



Nasjonal  
kommunikasjons-  
myndighet

Samferdselsdepartementet  
Postboks 8010 Dep.  
0030 OSLO

Vår ref.:1602752-2 - 721.2  
Vår dato: 8.7.2016

Deres ref.:  
Deres dato:

Saksbehandler: Cathrine Grimseid

## Oversendelse av og kommentarer til Postens konsesjonsrapport 2015

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) har mottatt konsesjonsrapporten for 2015 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 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 per kvartal. Dette kravet ble ikke møtt i første kvartal, men for året som helhet ble resultatet 85,4 %.

Årsaken til at kravet ikke ble nådd i første kvartal skyldes i forhold i produksjonen. Posten satte derfor i verk undersøkelser og tiltak for å rette disse forholdene. Nkom ble orientert om dette arbeidet i forbindelse med rapporteringen av fremsendingstider for første kvartal 2015.

Resultatet for de tre påfølgende kvartalene i 2015 var i tråd med konsesjonskravet. Nkom ser derfor at tiltakene Posten gjennomførte har gitt ønsket resultat.



For prioriterte sendinger til og fra EØS-landene er kravet at minst 85 % av disse skal være fremme tre dager etter postlegging og 97 % skal være fremme fem dager etter postlegging. Kravet gjelder som gjennomsnitt per halvår. Andre halvår 2015 viste resultatet av målingene henholdsvis 79,5 % og 94,9 %. Kravene i konsesjonen er derfor ikke nådd.

Posten viser til at stadig større andel av postsendingene blir holdt tilbake av tollvesen og politi som følge av grensekontrollen på Gardemoen. Dette – i tillegg til begrenset tilgang til stabile flyforbindelser – gjør at resultatene ikke er i tråd med konsesjonskravene.

### **Reduksjon i antall innleveringspunkter**

Det siste året har antall innleveringspunkter blitt ytterligere redusert fra 14879 i 2014 til 13047 i 2015. Dette skjedde som følge av justeringer etter en større prosess med kartlegging og gjennomgang av antall og plassering av innleveringspostkassene i 2014. 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 de to siste årene. 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.

### **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 postmottakere.

Antallet husstander og virksomheter som kommer inn under dette unntaket har vært relativt stabilt og godt under maksimalt tillatt antall. I 2015 var det 932 postmottakere som ikke fikk utlevert prioriterte sendinger seks dager i uken. Dette er en reduksjon på 53 postmottakere siden 2014. Dette antallet inkluderer postmottakere på Svalbard.

### **Utleveringssted**

Antallet husstander som ikke får utlevert sendingene sine etter hovedregelen i konsesjonen er noe lavere i 2015 enn i 2014. Ved utgangen av 2014 var det 2803 husstander og 265 virksomheter som var omfattet og i 2015 var det 2482 husstander og 208 virksomheter.

SD gav Posten dispensasjon<sup>1</sup> 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 ekspedisjonsnett**

Kravet i konsesjonen er at det skal være et landsdekkende postnett med minst ett fast ekspedisjonssted i hver kommune. Det har gjennom 2015 vært gjort større endringer i ekspedisjonsnett og det har totalt vært 198 eierskifter og endringer av juridiske avtaleparter for drift av PiB. Mange endringer har skjedd som følge av Coops oppkjøp av ICA-butikkene. Kravene i konsesjonen med tanke på tilgjengelighet er fortsatt oppfylt, og Nkom har derfor ikke ytterligere kommentarer til dette punktet.

I november/desember 2015 informerte Posten Nkom om en større planlagt endring i landposttjenesten. Nkom ser at omleggingen har medført en del henvendelser fra brukere av landposttjenesten og vil følge med på utviklingen i tiden fremover.

### **Klager og klagebehandling**

Det er registrert 6,2 % flere klager i 2015 enn i 2014. Noe av denne veksten kan skyldes omlegging av saksbehandlersystemet for klagebehandling. Det nye systemet registrerer alle henvendelser som Posten mottar over telefon til kundeservice, som klager. Det er fortsatt klager knyttet til savnede og feilleverte sendinger som utgjør den største andelen (henholdsvis 25,5 % og 15 %) av klagene.

Antallet registrerte sendinger som anses tapt etter avsluttet behandling viser en økning på 19,7 %. Av de tapte sendingene er ca. 71 % internasjonale sendinger som igjen kan relateres til økt netthandel fra land som har gunstige avtalebaserede rater («UPU-rater») på registrerte sendinger. Det er vanskelig å se hvor i verdikjeden sendingene blir borte og det er et krevende regelverk for utbetaling av erstatning i slike tilfeller. Nkom tar informasjonen til etterretning.

### **Maksimalprisordningen**

Lønnsindeksen for samferdselssektoren viste en lønnsvekst på 3,2 % fra 2013 til 2014. Pristaket for 2015 for produktkurven, medregnet ubenyttet rom for prisvekst fra tidligere år, blir dermed på 8,57 %. Produktkurven som inngår i maksimalprisordningen viste en omsetningsvektet prisøkning på 2,82 % for 2015, 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

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



pristak på 10,2 % for enkelttjenester da lønnsveksten var 3,2 %. 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 2015 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 2015

Kopi: Posten Norge AS, Postboks 1500 Sentrum, 0001 OSLO