

**Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb**

Stále pracovisko pre oblasť poštových služieb

Ulica 1. mája 16, 010 01 Žilina

---

číslo: 5919/ORPS/2022-7220

Žilina 31. 03. 2022

***Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby***

***podľa § 41 zákona č. 324/2011 Z. z.***

Žilina marec 2022

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) podľa § 41 zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o poštových službách“) určuje nasledovné Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby (ďalej len „Požiadavky na kvalitu“), ktoré sa vzťahujú v plnom rozsahu aj na vykonávanie poštového platobného styku poskytovateľom univerzálnej služby, ak je táto povinnosť uložená v Poštovej licencií.

## **ČASŤ I** **Úvodné ustanovenia**

### **Článok 1** **Predmet úpravy**

Požiadavky na kvalitu určujú:

1. všeobecné zásady na zabezpečenie kvality univerzálnej služby,
2. základné charakteristiky kvality univerzálnej služby a ich požadované hodnoty (normy kvality), ktorými sú:
  - a) územná dostupnosť prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete,
  - b) časová dostupnosť prístupových a kontaktných miest poskytujúcich univerzálnu službu,
  - c) čas prepravy zásielok,
  - d) požiadavky na informácie o univerzálnej službe,
  - e) zásady vybavovania reklamácií a sťažností,
  - f) spokojnosť užívateľov,
3. výnimky z univerzálnej služby.

### **Článok 2** **Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov**

1. Poskytovateľ univerzálnej služby je povinný dodržiavať určené Požiadavky na kvalitu.
2. Poskytovateľ univerzálnej služby v súlade s článkom 20 Smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/67/ES o spoločných pravidlách rozvoja vnútorného trhu poštových služieb Spoločenstva a zlepšovaní kvality služieb v platnom znení (ďalej len „poštová smernica“) používa STN EN pre poštové služby primerane, v záujme užívateľov univerzálnej služby.
3. Poštou sa na účely Požiadaviek na kvalitu rozumie:
  - a) prístupové miesto určené na vybranie a distribúciu poštových zásielok a na predaj poštových cenín,
  - b) kontaktné miesto, ktorým je osoba oprávnená na základe zmluvy s poskytovateľom univerzálnej služby na vybranie poštových zásielok, výdaj odnosných alebo oznámených zásielok a na predaj poštových cenín,
  - c) prístupové miesto alebo kontaktné miesto určené na vybranie poštových zásielok a na predaj poštových cenín.

4. Spádová oblasť pošty je súhrn obcí, častí obcí a odlúčených osídlených miest, pre ktoré daná pošta poskytuje univerzálnu službu.
5. Odlúčené osídlené miesto je osídlené miesto, ktorého okraj je vzdialený od okraja zastavanej časti obce viac ako 400 m a má menej ako 50 obyvateľov, ktorí majú trvalý pobyt na mieste s orientačným alebo súpisným číslom.<sup>1</sup>
6. Rozhodujúci čas je určený čas (hodina a minúta), kedy je pošta ešte schopná vybranú zásielku spracovať a odovzdať na poštovú prepravu tak, aby bola dodržaná stanovená lehota prepravy.
7. Zapísaná poštová zásielka je poštová zásielka, pri ktorej vybraní dostane odosielateľ potvrdenie o podaní, a pri ktorej dodaní sa vyžaduje podpis adresáta alebo oprávneného prijímateľa.
8. Odovzdávacie miesto zapísanej zásielky je:
  - a) pre zásielky adresované fyzickej osobe – napr. rodinný dom, byt v bytovom dome a pod.,
  - b) pre zásielky adresované organizácii – napr. podateľňa, recepcia, vrátnica, kancelária, predajňa a pod.

## **ČASŤ II**

### **Základné kvalitatívne požiadavky**

#### **Článok 3**

#### **Zásady na zabezpečenie kvality univerzálnej služby**

1. Stav zabezpečovania kvality univerzálnej služby vychádza z nasledovných kritérií:
  - a) objektívnych potrieb verejnosti na základe poskytovania univerzálnej služby ako služby vo verejnom záujme a
  - b) objektívnych možností poskytovania univerzálnej služby na základe:
    - zemepisných a poveternostných podmienok,
    - technických možností verejnej poštovej siete,
    - ekonomickej únosnosti.
2. Na zabezpečovanie univerzálnej služby platia na celom území Slovenskej republiky jednotné zásady.
3. Nie je prípustné neodôvodnené zvýhodňovanie, či znevýhodňovanie určitej skupiny záujemcov o poskytnutie univerzálnej služby.

#### **Článok 4**

#### **Územná dostupnosť prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete**

1. Zásady na rozmiestňovanie prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete:
  - a) prístupové a kontaktné miesta musia byť obyvateľom dostupné bez neúmerných komplikácií,

---

<sup>1)</sup> Ak je vzdialenosť osídleného miesta menšia, tak je miesto súčasťou obce. Ak má osídlené miesto viac obyvateľov a vzdialenosť je väčšia, tak je to odlúčená časť obce.

- b) primeraným spôsobom sa prihliada k veľkosti dopytu po univerzálnej službe.
2. Konkrétne prípady, pri ktorých nie sú splnené požiadavky podľa článkov 4, 5 a 6 Požiadaviek na kvalitu, sa môžu povoliť po individuálnom posúdení úradom v závislosti od miestnych geografických, technických, ekonomických a bezpečnostných podmienok.
  3. Požiadavky bodov 4, 5, 6 a 7 tohto článku sa vzťahujú len na pošty podľa čl. 2 bod 3 písm. a) a b).
  4. Vzdialenosť ktoréhokoľvek obývaného miesta súvislo zastavanej časti obce, ktorá má najmenej 25 obyvateľov, k najbližšej pošte je najviac 10 km.
  5. Pošta je v každej obci, ktorá má:
    - a) viac ako 2 500 obyvateľov,
    - b) menej ako 2 500 obyvateľov a súčasne jej spádová oblasť má viac ako 3 500 obyvateľov.
  6. V obci, ktorá má viac ako 22 000 obyvateľov, je na každých aj začatých 22 000 obyvateľov najmenej jedna pošta. Pri rozmiestňovaní prístupových a kontaktných miest zohľadní poskytovateľ univerzálnej služby ich umiestnenie v častiach s vysokou koncentráciou obyvateľov (napr. na sídliskách miest s vyšším podielom obyvateľov).
  7. V mestských častiach miest Bratislava a Košice, ktoré majú viac ako 22 000 obyvateľov, je najmenej jedna pošta.<sup>2</sup>
  8. Na zlepšenie dostupnosti univerzálnej služby nad rámec týchto Požiadaviek na kvalitu sa môžu zriaďovať ďalšie prístupové a kontaktné miesta, ktoré môžu poskytovať aj ušší súbor poštových služieb, ako je rozsah univerzálnej služby vymedzený Poštovou licenciou.

## **Článok 5**

### **Časová dostupnosť prístupových a kontaktných miest poskytujúcich univerzálnu službu**

1. Na pošte v obci, ktorá má:
  - a) menej ako 3 000 obyvateľov alebo v spádovej oblasti, ktorá má menej ako 5 000 obyvateľov, sú hodiny pre verejnosť v pracovných dňoch v dopoludňajších a/alebo popoludňajších hodinách a nie menej ako 3 hodiny každý pracovný deň tak, aby aspoň 1-krát v týždni boli hodiny pre verejnosť 3 hodiny v popoludňajších hodinách, t. j. po 12.00 hod. alebo do 17.00 hod.; požiadavku je možné splniť aj použitím delenej zmeny,
  - b) 3 001 až 5 000 obyvateľov, sú hodiny pre verejnosť v pracovný deň minimálne od 8.30 do 15:00 hod. vrátane technologických a prevádzkových prestávok, ako aj prestávok na obed, a najmenej jeden deň v týždni do 17.00 hod.,
  - c) 5 001 až 10 000 obyvateľov, sú hodiny pre verejnosť v pracovný deň minimálne od 8.30 do 16.00 hod. vrátane technologických a prevádzkových prestávok, ako aj prestávok na obed, a najmenej jeden deň v týždni do 17.00 hod.,

---

<sup>2)</sup> Zákon č. 377/1990 Zb. o hlavnom meste Slovenskej republiky Bratislave, zákon č. 401/1990 Zb. o meste Košice.

- d) 10 001 až 50 000 obyvateľov, sú hodiny pre verejnosť v pracovný deň spravidla od 8.00 do 17.00 hod. vrátane technologických a prevádzkových prestávok, ako aj prestávok na obed,
- e) nad 50 001 obyvateľov, sú hodiny pre verejnosť v pracovný deň spravidla od 8.00 do 18.00 hod. vrátane technologických a prevádzkových prestávok, ako aj prestávok na obed.
2. Poskytovateľ univerzálnej služby prijíma na prístupových a kontaktných miestach potrebné organizačné a prevádzkové opatrenia na minimalizovanie času čakania užívateľov na poskytnutie univerzálnej služby. Uvedené opatrenia môžu zahŕňať zavádzanie vhodných systémov regulujúcich prístup a čas na poskytnutie univerzálnej služby v záujme užívateľov.
  3. Poštové zásielky určené na odnášku sú pripravené do poštových priechodkov alebo pri poštovej priehradke pri otvorení pošty; ak to z prevádzkových dôvodov nie je možné, tak v najskoršom možnom čase.
  4. Dĺžka pobytu doručovateľa na stanovišti, počas ktorého prijíma poštové zásielky, sa riadi požiadavkami verejnosti na poskytovanie poštových služieb.
  5. V prípade odôvodneného obmedzenia poskytovania poštových služieb z objektívnych technických alebo prevádzkových dôvodov (napr. dočasné uzatvorenie pošty, dočasná zmena hodín pre verejnosť a pod.) je poskytovateľ univerzálnej služby povinný informovať verejnosť výveskou o predpokladanom trvaní obmedzenia a oznámiť, ktorá najbližšia pošta je pre verejnosť dostupná, pričom pri plánovaných obmedzeniach je povinný upozorniť užívateľov v primeranom predstihu.
  6. Dočasné uzatvorenie pošty, ako aj obmedzenie, ktoré nie je v súlade s bodom 1 tohto článku, v trvaní nad 30 dní je poskytovateľ univerzálnej služby povinný vopred oznámiť úradu pred plánovaným začiatkom uzatvorenia alebo obmedzenia spolu s oznámením spôsobu zabezpečenia univerzálnej služby. O dočasnom zatvorení, ako aj obmedzení hodín pre verejnosť je povinný zároveň informovať užívateľov spôsobom podľa bodu 5 tohto článku.

## **Článok 6**

### **Zásady pre rozmiestňovanie a dostupnosť poštových schránok**

1. Poštová schránka je verejne prístupné samoobslužné technické zariadenie určené na vybranie listových zásielok.
2. Poštové schránky sa vyberajú najmenej jedenkrát každý pracovný deň. Posledné vybranie poštových schránok je v najkratšom možnom čase pred odovzdaním poštových zásielok na poštovú prepravu.
3. V obci s počtom obyvateľov od 500 do 1 000 obyvateľov je poštová schránka, ak najbližšia poštová schránka je v obci, ktorá je od nej vzdialená (vzdialenosť centier<sup>3)</sup> viac ako 5 000 m.
4. V obci s počtom obyvateľov od 1 001 do 5 000 je najmenej jedna poštová schránka.

<sup>3)</sup> Centrum obce – údaj získaný z verejne dostupnej internetovej aplikácie určenej na meranie vzdialenosti po dostupných komunikáciách.

5. V obci s počtom obyvateľov od 5 001 do 50 000 je na každých aj začatých 5 000 obyvateľov najmenej jedna poštová schránka.
6. V obci s počtom obyvateľov nad 50 001 je minimálne 10 poštových schránok a na každých aj začatých 10 000 obyvateľov nad 50 000 obyvateľov je najmenej jedna poštová schránka.
7. Poštové schránky sa umiestňujú predovšetkým v miestach prirodzenej koncentrácie obyvateľstva. Časová dostupnosť poštových schránok môže byť obmedzená prevádzkovým režimom zariadenia, v ktorom je schránka umiestnená (obchodné centrá, liečebne a pod.).
8. Poštové schránky sa umiestňujú tak, aby boli dobre viditeľné. Farebný odtieň poštových schránok poskytovateľa univerzálnej služby je podľa možnosti jednotný a odlišný od farby iného poskytovateľa poštových služieb.
9. Poskytovateľ univerzálnej služby označí každú poštovú schránku, ktorá nie je umiestnená v interiéri pôšt:
  - a) logom alebo názvom poskytovateľa,
  - b) číslom poštovej schránky,
  - c) časom výberu poštovej schránky.

## **Článok 7**

### **Podmienky dodávania a výnimky z univerzálnej služby**

1. Poštové zásielky sa doručujú každý pracovný deň, najmenej raz denne spravidla v čase do 16.00 hod.
2. Zapísané zásielky univerzálnej služby a poukázané sumy sa doručujú na miesto uvedené v adrese. Táto povinnosť neplatí, ak:
  - a) suma alebo hmotnosť je nad limit určený poštovým podnikom,
  - b) adresát alebo oprávnený prijímateľ nebol zastihnutý v čase doručenia,
  - c) adresát sídli na piatom a vyššom poschodí, pričom nie je možné použiť výtah,
  - d) odovzdávacie miesto uvedené v adrese nie je prístupné,
  - e) prístup nie je možný ani po zazvonení na zvonček označený menom adresáta,
  - f) je s adresátom dohodnutý iný spôsob dodávania.
3. V prípadoch podľa bodu 2 písm. a) až e) tohto článku doručovateľ vhodí do dostupnej adresátovej domovej listovej schránky oznámenie o uložení zásielky s vyznačením dôvodu nedoručenia alebo zabezpečí oznámenie iným spôsobom uvedeným v poštových podmienkach poskytovateľa univerzálnej služby.
4. Pravidelné doručovanie zásielok univerzálnej služby sa zabezpečuje:
  - a) v súvisle zastavaných častiach obcí,
  - b) do všetkých osídlených miest vzdialených do 400 m od okraja zastavanej časti obce,
  - c) do odlúčeného osídleného miesta s počtom stálych obyvateľov nad 25 osôb alebo do organizácií, ktorým sa dodáva najmenej 35 poštových zásielok týždenne, ktoré sú vzdialené od okraja súvislo zastavanej časti obce do 1 000 m,
  - d) do odlúčenej časti obce, ktorá má nad 50 obyvateľov alebo do organizácií, ktorým sa dodáva najmenej 75 poštových zásielok týždenne.

5. Výnimky z povinnosti zabezpečiť jedno dodanie každý pracovný deň (výnimky z univerzálnej služby) platia pre:
- a) miesta, kde je ohrozené zdravie a bezpečnosť zamestnancov poskytovateľa univerzálnej služby,
  - b) miesta, kde je obťažný prístup,
  - c) odlúčené osídlené miesta, ktoré majú menej ako 25 obyvateľov,
  - d) odlúčené osídlené miesta, ktoré sa nachádzajú viac ako jeden kilometer od okraja zastavanej časti obce s doručovacou službou,
  - e) miesta, kde sa nachádza jedna alebo viac organizácií a kde sa dodáva menej ako 35 poštových zásielok týždenne a nachádza sa viac ako 400 m od okraja zastavanej časti obce s doručovacou službou,
  - f) miesta, kde sa nachádza jedna alebo viac organizácií a kde sa dodáva menej ako 75 poštových zásielok týždenne a nachádza sa viac ako 1 000 m od okraja zastavanej časti obce s doručovacou službou,
  - g) miesta, ktoré sa geograficky výrazne neodlišujú od miest uvedených v písm. c) až f).
6. Pre adresátov v mieste podľa bodu 5 písm. a) až g) tohto článku, resp. osoby, ktoré sa trvalo zdržiavajú v sídle s orientačným alebo súpisným číslom v mieste podľa bodu 5 písm. a) až g) tohto článku sa dodávanie zabezpečuje:
- a) doručovaním najmenej 1-krát alebo 2-krát v týždni v dňoch, ktoré nenasledujú po sebe (len bod 5 písm. c) až f) tohto článku),
  - b) doručovaním najmenej 3-krát v týždni (len bod 5 písm. g) tohto článku),
  - c) doručovaním do doručovacích schránok (podľa bodu 8 tohto článku),
  - d) formou odnášky z pošty,
  - e) iným spôsobom, ktorý si adresát dohodne s poskytovateľom univerzálnej služby podľa poštových podmienok.
- Miesta so zabezpečením dodávania podľa písm. a) až c) sú miesta s obmedzeným doručovaním a miesta so zabezpečením dodávania podľa písm. d) a e) sú miesta bez doručovacej služby.
7. Výnimky z univerzálnej služby podľa článkov 5 a 7 schvaľuje úrad.
8. Na žiadosť adresáta sa môže zriadiť doručovacia schránka. Adresát si môže doručovaciu schránku zriadiť na vlastné náklady aj v mieste, ktoré nepatrí medzi výnimky z univerzálnej služby po dohode s poskytovateľom univerzálnej služby. Poskytovateľ univerzálnej služby informuje adresáta o čase, v ktorom bude dodávanie do doručovacej schránky uskutočňované.
9. Podmienky dodávania poštových zásielok, a to aj v prípade, že sa vyskytnú prekážky v dodávaní, sú podrobne určené v poštových podmienkach poskytovateľa univerzálnej služby.

## **Článok 8**

### **Čas prepravy zásielok**

1. Čas, ktorý pri poskytovaní univerzálnej služby uplynie od podania po dodanie, nesmie byť neodôvodnene predĺžovaný.

2. Poštové zásielky sa v rámci univerzálnej služby dodávajú v lehote prepravy:

<b>Druh poštovej zásielky podľa rýchlosti prepravy</b>	<b>Lehota prepravy</b>
List najrýchlejšej kategórie	D + 1
List štandardnej kategórie	D + 2
Reklamná adresovaná zásielka	D + 4
Balík	D + 2
Poštový poukaz	D + 2

3. Lehota prepravy neplatí pre poštové zásielky, pri ktorých nebola splnená povinnosť podľa bodu 2 tohto článku z príčin vzniknutých na strane prijímateľa alebo v dôsledku toho, že odosielateľ nepostupoval podľa poštových podmienok.
4. Čas prepravy je počet dní od podania zásielky do jej dodania a vyjadruje sa vzorcom  $D + n$ , kde D je deň podania a n je počet pracovných dní po dni podania. Pre zásielky, ktoré boli vybrané na pošte po uplynutí rozhodujúceho času alebo vložené do poštovej schránky po čase posledného výberu schránky, sa za deň vybrania považuje nasledujúci pracovný deň. Pre zásielky vybrané v deň pracovného voľna alebo v deň pracovného pokoja sa za deň vybrania považuje nasledujúci pracovný deň.
5. Normy kvality pre všetky kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby sú 92 % zásielok dodaných v lehote prepravy a 99 % zásielok dodaných v čase, ktorý je dvojnásobkom lehoty prepravy.
6. Norma kvality určená v bode 5 tohto článku sa považuje za splnenú, ak požadovaný výsledok v percentuálnom plnení bol dosiahnutý pri počte platných kontrolných zásielok najmenej:
  - a) 6 000 listov najrýchlejšej kategórie,
  - b) 6 000 listov štandardnej kategórie,
  - c) 1 000 zapísaných listových zásielok,
  - d) 600 balíkov,
  - e) 1 400 poštových poukazov.
7. Poskytovateľ univerzálnej služby zabezpečí v každom kalendárnom roku meranie času prepravy listov najrýchlejšej kategórie a najmenej dvoch ďalších druhov zásielok v rozsahu podľa bodu 6 písm. b) až e) tohto článku, pričom každý druh zásielok sa meria najmenej jedenkrát za tri roky.
8. Metodika merania je v súlade s príslušnými STN EN<sup>4</sup> a schvaľuje ju úrad.
9. Poskytovateľ univerzálnej služby zabezpečí odovzdanie predbežných výsledkov merania za prvý polrok do 30. septembra kalendárneho roku, v ktorom sa meranie

<sup>4</sup>) Článok 16 poštovej smernice.



vykonáva a celkových výsledkov merania uvedeného v bode 6 tohto článku do 28. februára nasledujúceho kalendárneho roku úradu.

## **Článok 9**

### **Požiadavky na informácie o univerzálnej službe**

1. Poskytovateľ univerzálnej služby zverejní informáciu o hodinách pre verejnosť, počas ktorých pošta zabezpečuje univerzálnu službu, pri vchode do pošty, prípadne na inom vhodnom mieste tak, aby bola verejnosti trvalo prístupná aj v čase uzavretia pošty.
2. Poskytovateľ univerzálnej služby zabezpečí, aby na každej pošte bolo možné nahliadnuť do:
  - a) poštových podmienok a reklamačného poriadku,
  - b) Požiadaviek na kvalitu,
  - c) tarify.Na každej pošte sa zverejní upozornenie na možnosť nahliadnuť do uvedených dokumentov.
3. Poskytovateľ univerzálnej služby zabezpečí, aby na každej pošte bola užívateľom na požiadanie poskytnutá informácia o používaných poštových smerovacích číslach v Slovenskej republike určených pre udanú adresu.
4. Poskytovateľ univerzálnej služby zabezpečí na svojom webovom sídle zverejnenie:
  - a) zákona o poštových službách v platnom znení,
  - b) poštových podmienok a reklamačného poriadku,
  - c) Požiadaviek na kvalitu,
  - d) tarify,
  - e) zoznamu používaných poštových smerovacích čísel v Slovenskej republike.
5. Poskytovateľ univerzálnej služby zabezpečí, aby v priestoroch každej pošty boli zverejnené:
  - a) prehľad poštových služieb patriacich do univerzálnej služby,
  - b) vzory správneho písania adresy,
  - c) informácia o rozhodujúcom čase na vybranie poštových zásielok na poštách.
6. Poskytovateľ univerzálnej služby udržiava všetky informácie uvedené v tomto článku v aktuálnom stave.

## **Článok 10**

### **Zásady vybavovania reklamácií a sťažností užívateľov poštových služieb**

1. Reklamácia je podanie, ktorým si užívateľ uplatňuje zodpovednosť voči poskytovateľovi poštovej služby, najmä z dôvodu nedodržania jej kvality alebo správnosti vykonanej poštovej služby.
2. Sťažnosť je vyjadrenie nespokojnosti užívateľov poštovej služby týkajúce sa vnímanej chyby produktov, služieb alebo politiky, alebo samotného procesu vybavovania sťažnosti, pričom sa explicitne alebo implicitne očakáva odpoveď alebo riešenie (STN EN 14012).

3. Postup vybavovania reklamácií a sťažností je upravený v reklamačnom poriadku. Reklamačný poriadok je pre zákazníka jednoduchý, zrozumiteľný a nesmie ho nútiť, aby vynakladal neopodstatnenú námahu.
4. Reklamácie a sťažnosti sa vybavujú objektívne, s potrebnou odbornou úrovňou a čo najrýchlejšie.
5. Ak z vybavenia reklamácie vyplýva právo odosielateľa alebo adresáta na výplatu náhrady škody, na výplatu paušálnej náhrady alebo na vrátenie zaplatenej sadzby alebo jej časti, nárok sa uspokojí čo najrýchlejšie, najneskôr v lehote určenej v reklamačnom poriadku.
6. Poskytovateľ univerzálnej služby zasiela každoročne úradu správu o výsledkoch prešetrenia reklamácií najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa jej zverejnenia, ktorá zahŕňa prehľad o počte sťažností a reklamácií, ktoré sa týkajú dodržiavania povinností podľa zákona o poštových službách a Požiadaviek na kvalitu, ktoré boli v priebehu uplynulého kalendárneho roka podané u poskytovateľa univerzálnej služby vrátane spôsobu, akým boli vybavené (opodstatnené alebo neopodstatnené sťažnosti a reklamácie, vyčíslenie a prehľad dôvodov reklamácií).
7. Poskytovateľ univerzálnej služby pri tvorbe systému merania reklamácií a sťažností postupuje primerane podľa STN EN 14012<sup>5</sup>.

### **Článok 11** **Spokojnosť zákazníkov**

1. Poskytovateľ univerzálnej služby zisťuje údaje o spokojnosti zákazníkov s poskytovaním univerzálnej služby a zabezpečí meranie spokojnosti zákazníkov s kvalitou univerzálnej služby na reprezentatívnej vzorke najmenej 1 000 zákazníkov, a to najmenej jedenkrát za rok.
2. Poskytovateľ univerzálnej služby dôvody nespokojnosti analyzuje a prijíma opatrenia na odstránenie príčin nespokojnosti. O výsledkoch merania spokojnosti zákazníkov a vykonaných opatreniach informuje úrad.

### **ČASŤ III** **Prechodné a záverečné ustanovenia**

#### **Článok 12** **Prechodné ustanovenia**

1. Normy kvality pre všetky kategórie zásielok z rozsahu univerzálnej služby do 31. 12. 2022 sú 93 % zásielok dodaných v lehote prepravy a 99 % zásielok dodaných v čase, ktorý je dvojnásobkom lehoty prepravy.
2. Merania času prepravy poštových zásielok začaté v roku 2022 sa dokončia podľa ustanovení Požiadaviek na kvalitu č. 240/001/2012 zo dňa 27. 03. 2012 v znení zmien č. 761/ORPS/2014 zo dňa 27. 10. 2014 platných do 31. 12. 2022.

---

<sup>5</sup>) Článok 16 a 19 poštovej smernice.

**Článok 13**  
**Záverečné ustanovenia**

1. Tieto Požiadavky na kvalitu nahrádzajú Požiadavky na kvalitu č. 240/001/2012 zo dňa 27. 03. 2012 v znení zmien č. 761/ORPS/2014 zo dňa 27. 10. 2014.
2. Požiadavky na kvalitu nadobúdajú účinnosť dňom zverejnenia vo Vestníku úradu a na webovom sídle úradu okrem ustanovení článku 8 bod 5 a bod 6, ktoré nadobúdajú účinnosť dňom 01. 01. 2023.

V Žiline dňa 31. 03. 2022

Ing. Ján Fľak, PhD., v. r.  
podpredseda úradu