



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 3/2015 **um lokun póstafréiðslu í Vík (póstnúmer 870)**

I.

Erindið

Póst- og fjarskiptastofnun (hér eftir PFS) barst erindi, dags. 11. desember 2014, frá Íslandspósti hf. um lokun póstafréiðslu í Vík (póstnúmer 870).

Í erindinu kemur fram að Íslandspóstur hafi starfrækt póstafréiðslu í samstarfi við verslunina Kjarval síðastliðin ár. Nú hafi Kjarval sagt upp samstarfssamningum við Íslandspóst frá og með 1. mars 2015 í Vík. Íslandspóstur hefur auglýst og leitað að öðrum hentugum samstarfsaðila en ekki fundið neina viðunandi lausn sem uppfyllir þarfir um aukna pakkaflutninga. Niðurstaðan sé því að innleiða þjónustu Póstbíls sem muni sinna móttöku og afhendingu í þéttbýli og dreifbýli.

Bendir Íslandspóstur á að hugmyndin sé að leigja húsnæði sem yrði nokkur konar dreifingarstöð fyrir Vík og dreifbýli þar sem póstur verði flokkaður og síðan keyrður út þaðan. Ekki verði því um afgreiðslu að ræða.

Þær upplýsingar sem fylgdu með erindi Íslandspósts, sbr. 2. mgr. 5. gr. reglna nr. 504/2003, voru eftirfarandi:

- 1) „*Skv. skráum Íslandspósts eru 110 heimili og 35 fyrirtæki í Vík. Skráðir íbúar eru 301 skv. Hagstofu.*
- 2) *Póstafréiðslan þjónar fyrst og fremst íbúum í Vík og opnunartíminn hefur verið frá klukkan 11:00-15:00.*
- 3) *Dreifing verður í höndum póstbíls/bílstjóra. Allar sendingar munu verða flokkaðar í Vík og mun dreifingaraðili sjá um að flokka, dreifa og móttaka og ganga frá sendingum til flutnings. Þessi aðili heimsækir öll heimili og fyrirtæki og verður hægt að póstleggja hjá honum. Einnig verður hægt að panta þjónustu/viðkomu í síma á viðverutíma starfsmanns. Póstbíllinn verður*

á ferðinni á milli 9:30 – 12:00 en einnig verður í boði að bíllinn komi og sæki sendingar eftir klukkan 15:00¹

4) Um innanbæjarsamgöngur er að ræða.

5) Samkvæmt tölum úr pósthöfu frá 1. des. 2013 til 1. des. 2014 þá er meðalfjöldi skráðra afgreiðslna um 21 á dag (80% afhendingar / 20% póstlagningar). Auðvelt er að sinna svona fáum skráðum sendingum með póstbíl enda mikil samlegð í dreifingu á bréfum og skráðum sendingum.

6) Í stað afgreiðslu munu íbúar fá þjónustu með heimakstri 5 sinnum í viku miðað við núverandi stöðu. Þetta er sambærilegt og í fjölmörgum öðrum bæjarfélögum af sambærilegri stærð sem nota þjónustu póstbíls. Póstkassi verður í Vík og leitað verður leiða til að fá aðila til að selja frímerki á staðnum, en líklega verður það í Kjarval. “

Þá kom fram að framkvæmdarlega séð væri um sömu úrlausn að ræða og á um 15 öðrum stöðum m.a. Flúðum, Stokkseyri, Hellissandi, Stöðvarfirði og Flateyri. Tiltók Íslandspóstur að reynslan af slíkum breytingum væri góð, íbúar fái heimkeyrslu heim með allar sendingar auk þess sem þeir geti jafnframt póstlagt heiman frá sér eða á sínum vinnustað á vinnutíma afgreiðsluaðila

Óskaði Íslandspóstur eftir að fá að loka póstafrgreiðslu frá og með 1. mars 2015 eða á sama tíma og samningurinn við Kjarval líði undir lok.

II. Málsmeðferð

1.

Með bréfi PFS, dags. 16. janúar 2015, var erindi Íslandspósts sent sveitarfélaginu Mýrdalshrepp til umsagnar í samræmi við heimildarákvæði 4. mgr. 5. gr. reglna um staðsetningu afgreiðslustaða o.fl. nr. 504/2003. Var svarfrestur veittur til og með 30. janúar s.l.

2.

Athugasemdir sveitarstjóra f.h. sveitarfélagsins bárust með bréfi, dags. 20. janúar 2015. Þar kom eftirfarandi fram:

„Póstafrgreiðslu hér í Vík var ágætlega sinnt meðan afgreiðsla var samrekin með viðskiptaþjónustu fyrirtækisins BVT hér á staðnum. Afgreiðslan var síðan færð inn í verslun Kjarvals hér í Vík og hefur verið þar í algerlega óviðunandi aðstöðu um nokkurn tíma. Sérstaklega hefur sú aðstaða verið bagaleg yfir háannatíma ferðaþjónustunnar sem alltaf er að lengjast þar sem pláss í búðinni er mjög takmarkað.“

Þá bendir sveitarstjóri f.h. sveitarfélagsins á að forsvarsmenn Íslandspósts hafi gert grein fyrir því á fundi sem boðað var til s.l. haust að til staði að flytja póstafrgreiðsluna úr verslun Kjarvals og í framhaldi af þeim fundi hafi verið auglýst eftir aðilum sem vildu taka að sér þessa þjónustu hér í Vík. Vitað sé að nokkrir aðilar hafi boðist til að taka verkið að sér, þ.á.m. sjálfseignarstofnunin Kötlusetur sem hugðist sinna þjónustunni samhliða upplýsingamiðstöð fyrir ferðamenn í Vík. Kötlusetur hafi boðið fram mjög velviðunandi aðstöðu til þessar, sem hafi verið margfalt betri en sú aðstaða sem boðið hafi verið upp á í verslun Kjarvals.

¹ Fram kom að Íslandspóstur áskilji sér rétt til að breyta tímasetningum og þær séu háðar veðri, færð og umfangi.

Sveitarstjóri tiltekur að hann hafi sem stjórnarformaður Kötluseturs tekið þátt í viðræðum við Íslandspóst um samstarf og af þeim samtölum og samskiptum sé það mat sveitarstjóra að auglýsing Íslandspósts eftir samstarfsaðila hafi verið málamyndagjöfningur og það að leggja niður póstafréiðsluna í Vík hafi alltaf verið ætlunin.

Er ennfremur bent á eftirfarandi atriði í umsögn Mýrdalshreppar:

1. „Í bréfi Póstsins til Póst- og fjarskiptastofnunar er látið líta svo út að þjónusta Póstsins snúi eingöngu að þorpinu í Vík. Hið rétta er að í sveitarfélaginu búi tæplega 500 manns, sem nýtt hafa sér þjónustu póstafréiðslunnar (490 íbúar voru í Mýrdalshreppi í desember s.l.). Þar að auki er Vík í Mýrdal þriðji fjölsóttasti ferðamannastaður landsins og áætla er að hingað komi a.m.k. 4-5 þúsund ferðamenn á ári. Ferðaþjónusta í Mýrdalshreppi hefur farið mjög vaxandi og í dag er hér í sveitarfélaginu gistirými fyrir um 1000 manns auk fjölda veitingastaða og fyrirtækja sem sinna ýmiskonar afþreyingu fyrir ferðamenn. Segja má að allt gistirými hér sé fullnýtt sex mánuði ársins og þar að auki er helsti vöxturinn í ferðaþjónustunni hér á þessu svæði nú utan háannarinnar.
2. Mýrdalshreppur nær frá Jökulsá á Sólheimasandi í vestri að Blautukvísl á Mýrdalssandi í austri, en í raun má segja að þjónustusvæði Víkur til margvíslegrar þjónustu sé talsvert stærra vegna landfræðilegrar legu sveitarfélagsins.
3. Möguleikar íbúanna til að sækja þjónustu annað eru mjög takmarkaðar. Vegalengdin til Hvolsvallar í vestri er um 80 km og á Kirkjubæjarklaustur í austri um 70 km. Segja má einnig að í mörgum tilfellum sé auðveldara fyrir íbúa í nálægum byggðakjörnum nágretta sveitarfélaganna að sækja þjónustu til Víkur heldur en á Klaustur eða Hvolsvöll, þetta á við um byggðina í Álftaveri og eins byggðina á Skógum.
4. Samgöngur á svæðinu verða að teljast nokkuð góðar, þó nokkuð vanti á að sveitarfélagið fái þá vetrarþjónustu Vegagerðarinnar sem hér ætti að vera miðað við umferð.
5. Mér er ekki kunnugt um fjölda póstafréiðslna, en þó getur varla annað verið en að fjöldi afgreiðslna hafi dregist eitthvað saman frá því sem áður var, þar sem þjónustan sem boðið hefur verið upp á í verslun Kjarvals hefur verið algerlega óviðunandi.
6. Vegalengdir frá Vík til næstu þéttbýliskjarna eru það miklar að þangað verður aldrei hægt að sækja hefðbundna pósthjónustu.“

Að lokum mótmælir sveitarfélagið harðlega þeim fyrirætlunum Íslandspósts að leggja niður póstafréiðslu í Vík og telur alls ekki fullreynt að hér finnist samstarfsaðili sem sé tilbúinn til samstarfs um að sinna þessari þjónustu fyrir Íslandspóst svo vel sé.

3.

Með bréfi PFS, dags. 4. febrúar 2015, var umsögn sveitarfélagsins Mýrdalshrepps send til Íslandspósts, til umsagnar. Var svarfrestur veittur til og með 14. febrúar s.l.

4.

Íslandspóstur bendir á í svarbréfi sínu til stofnunarinnar að í umsögn sveitarfélagsins sé víða komið við. Þá þýði lítið að horfa til fyrri samstarfsaðila þar sem annar hefur hætt rekstri og hinn telji pósthjónustu ekki falla vel að sínum rekstri, auk þess sem sveitarstjórn Mýrdalshrepp hafi gert athugasemdir við fyrirkomulag póstafréttis í Vík. Tiltekur Íslandspóstur að nú þurfi að horfa fram á veginn hvernig Íslandspóstur geti sinnt þéttbýli Víkur og dreifbýli sem best á sviði móttöku og dreifingar sendinga. Er á það bent að Póstbílaþjónusta sé póstafréttisla á hjólum sem sé í boði á mörgum stöðum þar sem séu sambærileg og til muna meiri umsvif en í Vík. Slík þjónusta hafi gengið vel enda sé pósthjónusta í eðli sínu móttaka og dreifing og því geti bílar sinnt með góðum árangri.

Íslandspóstur tiltekur að þann 23. september 2014 hafi verið auglýst eftir áhugasömum samstarfsaðilum í Vík eða eftir því að leigja aðstöðu. Viðbrögðin hafi verið dræm og þeir kostir sem í boði hafi verið, hafi ekki þótt henta dreifingarfyrtækinu Íslandspósti. Því hafi niðurstaðan verið sú að hagsmunum Íslandspósts og íbúa væri best sinnt með húsnæði á staðnum með góðu aðgengi fyrir flutningsbíla þar sem póstur yrði flokkaður en pósthjónusta myndi sjá um móttöku og afhendingu sendinga. Bendir Íslandspóstur á að á öðrum stöðum þar sem pósthjónusta séu þá séu þeir gerðir út frá pósthúsi í næsta bæjarfélagi þar sem flokkun eigi sér stað. Vegna aðstæðna í Vík og fjarlægðar frá næsta pósthúsi þá sé þessi aðstaða leigð til flokkunar og þaðan muni pósthjónustan keyra.

Þá vill Íslandspóstur koma eftirfarandi á framfæri við fyrstu þrjá tölulíði umsagnar sveitarfélagsins:

1. *„Í pósthjónustu 870 Vík eru 301 íbúi skv. Hagstofu, en það eru fyrst og fremst þeir sem nota póstafréttisla. Íbúar í pósthjónustu 871 Vík (dreifbýli) eru 188 en bréfum og skráðum sendingum er dreift til þeirra með landpósti. Það mun ekki breytast.*
2. *Íbúar í dreifbýli fá þjónustu með landpósti, það mun ekki breytast.*
3. *Íbúar eiga ekki að þurfa að sækja þjónustu annað, landpóstur sér um að þjónusta sveitina eins og áður, en íbúar á Vík fá þjónustu frá þjónustuaðila sem dreifir öllum sendingum og tekur á móti sendingum.* “

Íslandspóstur tiltekur að auglýst hafi verið eftir samstarfsaðila á opin máta og því miður hafi enginn boðið fram heppilegan kost. Sveitarstjóri og sveitastjórnarmenn hafa verið upplýstir frá því í október og hafi haft tíma til að benda á mögulega aðra samstarfsaðila, en ekkert slíkt hafi komið fram. Núverandi samstarfsaðili vilji þjónustu Íslandspósts út fyrir 1. mars og við því hafi Íslandspóstur þurft að bregðast við. Bendir Íslandspóstur þó á að þótt afgreiðslan loki þá verði áfram góð þjónusta við íbúa þótt ekki sé innan steyptra veggja. Reynslan sýni að almenn ánægja sé með þjónustu pósthjónustu, þar sem hann kemur við á öllum heimilum og fyrirtækjum eftir þörfum. Fólk sé fljótt að læra á kerfið og æði margir telji þetta vera betri þjónusta.

III. Forsendur og niðurstaða

1.

Almennt

Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga um pósthjónustu nr. 19/2002, skal íslenska ríkið tryggja öllum landsmönnum á jafnræðisgrundvelli aðgang að ákveðnum þáttum pósthjónustu, alþjónustu, með ákveðnum gæðum og á viðráðanlegu verði. Talið er upp í 3. mgr. 6. gr. hvaða þjónustubættir skulu að lágmarki vera innifaldir í alþjónustuhugtakinu og er aðgangur að póstafréiðslu einn af þeim. Í 4. gr. laganna er hugtakið *afgreiðslustaður* skilgreint með eftirfarandi hætti:

„Afgreiðslustaður: Aðstaða, þ.m.t. póstkassar fyrir almenning á opinberum stöðum eða í húsnæði rekstrarleyfishafa, þar sem viðskiptavinir geta lagt inn póstsendingar.“

Í athugasemdum með frumvarpi til laga um pósthjónustu nr. 19/2002 er tekið fram að orðið *afgreiðslustaður* sé í frumvarpinu tekið upp „*sem almennt heiti á þeirri aðstöðu þar sem almenningi býðst að afhenda póstsendingar. Af því leiðir að póstkassar teljast formlega til afgreiðslustaða. Þetta er mikilvægt þar eð það gerir Póst og fjarskiptastofnun kleift að setja reglur um staðsetningu póstkassa auk afgreiðslustaða í hefðbundnum skilning.*“

Eins og sjá má af ofangreindri skilgreiningu sem og umfjöllun í greinargerð með frumvarpinu er meginhlutverk afgreiðslustaða að vera móttökustaður fyrir póstsendingar. Annað veigamikil hlutverk afgreiðslustaða er að vera afhendingarstaður þegar viðskiptavinur þurfa t.d. að ná í skráðar sendingar sem ekki eru bornar beint út til viðskiptavinar s.s. bögglar ýmiskonar og ábyrgðarsendingar.

Í reglum nr. 504/2003, um staðsetningu, fyrirkomulag og öryggismál á afgreiðslustöðum fyrir pósthjónustu, sem PFS gaf út með heimild í 3. mgr. 15. gr. og 24. gr. laga um pósthjónustu, er eftirfarandi ákvæði um fjölda afgreiðslustaða Íslandspósts hf.

„Miðað skal við að núverandi fjöldi afgreiðslustaða Íslandspósts sé nægjanlegur til að veita þá þjónustu sem Íslandspósti ber að veita samkvæmt lögum. Ef Íslandspóstur hins vegar hyggst leggja niður afgreiðslustað þá skal beiðni þar að lútandi lögð fyrir Póst- og fjarskiptastofnun til samþykktar. Við mat á beiðni skal eftirfarandi lagt til grundvallar:

1. Fjöldi íbúa á því svæði sem afgreiðslustaðnum er ætlað að þjóna.
2. Stærð þess svæðis sem afgreiðslustaðurinn þjónar.
3. Möguleiki íbúa á að sækja þjónustu annað.
4. Samgöngur á svæðinu.
5. Fjöldi afgreiðslna á afgreiðslustaðnum á ári.
6. Annað sem getur haft áhrif á möguleika íbúa á að sækja pósthjónustu sem fellur undir alþjónustu.

Hyggist Íslandspóstur breyta rekstrarfyrirkomulagi afgreiðslustaðar, svo sem með því að ganga til samninga við þriðja aðila um rekstur afgreiðslu, þá skal beiðni þar að lútandi lögð fyrir Póst- og fjarskiptastofnun til samþykktar. Við mat á beiðni skulu sömu viðmið og í 2. mgr. lögð til grundvallar eftir því sem við á.

Póst- og fjarskiptastofnun getur ákveðið að leita umsagnar sveitarstjórna um þau atriði sem talin eru upp í 2. mgr., á þeim stöðum þar sem fyrirhugað er að leggja niður afgreiðslu eða breyta rekstrarfyrirkomulagi.

[...]

Eins og fram kemur í 1. mgr. 5. gr. reglnanna þá ganga þær út frá þeirri grunnforsendu að núverandi fjöldi afgreiðslustaða sé nægjanlegur til að veita þá þjónustu sem Íslandspósti ber að veita lögum samkvæmt. Ef Íslandspóstur hyggst hins vegar loka afgreiðslustað þá skal leggja slíka beiðni fyrir Póst- og fjarskiptastofnun til samþykktar, sbr. 2. mgr. Tiltakið er í 6 tölulíðum hvað Póst- og fjarskiptastofnun ber að leggja til grundvallar við mat á beiðni Íslandspósts um lokun afgreiðslustaðar. Töluliðir 2, 3, 4 og 5 ganga út frá þeirri forsendu að skoða þurfi með tilliti til staðháttu hvort íbúarnir geti sótt þjónustu til einhvers annars afgreiðslustaðar sem Íslandspóstur rekur. Töluliðir 1 og 5 taka til þess umfangs þess reksturs sem fram fer á þeim afgreiðslustað sem til stendur að loka.

Leggja þarf sjálfstætt mat á hverja beiðni um lokun póstafrgreiðslna, með hliðsjón af þessum skilyrðum. Verður nú gerð grein fyrir afstöðu PFS að því er varðar lokun póstafrgreiðslunnar í Vík.

2.

Atriði sem koma til skoðunar

2.1

Fjöldi íbúa á því svæði sem afgreiðslustaðnum er ætlað að þjóna og stærð svæðisins, sbr. 1. og 2. tölul. 1. mgr. 5. gr. reglnanna

Fyrsta atriðið sem líta ber til er fjöldi íbúa á því svæði sem um ræðir. Samkvæmt upplýsingum frá Íslandspósti eru 110 heimili og 35 fyrirtæki í Vík og samkvæmt Hagstofu Íslands er fjöldi íbúa í Vík 301. Þjónustusvæði póstafrgreiðslunnar er fyrst og fremst í Vík.

Í erindi Íslandspósts er vísað til þess að um sömu úrlausn sé að ræða og á 15 öðrum stöðum á landinu m.a. Flúðum, Stokkseyri, Hellisandi, Stöðvarfirði og Flateyri. Afgreiðslustaður Íslandspósts á Hellisandi þjónaði 185 heimilum og 25 fyrirtækjum, sbr. ákvörðun PFS nr. 15/2009, á Stokkseyri þjónaði afgreiðslustaður fyrirtækisins 170 heimilum og 10 fyrirtækjum, sbr. ákvörðun PFS nr. 24/2007, sjá einnig ákvarðanir PFS nr. 10 og 11 frá árinu 2011, ákvörðun PFS nr. 27 og 28 frá árinu 2013 og ákvörðun 12/2014

Úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála hefur einnig í tveimur úrskurðum fjallað um sambærilegar breytingar á þjónustustigi, sbr. úrskurðir nefndarinnar nr. 3/2007 og 7/2008. Í úrskurði nefndarinnar nr. 7/2008, þar sem fjallað var um hliðstæðar breytingar og hér er lagt til að gert verði á þjónustu Íslandspósts í Vík komst nefndin svo að orði:

„Með þeim breytingum sem Íslandspóstur hf. boðaði við pósthjónustu á Laugum verður ekki séð að Íslandspóstur hf. standi ekki lengur við þessar skyldur. Landpósturinn mun taka á móti póstsendingum á ferðum sínum og er því þessi þjónusta síst óaðgengilegri flestum neytendum en áður. Þjónustustig gagnvart íbúum Lauga er það sama og það sem flestir íbúar utan þéttbýliskjarna njóta.“

Þá má ennfremur benda á það með tilliti til framangreinds að sá fjöldi heimila sem umrædd beiðni Íslandspósts, um lokun póstafrgreiðslu í Vík, tekur til er lægri en í tilvitnuðum ákvörðunum hér að framan.

Verður ekki talið að fjöldi heimila sé það mikill að það geti réttlætt rekstur sérstakrar póstafréiðslu á staðnum. Horfir PFS þá til þess að fyrir liggur að íbúar staðarins munu eftir sem áður hafa aðgang að afgreiðslustað eftir breytingarnar þó að hann verði ekki lengur á fyrirfram skilgreindum stað heldur í formi svokallaðs póstbíl, þar sem hægt verður að sinna allri almennri þjónustu eins og verið hefur. Þá hefur komið fram af hálfu Íslandspósts að í dreifbýli Víkur (póstnúmer 871) muni bréfum og skráðum sendingum áfram vera dreift með landspósti og sama þjónusta veitt og áður með landpósti. Almenn á því ekki að koma til þess að íbúar þurfi að sækja þjónustu yfir í önnur sveitarfélög. Auk þess ætti ekki að koma til þess að umrædd breyting á þjónustuháttum hafi í för með sér skerðingu á lífskjörum íbúa eða takmörkun á þjónustu við atvinnustarfsemi í Vík, líkt og haldið er fram af hálfu Mýrdalshrepps.

2.2.

Möguleiki íbúa á að sækja þjónustu annað og samgöngur á svæðinu, sbr. 3 og 4 tölul. 1. mgr. 5. gr. reglnanna.

Í erindi Íslandspósts kemur fram undir þessum lið að dreifing verði í höndum póstbíl/bílstjóra og að allar sendingar muni verða flokkaðar í Vík. Þessi aðili muni koma til með að heimsækja öll heimili og fyrirtæki og jafnframt verði hægt að póstleggja hjá honum sem og að panta þjónustu/viðkomu í síma á viðverutíma starfsmanns.

Af ofangreindu verður ekki ráðið annað en að starfsmaður fyrirtækisins fari á hvert heimili og beri út póst ásamt því að taka við póstsendingum sem íbúar í Vík þurfa að senda frá sér. Einnig kemur fram að einstaklingar og fyrirtæki geti haft samband við viðkomandi starfsmann og pantað þjónustu á viðverutíma starfsmanns. Þessi yfirlýsing verður ekki skilin öðruvísi en hægt sé að mæla sér mót við starfsmanninn á heimili sem og vinnustað og afhenda þær póstsendingar sem viðkomandi þarf að koma í póst. Ekki ætti því að koma til þess að íbúar í Vík þyrftu að sækja þjónustu út fyrir byggðarlagið. Þá hefur þegar komið fram að íbúar í dreifbýli Víkur (póstnúmer 871) verða áfram þjónustaðir með landpósti líkt og áður, svo umrædd breyting á þjónustuháttum mun ekki hafa áhrif á það fyrirkomulag sem fyrir er.

Að mati PFS er ekki ástæða til að fjalla sérstaklega um samgöngur á svæðinu.

2.3.

Fjöldi afgreiðslna á ári, sbr. 5. tölul. 1. mgr. 5. gr. reglnanna.

Samkvæmt upplýsingum frá Íslandspósti er meðalfjöldi skráðra afgreiðslna um 21 á dag um 80% af þeim eru afhendingar og 20% póstlagningar.

Að mati PFS gefa umræddar tölur um fjölda afgreiðslna ekki tilefni til að ætla að nauðsynlegt sé að halda rekstrinum áfram í óbreyttri mynd. Er þá einkum horft til þess að í raun eru það einungis hinnar svokölluðu skráðu sendingar sem kalla á það að starfsmaður Íslandspósts og viðskiptavinur hittist til að fylla út nauðsynleg fylgigögn. Öllum almennum bréfum verður hægt að koma í póstkassa sem staðsettur verður í Vík, en gert er ráð fyrir að hægt verði að kaupa frímerki á staðnum. Þá fær PFS ekki séð að sjónarmið Mýrdalshrepps um fjölda ferðamanna skipti máli í þessu sambandi en þegar horft er á meðalfjölda skráðra afgreiðslna á árinu 2013-2014 þá getur stofnunin ekki séð að sá fjöldi endurspegli mikla þörf fyrir rekstur póstafréiðslu í þeirri mynd sem verið hefur, eða sé til þess fallin að koma í veg fyrir að Íslandspósti sé kleift að hagræða í rekstri fyrirtækisins ef aðstæður bjóða upp á slíka hagræðingu.

2.4.

Annað sem getur haft áhrif á möguleika íbúa á að sækja pósthjónustu sem fellur undir alþjónustu.

Eins og fram hefur komið hyggst Íslandspóstur í stað hefðbundins afgreiðslustaðar, reka póstbíl með bréfbera/bílstjóra og ná í sendingar heim til einstaklinga og/eða fyrirtækja, þ.e. sambærilega þjónustu og fyrirtækið hefur boðið upp á í dreifbýli um áratugaskeið og nú hin síðari ár í minni bæjarfélögum eftir að rekstri hefðbundins afgreiðslustaðar hefur verið hætt.

Auk þess mun áfram verða staðsettur póstkassi í Vík þar sem hægt verður að postleggja bréf í, en aðgangur að póstkassa er innifalinn í skilgreiningu á afgreiðslustað samkvæmt lögum um pósthjónustu.

Með vísun til þess sem fram kemur hjá Íslandspósti um tilhögun þjónustu sem og fjölda afgreiðslna verður ekki séð að knýjandi þörf sé á því að reka afgreiðslustað í Vík með sambærilegum hætti og verið hefur hingað til.

Þá er rétt að taka fram, að lög og reglur á sviði pósthjónustu setja ekki neinar þær hömlur á Íslandspósts, að óheimilt sé að hagræða í rekstri fyrirtækisins. Þvert á móti er það eitt af markmiðum laganna að pósthjónusta sé rekin með hagkvæmum hætti, sbr. 1. gr. laga um pósthjónustu. Miðað við þau umsvif sem eru á núverandi afgreiðslu í Vík verður að telja að lokun póstafræðslunnar sé einnig réttlæt看leg út frá hagkvæmissjónarmiðum enda stendur íbúum til boða að hafa beint samband við þann starfsmann fyrirtækisins sem sinnir þjónustunni og mæla sér mót við hann á heimili eða vinnustað. Þá má á það benda að engar kröfur hvíla á Íslandspósti þess efnis að skylt sé að reka afgreiðslustað í öllum sveitarfélögum landsins.

3.

Lágmarkskröfur um gæði þjónustu

Auk ofangreindra viðmiða sem taka ber tillit til við mat á því hvort heimila megi lokun póstafræðslustaða, ber m.a. að virða kröfur um gæði pósthjónustu. Samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga nr. 19/2002 um pósthjónustu skal íslenska ríkið tryggja öllum landsmönnum á jafnræðisgrundvelli aðgang að ákveðnum þáttum pósthjónustu, alþjónustu, með ákveðnum gæðum og á viðráðanlegu verði. Aðgangur að póstafræðslu er einn af þeim þáttum sem falla undir alþjónustu, sem og afhending tiltekinna sendinga, t.d. ábyrgðarsendingar, tryggðar sendingar og bögglar upp að 20 kg., sbr. 3. mgr. 6. gr. laganna, sbr. einnig 5. gr. reglugerðar nr. 364/2003 um alþjónustu og framkvæmd pósthjónustu. Af gögnum málsins verður ekki séð að Íslandspóstur muni ekki afhenda þessar sendingar þó að afhending þeirra muni ekki lengur fara fram í gegnum hefðbundna póstafræðslu heldur með heimakstri á viðkomandi heimilisfang.

Þá er kveðið á um það í 11. gr. laganna að Póst- og fjarskiptastofnun beri að tryggja við val á rekstrarleyfishafa til þess að fara með einkarétt ríkisins, að veitt verði fullnægjandi þjónusta um allt land, auk þess sem í 22. gr. er laganna er áskilin krafa um gæði alþjónustu. Í alþjónustureglugerðinni eru tilgreindar þjónustu- og gæðakröfur varðandi útburð og opnunartíma afgreiðslustaða. Í 12 gr. reglugerðarinnar kemur fram að opnunartími afgreiðslustaða skuli taka mið af almennum opnunartíma samsvarandi þjónustu, en við mat á því hvað telst hæfilegur opnunartími má einnig taka mið af fjölda íbúa á því svæði sem afgreiðslustaðurinn þjónar sem og stærð svæðisins sem um ræðir.

Að mati PFS munu þær breytingar sem Íslandspóstur leggur til á þjónustu fyrirtækisins í Vík ekki hafa áhrif á ofangreindar lágmarkskröfur um gæði þjónustu.

4.

Samantekt

Ein meginskylda Íslandspósts er að afhenda bréf og böggla til skráðs viðtakanda sem og að móttaka bréf og böggla til póstmeðferðar frá viðskiptavinum sínum. Engin breyting er boðuð af hálfu Íslandspósts varðandi útburð póstsendinga á svæðinu. Breytingin felst eingöngu í þeim þætti starfseminnar er varðar móttöku sendinga á sérstökum afgreiðslustað. Með þeim breytingum sem Íslandspóstur hefur boðað með lokun afgreiðslustaðarins í Vík, verður ekki séð að fyrirtækið standi ekki lengur við þessar skyldur. Bréfberi/bílstjóri mun nú taka á móti póstsendingum frá íbúum og fyrirtækjum í Vík með sama hætti og hann hefur gert hjá íbúum utan þéttbýlis um áraraðir og nú í seinni tíð á minni þéttbýliskjörnum víðs vegar um landið, s.s. Eyrarbakka, Stokkseyri og Stöðvarfirði svo einhverjir staðir séu nefndir. Ekki verður annað séð en að eina hugsanlega óhagræðið sem í þessu felst sé að ekki er lengur afgreiðslustaður með fyrirfram skilgreindum opnunartíma. Á móti kemur að íbúar geta hringt í bréfbera/bílstjóra og pantað þjónustu á viðverutíma starfsmannsins eins og segir í skýringum með breytingunum. Póstkassi verður í Vík og í hann verður áfram hægt að koma almennum bréfum til skila sem bera með sér að burðargjöld hafi verið greidd. En aðgangur að póstkassa er hluti af skilgreiningu á hugtakinu afgreiðslustað samkvæmt lögum um pósthjónustu. Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar eru þær breytingar sem boðaðar eru á þjónustuháttum til þess fallnar að minnka þörfina fyrir að reka hefðbundinn afgreiðslustað í Vík. Tölur um fjölda afgreiðslna á staðnum benda einnig til þess að notkun afgreiðslustaðarins hafi ekki verið í þeim mæli að það geti réttlæt nauðsyn þess að hann sé rekinn áfram í óbreyttri mynd, en ekkert er fram komið sem gefur tilefni til að vefengja umræddar tölur.

Þá hafa engar breytingar verið boðaðar af hálfu Íslandspósts hvað varðar íbúa í dreifbýli Víkur og verður bréfum og skráðum sendingum áfram dreift til þeirra og þeir þjónustaðir með landspósti.

Jafnframt er það mat stofnunarinnar að sú þjónusta sem Íslandspóstur hyggst bjóða íbúum í Vík fullnægi gæðakröfum laga um pósthjónustu nr. 19/2002, sem og þeim skyldum sem hvíla á fyrirtækinu sem alþjónustuveitanda.

Að öllu framangreindu virtu þá er það niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar að Íslandspósti skuli heimilt að loka afgreiðslustað fyrirtækisins í Vík, en samkvæmt erindi fyrirtækisins er gert ráð fyrir að lokunin komi til framkvæmda þann 1. mars 2015. Hvað varðar mögulega dagsetningu um lokun afgreiðslunnar vill Póst- og fjarskiptastofnun árétta að tilkynna ber um lokun afgreiðslu með a.m.k. 3 mánaða fyrirvara, sbr. 5. mgr. 5. gr. reglna nr. 504/2003.

Ákvörðunarorð

Póst- og fjarskiptastofnun samþykkir beiðni Íslandspósts hf., dags. 11. desember 2014, og heimilar fyrirtækinu að loka póstafræðslu fyrirtækisins í Vík.

Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 13. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi var kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar. Um kostnað vegna málskots fer samkvæmt 5. mgr. 13. gr. sömu

laga, auk þess sem greiða ber sérstakt málskotsgjald að upphæð kr. 150.000, skv. 6. gr. reglugerðar nr. 39/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála.

Reykjavík, 20. febrúar 2015

Hrafnkell V. Gíslason

Guðmunda Á. Geirsdóttir