

Service- og kvalitetskrav til postomdelingen

I dette bilag ses på om de nuværende mål for service og kvalitet for postomdelingen er hensigtsmæssige i relation til at sikre et tilfredsstillende service- og kvalitetsniveau.

Med kvalitet menes, hvor stor en del af posten, der er afleveret rettidigt til modtageren.

Der ses på, om niveauet for de opstillede mål, og på spørgsmålet om at opstille mål for postomdelingen kontra opstilling af egentlige krav. Endvidere ses på den faktiske målopfyldelse i de senere år.

Opstilling af service- og kvalitetsmål sker i lyset af statens pligt til sørge for at bringe breve, pakker og blade m.v. ud til samtlige af landets husstande, virksomheder m.v. Det er Post Danmark A/S, som udfører denne opgave for staten i medfør af en koncession.

I bilaget præsenteres en model i relation til de mål og krav, som staten kan stille til koncessionshaver, hvad angår service og kvalitet af postbefordringen.

1. Det retlige grundlag

Efter den gældende EU-regulering skal medlemslandene sikre, at der fastsættes og offentliggøres kvalitetsstandarder for varetagelsen af befordringspligten med henblik på at sikre posttjenester af høj kvalitet.

Medlemslandene fastsætter standarder hvad angår den indenlandske postbefordring mens standarderne for grænseoverskridende postbefordring fastsættes på fællesskabsniveau.

1.1. Breve

For såvel almindelige indenlandske breve som økonomibreve er det i koncessionen for Post Danmark A/S bestemt, at målet er et kvalitetsniveau på 97 pct. Det vil sige, at 97 pct. af de almindelige breve skal være fremme hos modtageren dagen efter indleveringen, mens 97 pct. af økonomibrevene skal være afleveret inden for tre dage, for økonomibreve indleveret torsdag eller fredag dog 4 hverdage.

1.2. Pakker

Kvalitetsmål for indenlandske pakker er fastsat i koncessionen for Post Danmark A/S. Servicemålet er dag-til-dag befordring mellem alle byer, undtagen til Bornholm, hvor en ekstra dag må påregnes. Kvalitetsmålet er, at 99 pct. af de indleverende pakker omdeles rettidigt til kunderne.

1.3. Blade

Servicemålet for indenlandske dag-, uge- og månedsblade samt tidsskrifter fremgår af koncessionen for Post Danmark A/S.

For dagblade er servicemålet levering dagen efter indlevering. For uge- og månedsblade samt tidsskrifter er servicemålet levering 2 dage efter indlevering mandag til fredag. Post Danmark A/S kan dog lempe dette servicemål ved partier over 100.000 forsendelser.

I den årlige redegørelse om virksomhedens opfyldelse af service og kvalitetsmål fastlægger Post Danmark A/S selv kvalitetsmålet for denne gruppe forsendelser. Redegørelsen sendes til trafikministeren. Ministeren kan kræve ændringer i de fastsatte service- og kvalitetsmål. I den seneste redegørelse for 2002 har Post Danmark A/S fastsat kvalitetsmålet til 100 pct. for dagblade og til 97 pct. for uge- og månedsblade samt tidsskrifter.

1.4. Periodiske målinger som offentliggøres

Det fremgår af koncessionen, at Post Danmark A/S er forpligtet til at gennemføre periodiske repræsentative målinger vedrørende overholdelsen af de fastlagte kvalitetsmål for breve omfattet af befordringspligten. Målingerne skal foretages af en anden end koncessionshaveren, og resultaterne af målingerne offentliggøres kvartalsvis. Post Danmark A/S afholder udgifterne til disse målinger.

Udland

Kvalitetsmålet for grænseoverskridende postfor sendelser indenfor Den Europæiske Union er, at 85 pct. af forsendelserne omdeles senest 3 hverdage efter indlevering samt at 97 pct. af for-