Prague Airport
VÁCLAV HAVEL AIRPORT PRAGUE

Dne/Date: 6. 11. 2026

Zveřejnění poskytnuté informace dle § 5 odst. 3 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Společnost Letiště Praha, a. s., se sídlem K letišti 1019/6, Ruzyně, 161 00 Praha 6, IČO: 282 44 532, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 14003 (dále jen „**Povinný subjekt**“) obdržela dne 23. 10. 2026 žádost o poskytnutí informací (dále jen „**Žádost o informace**“) dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o svobodném přístupu k informacím**“). V souladu s úst. § 5 odst. 3 zákona o svobodném přístupu k informacím povinný subjekt zveřejňuje poskytnutou informaci včetně znění žádosti o její poskytnutí.

Žádost:

„Jaká je celková procentuální úspěšnost procesu samoodbavení cestujících (prostřednictvím samoodbavovacích kiosků i Self Bag Drop přepážek) v obou terminálech, kdy cestující zvládnou veškeré kroky bez zásahu personálu u klasických přepážek s agenty handlingových společností, přičemž asistence zónového personálu pro samoodbavení přímo u automatů se do definice úspěchu zahrnuje?

Pro případ, že jako povinný subjekt nedisponujete přesně vypočtenou metrikou dle výše uvedené definice, žádám subsidiárně o poskytnutí veškerých dostupných dílčích statistických dat (jako jsou celkové počty zahájených a dokončených relací na kioscích, případně počty přesměrování z kiosků na manuální odbavení), ze kterých lze úspěšnost tohoto procesu alespoň rámcově dovodit, a to za celou dobu vedení této evidence.

Prosím o poskytnutí informací v elektronické podobě včetně metadat.“.

Poskytnutá informace:

Povinný subjekt uvádí, že nedisponuje souhrnnou procentuální metrikou úspěšnosti procesu samoobslužného odbavení cestujících v rozsahu a podle definice uvedené v Žádosti o informace, tedy metrikou, která by souhrnně zahrnovala jak odbavení cestujícího prostřednictvím samoobslužného kiosku, tak případné následné odbavení zavazadla prostřednictvím přepážky Self Bag Drop a současně rozlišovala, zda v průběhu celého procesu došlo k zásahu pracovníka klasické odbavovací přepážky.

Pokud jde o samoobslužné kiosky pro odbavení cestujících, Povinný subjekt nedisponuje údaji o úspěšnosti jednotlivých procesů odbavení realizovaných jejich prostřednictvím. Aplikace používané na těchto kioscích jsou aplikacemi jednotlivých leteckých společností a Povinný subjekt nemá k dispozici statistická data umožňující vyhodnotit úspěšnost dokončení odbavení cestujícího v těchto aplikacích, případně počet případů, kdy je cestující v průběhu odbavení odkázán na standardní odbavovací přepážku.

Povinný subjekt však disponuje dílčími údaji vztahujícími se k procesu samoobslužného odbavení zavazadel prostřednictvím přepážek Self Bag Drop. Podle dostupných údajů se průměrná úspěšnost započatých transakcí pohybuje následovně:

- přibližně 80 % započatých transakcí je úspěšně dokončeno;

Letiště Praha, a. s.
K Letišti 6/1019
P.O.Box 89
160 08 Praha 6

tel.: +420 220 111 111
informace@prg.aero
information@prg.aero

Obchodní rejstřík/Commercial Register: Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 14003

IČ: 282 44 532
DIČ: CZ699003361

- přibližně 15 % započatých transakcí není dokončeno z důvodů na straně cestujícího, například z důvodu snahy odbavit zavazadlo nad rámec zakoupeného tarifu nebo z důvodu přerušení procesu cestujícím za účelem vyjmutí nepovolených předmětů či snížení hmotnosti zavazadla;
- přibližně 5 % započatých transakcí není dokončeno z technických důvodů. Do této kategorie mohou spadat jak technické problémy zařízení, tak situace vyvolané manipulací cestujícího se zavazadlem po potvrzení dokončení procesu, která způsobí narušení kontrolního vážení a nutnost opakování procesu.

Povinný subjekt současně upozorňuje, že údaj o přibližně 80% úspěšnosti započatých transakcí nelze vykládat tak, že pouze 80 % cestujících úspěšně odbaví své zavazadlo prostřednictvím Self Bag Drop. Ve značné části případů, kdy není první transakce úspěšně dokončena, cestující následně provede nový pokus a odbavení zavazadla prostřednictvím Self Bag Drop úspěšně dokončí.

Povinný subjekt tedy nedisponuje statistickými údaji, na jejichž základě by bylo možné vypočítat Žadatelem požadovanou celkovou úspěšnost celého procesu samoobslužného odbavení, ani souhrnnými údaji o počtu přesměrování cestujících ze samoobslužných kiosků na manuální odbavení. V rozsahu existujících a dostupných dílčích statistik proto Povinný subjekt poskytuje výše uvedené údaje týkající se procesu Self Bag Drop.

Letiště Praha, a. s.

Letiště Praha, a. s.
K Letišti 6/1019
P.O.Box 89
160 08 Praha 6

tel.: +420 220 111 111
informace@prg.aero
information@prg.aero

Obchodní rejstřík/Commercial Register: Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 14003

IČ: 282 44 532
DIČ: CZ699003361

www.prg.aero