibližně 0,06 %. Počet stížností a dotazů na základní služby u ČTÚ v roce 2025 činil 297. Největší část z nich souvisela s dodáváním zásilek, zejména s neprovedením pokusu o doručení, nezanecháním výzvy nebo problémy při doručování úředních písemností. Na základě kontrolní činnosti a šetření jednotlivých podání Úřad konstatuje, že se v případě stížností zpravidla jedná o individuální pochybení, nikoli o systémové nedostatky v poskytování základních služeb.

Do poskytování služeb se v roce 2025 promítly také vnější vlivy, zejména změny v mezinárodní poštovní přepravě. V souvislosti s úpravou celních pravidel ve Spojených státech došlo během roku k dočasnému omezení podávání zásilek obsahujících zboží do USA.

Český telekomunikační úřad uzavírá, že Česká pošta v roce 2025 plnila povinnosti vyplývající z poštovní licence. Zároveň lze očekávat, že trend poklesu objemu základních poštovních služeb bude pokračovat i v dalších letech.

Co jsou základní poštovní služby

Základní poštovní služby tvoří zákonem vymezený okruh služeb, které musí držitel poštovní licence zajistit na celém území České republiky. Nejde tedy o celý sortiment České pošty, ale o tzv. univerzální službu. Zahrnují zejména doručování obyčejných listovních zásilek v definovaném rozsahu, doporučené a cenné zásilky, vybrané balíkové služby do a ze zahraničí a poštovní poukázky. Rozhodující je jejich zařazení do poštovní licence, nikoli konkrétní obchodní název nebo doplňkové funkce. Naopak většina dalších služeb České pošty, včetně běžných balíkových produktů, je poskytována mimo režim základních služeb na komerčním základě.

https://ctu.gov.cz/tiskova-zprava-ceska-posta-plnila-sve-povinnosti-objem-zakladnich-postovnich-sluzeb-loni-dale