



Nasjonal
kommunikasjons-
myndighet

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep.
0030 OSLO

Vår ref.: 1502161-2 - 721.2
Vår dato: 18.6.2015

Deres ref.:
Deres dato:

Saksbehandler: Cathrine Grimseid

Oversendelse av og kommentarer til Postens konsesjonsrapport 2014

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) har mottatt konsesjonsrapporten for 2014 fra Posten Norge AS (Posten). Konsesjonsrapporten oppsummerer i hvilken grad Posten, som leveringspliktig tilbyder av posttjenester, har oppfylt kravene som stilles i konsesjonen.

Konklusjon

Kravene i konsesjonen er møtt på alle punkter med unntak av fremsendingstid for prioriterte sendinger innland og prioriterte sendinger til og fra EØS-land. Nkom vil derfor knytte noen kommentarer spesielt til disse to punktene og til enkelte andre punkter i rapporten.

Om fremsendingstider

For prioriterte sendinger innenlands er kravet at 85 % av disse skal være fremme hos mottaker dagen etter sendingene er postlagt. Kravet gjelder som gjennomsnitt for hele landet og pr kvartal. Dette kravet ble ikke møtt i fjerde kvartal, men for året som helhet ble resultatet 85,5 %.

Årsaken til at kravet ikke ble nådd i fjerde kvartal skyldes i hovedsak økt volum på grunn av juletiden, men det har også vist seg å være forhold i produksjonen som gjør at kvaliteten heller ikke i første kvartal 2015 har vært i tråd med kravene i konsesjonen. Posten har derfor satt i verk undersøkelser og tiltak for å rette disse forholdene. Nkom er orientert om dette arbeidet i forbindelse med rapporteringen av fremsendingstider for første kvartal 2015.



For prioriterte sendinger til og fra EØS-landene er kravet at minst 85 % av disse skal være fremme tre dager etter postlegging. Kravet gjelder som gjennomsnitt pr halvår. Andre halvår 2014 viste resultatet av målingene 83,8 %. Kravet i konsesjonen er derfor ikke nådd.

Posten har i brev til Nkom redegjort for dette resultatet. I løpet av 2014 ble det gjort endringer i standarden som ligger til grunn for målingene av grensekryssende sendinger. Den viktigste endringen i den nye standarden er at også lørdag nå teller med når gjennomsnittet skal beregnes. Tidligere var lørdag ikke ansett som virkedag og var derfor ikke med i gjennomsnittsberegningen. International Post Corporation (IPC) har beregnet at effekten for Norge i forbindelse med denne endringen utgjør ca 3,6 prosentpoeng for prioriterte sendinger til Norge. Det vil si at dersom endringen ikke var gjennomført ville resultatet vært 87,4 %, og dermed i tråd med kravene. Posten har iverksatt undersøkelser for å finne mulige tiltak for å bringe kvaliteten også for disse sendingene i tråd med kvalitetskravene i konsesjonen. Nkom har tatt informasjonen til etterretning og avventer rapportering for første halvår 2015.

Reduksjon i antall innleveringspunkter

Det siste året har antall innleveringspunkter blitt redusert fra 21608 i 2013 til 14879 i 2014. Dette skjedde som følge av en større prosess med kartlegging og gjennomgang av antall og plassering av innleveringspostkassene. Endringen var varslet og ble gjennomført på en hensiktsmessig måte, og det har ikke vært merkbar økning i henvendelser til Nkom som følge av omleggingen. Nkom vurderer derfor at konsesjonens krav om god tilgjengelighet gjennom et tilstrekkelig antall innsamlingspostkasser fortsatt er oppfylt, selv om det totale antallet innleveringspostkasser er redusert.

Produksjonstilpasning for innlevering av sendinger i forbindelse med jul-, nyttårs- og pinseaften

Samferdselsdepartementet godkjente 5. august 2013 en ordning der sendinger som blir innlevert disse ovennevnte dagene kan utleveres til mottakere en dag senere enn henholdsvis D+1 og D+3 som normalt er kravet. Godkjenningen forutsatte at Posten skulle rapportere eventuelle konsekvenser av ordningen til Nkom. Det har ikke vært registrert kundereaksjoner til ordningen. Posten mener derfor at det for fremtiden kun vil være nødvendig å omtale konsekvenser om ordningen dersom det oppstår vesentlige avvik i forutsetningene som er lagt til grunn fra departementets side. Nkom har ingen kommentarer til dette, men gjør departementet oppmerksom på denne endringen fra Posten sin side.

Utleveringshyppighet

Kravet i konsesjonen er at prioritert brevpost og hentemeldinger skal utleveres alle hverdager, men det er åpnet for visse unntak. Et av disse er knyttet til særlige geografiske forhold som gjør det umulig eller urimelig kostnadskrevende å utlevere slike sendinger seks dager i uken. Nkom

har tidligere gitt Posten dispensasjon til selv å vurdere hvilke tilfeller som kommer inn under særlige geografiske forhold, men antallet skal ikke overstige 1250 husstander og 46 virksomheter.

Posten har bedt om at dette taket settes noe høyere og at det ikke skilles mellom husstander og virksomheter. Nkom fattet den 23. april 2015 vedtak i saken. Det samlede antallet postmottakere som omfattes av unntaket skal etter dette vedtaket ikke overstige 1250, og det skal ikke skilles mellom husstander og næringsvirksomhet.

Antallet husstander og virksomheter som kommer inn under dette unntaket har vært relativt stabilt og godt under maksimalt tillatt antall. I rapporten for 2014 har imidlertid Posten inkludert husstander og virksomheter på Svalbard i antallet. Disse har ikke vært rapportert som unntak etter denne bestemmelsen tidligere. Denne endringen utgjør ingen forskjell for måloppnåelsen. Det totale antallet postmottakere som kommer inn under dette unntaket vil fortsatt være under maksimalt tillatt antall.

Utleveringssted

Antallet husstander som ikke får utlevert sendingene sine etter hovedregelen i konsesjonen er relativt uendret fra 2013 til 2014. Ved utgangen av 2014 var det 2803 husstander og 265 virksomheter som var innbefattet.

SD gav Posten dispensasjon¹ fra hovedregelen om utleveringssted 28. april 2015 og det fremgår blant annet av denne at maksimalt 3200 husstander og virksomheter kan omfattes av unntaket.

Endringer i ekspedisjonsnettet

Kravet i konsesjonen er at det skal være et landsdekkende postnett med minst ett fast ekspedisjonssted i hver kommune. Det var i 2013 og 2014 planlagt en stor omlegging av 149 postkontorer til Post i Butikk. Ved utgangen av 2014 var det 11 av disse endringene som fortsatt ikke var gjennomført. Det er forskjellige årsaker til endringer i planene. Kravene i konsesjonen med tanke på tilgjengelighet er fortsatt oppfylt, og Nkom har derfor ikke ytterligere kommentarer til dette punktet.

Klager og klagebehandling

Det er registrert 8 % færre klager i 2014 enn i 2013. Det er ingen kategorier klager som skiller seg ut med tanke på endring, men det er fortsatt klager knyttet til savnede sendinger som utgjør den største andelen (23.1 %) av klagene.

¹ Jf. søknad om midlertidig dispensasjon fra Posten 22. desember 2014, på bakgrunn av dom fra Borgarting lagmannsrett 12. november 2014.



Maksimalprisordningen

Lønnsindeksen for samferdselssektoren viste en lønnsvekst på 3,3 % fra 2012 til 2013. Pristaket for 2014 for produktkurven, medregnet ubenyttet rom for prisvekst fra tidligere år, blir dermed på 9,65 %. Etter avtale med departementet har Posten fått videreført ubenyttet handlingsrom fra forrige konsesjonsperiode. Produktkurven som inngår i maksimalprisordningen viste en omsetningsvektet prisøkning på 4,21 % for 2014, og er derfor innenfor pristaket.

I henhold til konsesjonen kan den enkelte tjeneste som omfattes, ha en prisvekst tilsvarende lønnsindeksen for samferdselssektoren foregående år pluss 7 prosentpoeng. Dette tilsvarer et pristak på 10,3 % for enkelttjenester da lønnsveksten var 3,3 %. Postens oversikt viser at det ikke er noen enkelttjenester som har hatt en prisøkning ut over dette tillatte taket. Posten har ikke i løpet av 2014 søkt om å få øke prisen på enkeltprodukter utover den maksimalt tillatte prisøkningen.

Med hilsen

Torstein Olsen
direktør

Irene Åmot
avdelingsdirektør

Vedlegg: Postens konsesjonsrapport for 2014

Kopi: Posten Norge AS, Postboks 1500, 0001 OSLO