

Konsesjon til Posten Norge AS

Fastsatt av Samferdselsdepartementet xxx desember 2011 med hjemmel i lov 29. november 1996 nr. 73 om formidling av landsdekkende postsendinger (postloven) § 4 jf. § 5 og forskrift av 1. juli 1997 om formidling av landsdekkende postsendinger (postforskriften) § 5 jf. § 3.

Konsesjonen gjelder fra 1. januar 2012 og inntil annet er bestemt.

Ottar Ostnes e.f.

Jørn Ringlund

Tildeling av konsesjon

Posten Norge AS (heretter kalt Posten) tildeles med dette konsesjon for å tilby leveringspliktige tjenester innenfor enerettsområdet, jf. postloven § 4 og postforskriften § 5, jf. postloven § 6 og postforskriften § 3, fra 1. januar 2012 og inntil videre.

1 Generelle bestemmelser

1.1 Formål

Konsesjonens formål er å sikre et landsdekkende tilbud om formidling av leveringspliktige tjenester til rimelig pris og til god kvalitet.

1.2 Geografisk og saklig virkeområde

Konsesjonen omfatter postlovens geografiske virkeområde og krav knyttet til det landsdekkende postnettet og de leveringspliktige tjenestene.

1.3 Krav om godt og likeverdig tilbud

Posten skal sikre alle brukere et godt og likeverdig tilbud i alle deler av landet.

Posten skal tilstrebe universell utforming av de leveringspliktige tjenestene, det vil si at tjenestene blir utformet på en slik måte at de kan nyttes av alle brukere. Posten skal involvere de funksjonshemmedes organisasjoner i arbeid som vil ha betydning for brukernes tilgjengelighet til de leveringspliktige tjenestene.

2 Krav til landsdekkende postnett

2.1 Hovedregel om landsdekkende postnett

De leveringspliktige tjenestene, jf. del 3, skal være tilgjengelige for befolkningen i hele landet gjennom et landsdekkende postnett.

2.2 Faste ekspedisjonssteder

Det skal være minst ett fast ekspedisjonssted i hver kommune. Ekspedisjonsstedene skal være åpne alle hverdager (alle dager unntatt søn- og helligdager). Åpningstidene skal tilpasses de lokale behov.

Post- og teletilsynet kan gi dispensasjon fra kravene i første ledd dersom de etter en helhetsvurdering vil medføre en urimelig byrde for Posten. Ved avgjørelsen skal det tas hensyn til brukernes behov for faste ekspedisjonssteder.

2.3 Innsamlingspostkasser

Posten skal sikre god tilgjengelighet gjennom et tilstrekkelig antall innsamlingspostkasser.

2.4 Utlevering

2.4.1 Utleveringssted

Posten skal, under forutsetning av at mottaker har satt opp utleveringspostkasse eller annen egnet innretning, utlevere leveringspliktige uregistrerte sendinger og hentemeldinger til alle

mottakeres postadresse (bosted/fysiske adresse), jf. postloven § 5 annet ledd bokstav b). Med uregistrerte sendinger menes sendinger som ikke er registrerte, jf. postforskriften § 2 h).

Nærmere regler om utleveringssted følger som vedlegg 1. Post- og teletilsynet kan gi dispensasjon fra reglene i vedlegg 1 dersom disse etter en helhetsvurdering medfører en urimelig byrde for Posten.

Dersom utleveringspostkasse eller annen egnet innretning ikke er satt opp på sted som Posten anviser, eller mottaker ikke ønsker utlevering der, skal sendingene utleveres på nærmeste faste ekspedisjonssted. Posten kan returnere uavhentede postsendinger etter to uker.

2.4.2 Utleveringssted for funksjonshemmede

Funksjonshemmede skal få utlevert sendinger nærmere enn det som følger av punkt 2.4.1 første ledd i den utstrekning den funksjonshemmede har problemer med tilgang til utleveringspostkasse og husstandsmedlemmer ikke kan hente sendingene. Utleveringspostkasse skal plasseres ved inngangsdør til bolig dersom behovet tilsier det.

2.5 Varsling av endringer i tilgjengelighet

Post- og teletilsynet skal varsles om omlegginger av de faste ekspedisjonssteder og vesentlige endringer i landpostruter så snart som mulig og senest innen 2 måneder før de iverksettes. Det skal dokumenteres at kravene i konsesjonen oppfylles og redegjøres særskilt for konsekvensene for brukerne med hensyn til tilgjengelighet.

Brukerne skal på hensiktsmessig måte varsles om omlegginger av de faste ekspedisjonssteder, og vesentlige omlegginger i landpostruter og om mulig innsamlingspostkasser senest 2 måneder før de iverksettes. Varsling kan unnlates dersom omlegging åpenbart innebærer bedret tilgjengelighet for alle brukergrupper.

3 Krav til tjenester

3.1 Leveringspliktige tjenester

Posten skal tilby formidling av følgende adresserte sendinger ved alle faste ekspedisjonssteder og i alle landpostruter:

- a. prioritert brevpost inntil 2 kg
- b. uprioritert brevpost inntil 2 kg
- c. lettgods inntil 20 kg

Sendinger som nevnt i første ledd skal tilbys til og fra utlandet. Posten kan stille krav om et minste antall sendinger ved formidling av uprioritert brevpost.

Formidling av farlige sendinger omfattes ikke av leveringsplikten.

Posten skal tilby formidling av aviser og blad i abonnement inntil 2 kg som prioritert og uprioritert brevpost.

Post- og teletilsynet kan gi dispensasjon fra kravene i første ledd dersom de etter en helhetsvurdering vil medføre en urimelig byrde for Posten. Ved avgjørelsen skal det tas hensyn til brukernes behov for tjenestene.

Når Posten tilbyr én tjeneste som oppfyller kravene i første og annet ledd, kan Post- og teletilsynet i særlige tilfeller gi tillatelse til at en tilsvarende tjeneste ikke skal regnes som leveringspliktig.

3.2 Leveringspliktige tjenester - ettersending, retur og oppbevaring

For leveringspliktige sendinger jf. punkt 3.1, skal Posten tilby:

- a. ettersending til midlertidig adresse
- b. ettersending i minst 1 år ved varig adresseendring
- c. retur av sendinger til avsender ved ukjent adressat eller dersom adressat ikke ønsker å motta sendingene
- d. oppbevaring av sendinger i en periode på inntil 3 måneder. Liggefrister for registrerte sendinger skal overholdes med mindre annet er særskilt avtalt med avsender.

Sendinger som skal ettersendes skal videreformidles straks. Kravene til fremsendingstid, jf. punkt 3.8.3, gjelder.

Post- og teletilsynet kan gi dispensasjon fra kravene i første ledd dersom de etter en helhetsvurdering vil medføre en urimelig byrde for Posten. Ved avgjørelsen skal det tas hensyn til brukernes behov for tjenestene.

3.3 Leveringspliktige tjenester – verdisendinger, postoppkrav og rekommanderte sendinger

Posten skal tilby formidling av verdibrev inntil 2 kg. Posten plikter ikke å tilby formidling av verdibrev ved kontraktspostkontorer, så lenge tjenesten tilbys ved minst ett annet sted i kommunen. For sendinger til utlandet skal tjenesten tilbys i den grad Postens samarbeidspartner i mottakerlandet tilbyr slik formidling.

Posten skal tilby postoppkrav for sendinger inntil 20 kg innenlands.

Posten skal tilby formidling av rekommandert sending inntil 2 kg.

Post- og teletilsynet kan gi dispensasjon fra kravene i første og annet ledd dersom de etter en helhetsvurdering vil medføre en urimelig byrde for Posten. Ved avgjørelsen skal det tas hensyn til brukernes behov for tjenestene.

Når Posten tilbyr én tjeneste som oppfyller kravene i første og annet ledd, kan Post- og teletilsynet i særlige tilfeller gi tillatelse til at en tilsvarende tjeneste ikke skal regnes som leveringspliktig.

3.4 Leveringspliktige tjenester for blinde og svaksynte

Posten skal for sendinger med blindeskrift, lydbøker og lignende mellom blinde/svaksynte samt mellom blinde/svaksynte og godkjent institutt for blinde/bibliotek, tilby tjenestene angitt i konsesjonen punkt 3.1 første ledd litra a) og c) og 3.2 første ledd, uten å kreve vederlag fra avsender eller mottaker. Kravet om vederlagsfrihet gjelder også formidling av uregistrerte prioriterte sendinger opp til 7 kg til utlandet.

Post- og teletilsynet kan gi dispensasjon fra kravene i første ledd dersom de etter en helhetsvurdering vil medføre en urimelig byrde for Posten. Ved avgjørelsen skal det tas hensyn til brukernes behov for tjenestene.

3.5 Krav til leveringsvilkår og geografisk enhetsporto

Posten skal tilby formidling av leveringspliktige tjenester angitt over i punkt 3.1- 3.3 til kostnadsbaserte priser og på objektive, oversiktlige og ikke-diskriminerende vilkår. Tilsvarende krav gjelder for rabatter.

Prisene skal ikke inkludere betaling for tjenester, funksjoner eller ytelser som er unødvendige for tjenesten det er anmodet om.

Tjenester som kommer inn under enerettsområdet skal ha geografisk enhetsporto, jf. postloven § 5. Portotakster for prioriterte brev innenlands innenfor enerettsområdet skal godkjennes av Samferdselsdepartementet, jf. postforskriften § 10. Forslag til nye priser skal forelegges departementet minst 4 uker før de offentliggjøres etter bestemmelsene i punkt 3.7.

For leveringspliktige tjenester utenfor enerettsområdet vil kravet om kostnadsbaserte priser ivaretas gjennom en maksimalprisordning, jf. punkt 5.7.

3.6 Informasjon om leveringsvilkår

Posten skal informere om leveringsvilkår for de leveringspliktige tjenestene. Informasjonen skal totalt sett gi brukerne tilstrekkelig detaljerte og ajourførte opplysninger, særlig om priser, rabatter, fremsendingstider, frister for innlevering, klageadgang og ansvarsbetingelser. Informasjonen skal gjøres tilgjengelig for brukerne gjennom faste ekspedisjonssteder, landpostruter, innsamlingspostkasser og på Postens internetsider. Prinsippene i mållova skal følges så langt råd er, men likevel slik at det ikke utgjør noen ulempe av betydning i forhold til private konkurrenter.

Posten skal tilstrebe universell utforming av de ulike informasjonskanalene, dvs. at informasjonen blir utformet på en slik måte at den kan nyttes av alle brukere i så stor utstrekning som mulig, uten behov for spesiell tilpasning.

3.7 Varsling av prisøkninger

Post- og teletilsynet og brukerne skal varsles om prisøkninger for de leveringspliktige tjenestene så snart som mulig og senest 2 måneder før de iverksettes. Post- og teletilsynet skal også informeres om hvordan brukerne varsles.

3.8 Innsamling av post, utleveringshyppighet og fremsendingstid

3.8.1 Innsamling av post

Innsamlingspostkasser skal tømmes daglig mandag til og med fredag, og lørdag eller søndag.

Det skal opplyses om lokalt fastsatte innleveringsfrister alle steder der sendingene kan innleveres.

3.8.2 Utleveringshyppighet

Prioritert brevpost og hentemeldinger skal utleveres alle hverdager (alle dager unntatt søn- og helligdager). Kravet gjelder ikke for påskeaften.

Posten kan gjøre unntak fra kravene dersom det foreligger ekstraordinære omstendigheter. Med ekstraordinære omstendigheter forstås forhold som i en begrenset periode gjør det umulig eller urimelig kostnadskrevende å foreta utlevering alle hverdager. Unntaket gjelder bare så lenge den ekstraordinære omstendighet foreligger, og Posten skal så langt som mulig foreta utlevering på alternative måter.

Post- og teletilsynet kan gi dispensasjon fra kravene dersom det foreligger særlige geografiske forhold. Med særlige geografiske forhold menes bosetninger på steder hvor det er umulig eller urimelig kostnadskrevende å foreta utlevering alle hverdager. Spredt bosetning er som hovedregel ikke å regne som et særlig geografisk forhold. Utlevering skal uansett finne sted minst tre dager pr. uke. Post og teletilsynet kan gi dispensasjon fra dette kravet når det er umulig eller urimelig kostnadskrevende å utlevere minst tre dager pr. uke.

Posten skal rapportere særskilt i årsrapporten, jf. punkt 7.2, om mottakere som ikke får utlevert prioritert brevpost og hentemeldinger alle hverdager. Det skal angis hvilke løsninger som er valgt for hvert tilfelle.

3.8.3 Fremsendingstider

Minst 85 % av innenlandsk prioritert brevpost skal være fremme innen dagen etter innlevering (D+1), mens minst 97 % skal være fremme innen D+3. Kravet gjelder som gjennomsnitt for hvert kvartal.

Minst 85 % av tilsvarende sendinger til/fra land innen EØS skal være fremme innen 3 dager etter innlevering (D+3), mens minst 97 % skal være fremme innen D+5. Kravet gjelder som gjennomsnitt for hvert halvår.

Minst 85 % av innenlandsk uprioritert brevpost og innenlandsk lettgoods skal være fremme innen 4 dager etter innlevering (D+4), mens minst 97 % skal være fremme innen D+6. Kravet gjelder som gjennomsnitt for hvert kvartal.

Sendinger som ankommer fra utlandet til Norge skal formidles innenfor de samme tidsfrister som tilsvarende innenlandske sendinger. Det samme gjelder for den innenlandske behandlingen m.m. av sendinger til utlandet.

Post- og teletilsynet kan gi dispensasjon fra kravene i særlige tilfeller.

3.8.4 Måling og rapportering av fremsendingstider

Posten har plikt til løpende å foreta objektive målinger vedrørende oppfyllelse av fastsatte krav til fremsendingstider. Målingene for prioritert brevpost skal gjennomføres i henhold til gjeldende CEN-standarder for måling av fremsendingstid. Kravet gjelder ikke for avtalebaserte sendinger. Posten skal rapportere til Post- og teletilsynet med kopi til Samferdselsdepartementet om måleresultatene herunder statistisk usikkerhet for hvert kvartal innen utløpet av påfølgende måned, og innen utløpet av tredje måned etter hvert halvår vedrørende grensekryssende sendinger til/fra EØS. Dersom kravene ikke er innfridd skal det redegjøres for årsakene til dette. Kvartalsrapportens oversikt over kvalitetsmålinger på enerettsområdet skal være offentlig. Posten skal betale kostnadene ved slike målinger.

Posten skal rapportere særskilt vedrørende andel sendinger som er forsinket. Det skal bl.a. opplyses om fordelingen av forsinkelsene (andel dager forsinkelse) og årsaken til forsinkelsene.

Post- og teletilsynet kan stille krav til hvordan målinger skal utføres og hvem som skal utføre målingene.

4 Krysssubsidiering og statlig kjøp

4.1 Krysssubsidiering

Krysssubsidiering fra enerettsområdet til andre tjenester innenfor eller utenfor leveringspliktige tjenester er i utgangspunktet ikke tillatt. Krysssubsidiering forekommer dersom inntektene til en produktgruppe dekker mer enn sine autonomkostnader samtidig som inntektene til en annen produktgruppe ikke dekker sine relevante kostnader (merkostnader + alternativkostnader).¹

¹ Autonomkostnad: Kostnaden ved å produsere en produktgruppe alene. Merkostnad: Den ekstra kostnad som påløper ved at en produktgruppe produseres i tillegg til andre produktgrupper. Alternativkostnad: Kostnaden ved ikke å benytte ressursene til det beste alternative formålet.

Overskudd fra enerettstjenester i lønnsomme områder skal benyttes til å dekke underskudd i samme tjeneste i ulønnsomme områder. Annen anvendelse av overskuddet fra enerettsområdet kan bare gjøres der hvor krysssubsidieringen (sammen med bevilgning fra staten til kjøp av posttjenester) er et ledd i finansieringen av leveringspliktige tjenester som er bedriftsøkonomisk ulønnsomme for Posten.

4.2 Statlig kjøp

Reglene i Del 2 "Krav til landsdekkende postnett" og Del 3 "Krav til tjenester", medfører merkostnader for Posten i forhold til en ren bedriftsøkonomisk lønnsom tilpasning. Disse merkostnadene, samt merkostnader som oppstår som følge av reglene i punkt 3.4, 6.7 og 8.1, dekkes gjennom eventuelt enerettsoverskudd og/eller statlig kjøp av bedriftsøkonomisk ulønnsomme tjenester.

5 Produktregnskap og maksimalprisordning

5.1 Formål og virkeområde for produktregnskap

Posten skal føre produktregnskap² for de selskaper som etter lov 22. november 1996 nr. 65 om statens postselskap og lov 17. juli 1998 nr. 56 om årsregnskap mv. (regnskapsloven) regnes som en del av selskapet. Produktregnskapet avlegges på konsernbasis uavhengig av hvilket forretningsområde eller juridisk enhet av konsernet som leverer produktene/tjenestene.

Formålet med reglene er å sikre at Posten utarbeider et produktregnskap som skal kunne gi grunnlag for å vurdere om prisene for leveringspliktige tjenester og ikke-leveringspliktige tjenester innenfor enerettsområdet og leveringspliktige tjenester utenfor enerettsområdet er kostnadsbaserte³, og om ulovlig krysssubsidiering finner sted.

5.2 Overordnede prinsipper

Posten skal utarbeide og vedlikeholde dokumentasjon av systemet for utarbeidelse av produktregnskap, herunder begrepsdefinisjoner, prinsipper som er lagt til grunn for kostnadsfordeling og beregningsmåter.

Produktregnskapet skal baseres på og avstemmes mot finansregnskapet, med unntak av finanskostnader og -inntekter som erstattes med kalkulatorisk rente⁴ på anvendt kapital⁵. Kalkulatorisk rente skal fastsettes etter anerkjente prinsipper og objektive kriterier.

Produktregnskapet skal være revidert av ekstern revisor. Revisor skal avgi en erklæring om at produktregnskapet er avlagt i henhold til kravene til produktregnskap, herunder kontrollere at produktregnskapet balanserer med og er avstemt mot revidert finansregnskap (revisjonsspor) og utføre kontroller av at utvalgte fordelingsnøkler, dataregistreringer og databearbeiding er i samsvar med reglene.

Prisenes forhold til kostnadene må vurderes skjønnsmessig, bl.a. sett i forhold til at Postens enerettsprodukter bør gi et enerettsoverskudd, at staten kjøper bedriftsøkonomisk

² Produktregnskap: Oversikt over inntekter, kostnader og kapital knyttet til produkter/tjenester.

³ Kostnadsbaserte priser: Priser som er fastsatt med utgangspunkt i kostnadene for å frembringe produkter/tjenesten inklusive en rimelig avkastning på anvendt kapital.

⁴ Kalkulatorisk rente: Beregnet rente på anvendt kapital basert på Postens balanse i henhold til sist avlagte og reviderte årsregnskap. Kalkulatorisk rente fastsettes som et veiet gjennomsnitt av risikofri rente + et risikotillegg (lånerente) på fremmedkapital og avkastningskrav på egenkapital.

⁵ Anvendt kapital: Sum eiendeler fratrukket både rentefri kortsiktig gjeld og avsetninger til fremtidige forpliktelser

ulønnsomme posttjenester, at tjenestene produseres i samproduksjon og at det er krav om geografisk enhetsporto for posttjenester innenfor enerettsområdet.

5.3 Resultatenheter

Alle Postens tjenester/produkter skal i produktregnskapet klassifiseres etter følgende hovedområder og resultatenheter:

Hovedområder	Resultatenheter	
Leveringspliktige posttjenester innenfor enerettsområdet	1. Prioritert adressert brevpost	2. Uprioritert adressert brevpost
Enerettstjenester uten leveringsplikt	1. Andre posttjenester innen enerettsområdet	.
Leveringspliktige posttjenester utenfor enerettsområdet	1. Adressert brevpost	2. Lettgods
Banktjenester	1. Grunnleggende banktjenester og øvrige banktjenester	.
Øvrige tjenester	1. Andre tjenester	.

For hver resultatenhet skal det lages oversikter over inntekter og kostnader, inkludert kalkulatorisk rente for kapitalbinding etter oppsett beskrevet nedenfor, jf. 5.4.

Post- og teletilsynet kan i tillegg til ovenstående rapportering be om spesifikke produktkalkyler dersom dette er nødvendig for å avgjøre om prisene på leveringspliktige tjenester og enerettstjenester som ikke er leveringspliktige, er kostnadsbaserte. Slike kalkyler skal settes opp basert på de samme prinsipper som øvrig produktregnskap, men kan bygges opp nedenfra på selvkostbasis og behøver ikke være avstembare mot finansregnskapet.

5.4 Produktregnskapets oppsett

Produktregnskapet skal settes opp i henhold til oppsettet i vedlegg 2.

Avregningspriser mellom de ulike regnskapsmessige resultatenhetene skal identifiseres, og internt salg/kjøp skal spesifiseres i noter til produktregnskapet.

5.5 Fordeling av inntekter og kostnader

Alle kostnader og inntekter skal fordeles fullt ut til de respektive resultatenheter. Unntatt fra dette er eventuelle inntekter og kostnader som er av ekstraordinær karakter eller på annen måte gir et misvisende bilde av lønnsomheten ved driften⁶. Slike eventuelle ekstraordinære poster skal fremgå av avstemmingen mot finansregnskapet og redegjøres for særskilt. Det skal også gis en særskilt redegjørelse for anvendelse av enerettsoverskudd.

Kostnadene skal fordeles til de respektive resultatenhetene ved analyse av sammenhengen mellom ressursbruk og resultatenhet. Ved fordeling av ressursbruk skal årsaken til ressursbruken være retningsgivende.⁷ Så langt det er mulig skal kostnader henføres direkte til resultatenhetene. Der analyse av årsakssammenheng ikke gir grunnlag for dette, skal

⁶ Eksempler på slike poster er eventuelle statlige tilskudd, ekstraordinære avsetninger og gevinst/tap ved salg av anleggsmidler.

⁷ Kostnadsfordelingen skal ikke behandle kostnader knyttet til aktivitetene som er besluttet utført av Posten annerledes enn kostnader knyttet til aktiviteter som er pålagt av myndighetene.

henføringen av kostnadene til resultatenhetene foretas ut fra allerede fordelte kostnader. Felleskostnader skal fordeles på resultatenhetene ut fra allerede fordelte kostnader. Kapital og kalkulatorisk rente skal beregnes og fordeles etter anerkjente prinsipper.

Interne ytelser på tvers av resultatenhetene skal inngå på samme måte som ytelser overfor tredjemann, eller til selvkost der hvor det ikke gir mening å bruke markedspris. Slike salg skal redegjøres for særskilt, og være dokumentert ved særskilte avtaler. Inntekter fra leveringspliktig(e) tjeneste(r) som selges sammen med tjeneste(r) ikke omfattet av leveringsplikt, skal godskrives leveringspliktig(e) tjenesten(e) med den listepreis som ville være oppnådd dersom denne/disse hadde blitt solgt enkeltvis. Restbeløpet skal godskrives tjenesten(e) som ikke er omfattet av leveringsplikt.

5.6 Rapportering

Produktregnskapet skal følge kalenderåret og skal sammen med underliggende dokumentasjon, herunder avstemming mot finansregnskapet og revisorerklæring, oversendes Post- og teletilsynet innen tre måneder etter at finansregnskapet er fremlagt. Årsrapporten skal ledsages av revisorerklæring. Rapporten skal inneholde aktuelle kommentarer, herunder redegjørelse for eventuelle endringer i metoder eller grunnlagsmaterialet for føring av produktregnskapet.

Oppstillingene for produktregnskapets hovedområder skal være offentlige. Det er ikke krav om at resultatenhetenes oppstillinger skal være offentlige.

5.7 Maksimalprisordning

For leveringspliktige tjenester utenfor enerettsområdet skal kravet om kostnadsbaserte priser ivaretas gjennom en maksimalprisordning som tar utgangspunkt i prisnivået ved konsesjonens ikrafttredelse.

Tjenester som er omfattet av ordningen, er listet i vedlegg 3. Tjenestene skal vektes med tjenestens omsetningsandel for forutgående år. Massesendinger omfattes ikke av ordningen.

Den nominelle prisendringen for tjenester omfattet av ordningen skal, totalt sett, ikke overstige endringene i lønnsindeksen for samferdselssektoren samme år. Maksimalprisene tillates likevel beregnet kumulativt i konsesjonsperioden.

For den enkelte tjeneste som omfattes, kan prisene maksimalt økes med lønnsindeksen pluss 7 prosentpoeng per år. Posten kan i særlige tilfeller søke Post- og teletilsynet om tillatelse til å gjennomføre større prisendringer.

Posten skal dokumentere årlig til Post- og teletilsynet at kravene er oppfylt, jf. punkt 7.2. Post- og teletilsynet følger opp ordningen løpende, herunder vurderer om tjenester kan tas ut av ordningen som følge av økt konkurranse eller som en tilsvarende tjeneste etter bestemmelsene i punktene 3.1 og 3.3, og kan fastsette nærmere krav til maksimalprisordningen.

6 Andre bestemmelser

6.1 Klageordning for brukerne

Posten skal ha en klageordning som gjør det mulig for brukerne å få behandlet ethvert spørsmål om tjenester omfattet av denne konsesjon.

Klageordningen skal være enkel å bruke, og skal sikre at klager behandles på en forsvarlig måte innen rimelig tid. Postens avgjørelse i klagesaken skal begrunnes. Posten skal opplyse sine brukere om klageadgangen, og årlig informere Post- og teletilsynet om omfanget av klager og om behandlingen av disse, jf. punkt 7.2.

Posten skal ha bestemmelser om klageordningen, herunder om organisering og saksbehandling. Bestemmelsene skal godkjennes av Post- og teletilsynet, som kan pålegge endringer.

6.2 Reservasjonsordning

Posten skal ha en reservasjonsordning som oppfyller kravene i markedsføringsloven § 17.

6.3 Ubesørgelige postsendinger

Posten skal ha et system for behandling av sendinger som verken kan formidles til mottaker eller avsender grunnet feilaktig eller mangelfull adressering. Posten har plikt til å motta ubesørgelige postsendinger fra postoperatører som selv ikke har etablert egen ordning for behandling av slike postsendinger. Kostnader ved Postens behandling skal dekkes av den enkelte postoperatør som overleverer slike sendinger, jf. postforskriften § 11.

6.4 Bruk av kronen og postflagget

Posten har rett til å bruke kronen i sin logo og til å bruke postflagget, jf. lov av 10. desember 1899 om Norges flag § 2 og kgl. res. av 21. oktober 1927.

6.5 Bruk av frimerker og andre frankeringsmidler

Posten har tillatelse til å utgi og godta bruk av frimerker og andre frankeringsmidler der Norge eller Noreg forekommer, jf. postloven § 7 og kgl. res. av 31. august 2001. Posten skal ha en ordning for innbytte av frimerker.

6.6 Rettigheter og plikter etter Verdenspostkonvensjonen

Posten har de rettigheter og plikter som følger av Verdenspostkonvensjonen, i den grad ikke annet er bestemt av Samferdselsdepartementet.

6.7 Ytelser til totalforsvaret

Posten skal bidra til å sikre behovet for posttjenester under beredskap, kriser og krigsforhold. Samferdselsdepartementet kan stille nærmere krav til tjenestene.

6.8 Informasjon om standarder

Posten skal på hensiktsmessig måte informere brukerne om standarder som regulerer alminnelige vilkår for tilgang til leveringspliktige tjenester, inkludert kvalitetsstandarder.

7 Tilsyn og sanksjon

7.1 Tilsyn

Post- og teletilsynet fører tilsyn med at kravene i postloven, postforskriften og denne konsesjonen overholdes, jf. postloven § 18.

Posten skal medvirke til gjennomføring av tilsynet, herunder gi tilsynspersonell uhindret adgang, samt fremskaffe opplysninger og dokumentasjon som er nødvendig for å gjennomføre tilsyn.

7.2 Rapport om oppfyllelse av konsesjonsvilkårene

I tillegg til varsling, jf. punkt 2.5 og 3.7 samt rapportering, jf. punkt 3.8.2, 3.8.4 og 6.1, skal Posten utarbeide en årlig rapport til Post- og teletilsynet over virksomhetens oppfyllelse av konsesjonsvilkårene. I rapporten skal det også dokumenteres at maksimalprisordningen, jf. punkt 5.7, oppfylles. Kopi av årsrapporten skal sendes til Samferdselsdepartementet.

Rapporten skal foreligge senest innen utgangen av første kvartal påfølgende år.

7.3 Sanksjon

Brudd på konsesjonsvilkårene kan medføre tvangsmulkt, jf. postloven § 23.

Konsesjonen kan trekkes tilbake ved gjentatte eller vesentlige brudd på konsesjonsvilkårene, eller når andre forhold gjør det nødvendig, jf. postforskriften § 9.

8 Varighet, endring og opphør

8.1 Ikrafttredelse og varighet

Konsesjonen gjelder fra 1. januar 2012 og inntil annet fastsettes av Samferdselsdepartementet.

8.2 Endring av konsesjon

Samferdselsdepartementet kan endre konsesjonsvilkårene til ulempe for Posten dersom endring i nasjonal lovgivning eller i Norges internasjonale forpliktelser gjør det nødvendig. Endring kan videre skje dersom viktige samfunnshensyn tilsier det.

Endringer i konsesjonen gir ikke Posten eller andre rett til erstatning fra staten.

8.3 Opphør

Samferdselsdepartementet kan gjøre vedtak om at konsesjonen skal falle bort tidligst ett år fra det er sendt forhåndsvarsel etter forvaltningsloven, jf. postloven § 4.

Retningslinjer for plassering av utleveringspostkasser

Alternativ 1

Posten skal besørge utlevering av postsendinger i umiddelbar nærhet til bosted/fysisk adresse. Følgende retningslinjer legges til grunn ved plassering av utleveringspostkasser:

- a) I tettbygd strøk plasseres utleveringspostkasser ved port/innkjøring til bolig/fysisk adresse eller inntil en avstand på 100 meter fra port/innkjøring. **Ved færre enn 3 husstander i gjennomsnitt pr. km vei kan utleveringspostkassen likevel plasseres inntil 3 km fra port/innkjøring.**

Dette innebærer likevel at postkasseanlegg i boligblokker, bygårder mv. fortsatt skal være inne i gården/på eiendommen (avstand: 0 meter).

Som tettbygd strøk regnes hussamling med minst 200 hjemmehørende personer der husene normalt ikke ligger mer enn 50 meter fra hverandre.

- b) I spredtbygde strøk plasseres utleveringspostkasser ved port/innkjøring til bolig/fysisk adresse eller inntil en avstand på 250 meter fra port/innkjøring. **Ved færre enn 3 husstander i gjennomsnitt pr. km vei kan utleveringspostkassen likevel plasseres inntil 3 km fra port/innkjøring.**

Dette innebærer likevel at utlevering skjer til bolig/fysisk adresse (avstand: 0 meter) når landpostbudet tilkalles eller ved utlevering av registrerte sendinger.

Som særlige tilfeller for unntak fra avstandskravene foran regnes:

- 1) Når offentlige reguleringer gjør det nødvendig å avvike fra hovedreglene.
- 2) Ikke farbar vei.
- 3) Isolerte bosettinger uten regulær transportforbindelse og hvor utlevering er uhensiktsmessig i forhold til beboernes ferdselsmønstre.

Posten skal registrere og rapportere til Post- og teletilsynet omfanget og geografisk fordeling av mottakere som kommer inn under de særlige tilfellene 1) – 4) ovenfor. Rapporteringen skal også angi hvilke løsninger som er valgt for hvert tilfelle.

Kriteriene a) og b) er ikke til hinder for at mottakerne kan avtale andre utleveringssteder (utlevering på postkontor, midlertidige oppholdssteder, sesongbetont bosetting mv.).

Posten skal søke å oppnå enighet med mottakeren(e) ved endret plassering av utleveringspostkasser.

Dersom det ikke oppnås enighet skal mottakerne, ved lokale/regionale beslutninger om endring av plassering av utleveringspostkasser, opplyses om hvilke kriterier som er lagt til grunn og at mottakerne har anledning til å klage på beslutningen til Posten regionalt/sentralt. Aktuelle adresser hos Posten skal oppgis. Posten skal behandle slike klager i tråd med konsesjonen punkt 6.1.

Alternativ 2:

Posten skal besørge utlevering av postsendinger i umiddelbar nærhet til bosted/fysisk adresse. Følgende retningslinjer legges til grunn ved plassering av utleveringspostkasser:

- a) I tettbygd strøk plasseres utleveringspostkasser ved port/innkjøring til bolig/fysisk adresse eller inntil en avstand på 100 meter fra port/innkjøring.

Dette innebærer likevel at postkasseanlegg i boligblokker, bygårder mv. fortsatt skal være inne i gården/på eiendommen (avstand: 0 meter).

Som tettbygd strøk regnes hussamling med minst 200 hjemmehørende personer der husene normalt ikke ligger mer enn 50 meter fra hverandre.

- b) I spredtbygd strøk plasseres utleveringspostkasser ved port/innkjøring til bolig/fysisk adresse eller inntil en avstand på 250 meter fra port/innkjøring.

Dette innebærer likevel at utlevering skjer til bolig/fysisk adresse (avstand: 0 meter) når landpostbudet tilkalles eller ved utlevering av registrerte sendinger.

Som særlige tilfeller for unntak fra avstandskravene foran regnes:

- 1) Færre enn 3 husstander i gjennomsnitt pr. km.
- 2) Når offentlige reguleringer gjør det nødvendig å avvike fra hovedreglene.
- 3) Ikke farbar vei.
- 4) Isolerte bosettinger uten regulær transportforbindelse og hvor utlevering er uhensiktsmessig i forhold til beboernes ferdselsmønster.

Posten skal registrere og rapportere til Post- og teletilsynet omfanget og geografisk fordeling av mottakere som kommer inn under de særlige tilfellene 1) – 4) ovenfor. Rapporteringen skal også angi hvilke løsninger som er valgt for hvert tilfelle.

Kriteriene a) og b) er ikke til hinder for at mottakerne kan avtale andre utleveringssteder (utlevering på postkontor, midlertidige oppholdssteder, sesongbetont bosetting mv.).

Posten skal søke å oppnå enighet med mottakeren(e) ved endret plassering av utleveringspostkasser.

Dersom det ikke oppnås enighet skal mottakerne, ved lokale/regionale beslutninger om endring av plassering av utleveringspostkasser, opplyses om hvilke kriterier som er lagt til grunn og at mottakerne har anledning til å klage på beslutningen til Posten regionalt/sentralt. Aktuelle adresser hos Posten skal oppgis. Posten skal behandle slike klager i tråd med konsesjonen punkt6.1.

VEDLEGG 2

	Leveringspliktige posttjenester innenfor enerettssområdet		Eneretts-tjenester uten leveringsplikt	Leveringspliktige posttjenester utenfor enerettssområdet		Banktjenester	Øvrige tjenester
	Prioritert adressert brevpost	Uprioritert adressert brevpost	Andre posttjenester innen enerettssområdet	Adressert brevpost	Lettgoods	Grunnleggende banktjenester og øvrige banktjenester	
Produktinntekter	kr	kr	kr	kr	kr	kr	kr
Bortfallskostnader pr. produkt	kr	kr	kr	kr	kr	kr	kr
Andre produktkostnader	kr	kr	kr	kr	kr	kr	kr
Servicebestemte produktgruppekostnader	kr	kr	kr	kr	kr	kr	kr
Andre produktgruppekostnader	kr	kr	kr	kr	kr	kr	kr
Bedriftskostnader	kr	kr	kr	kr	kr	kr	kr
Bedriftsinntekter	kr	kr	kr	kr	kr	kr	kr
Kalkulatorisk rentekostnad	kr	kr	kr	kr	kr	kr	kr
Resultat	sum	sum	sum	sum	sum	sum	sum

Vedlegg 3

1. Adresseendring, midlertidig	
2. Adresseendring, varig	
3. A-prioritert mellom 50 og 100 g	Innenlands
4. A-prioritert mellom 100 og 350 g	Innenlands
5. A-prioritert mellom 350 og 1000 g	Innenlands
6. A-prioritert mellom 1000 og 2000 g	Innenlands
7. B-økonomi mellom 50 og 100 g	Innenlands
8. B-økonomi mellom 100 og 350 g	Innenlands
9. B-økonomi mellom 350 og 1000 g	Innenlands
10. B-økonomi mellom 1000 og 2000 g	Innenlands
11. A-prioritert mellom 0 og 50 g	Utenlands
12. A-prioritert mellom 50 og 350 g	Utenlands
13. A-prioritert mellom 350 og 2000 g	Utenlands
14. B-økonomi mellom 0 og 50 g	Utenlands
15. B-økonomi mellom 50 og 350 g	Utenlands
16. B-økonomi mellom 350 og 2000 g	Utenlands
17. Lettgods inntil 20 kg (Norgespakken)	Innenlands
18. Lettgods inntil 20 kg (Carry On Cash)	Utenlands
19. Postoppkrav inntil 2 kg	Innenlands
20. Postoppkrav fra 2 til 20 kg	Innenlands
21. Oppbevaring av post	
22. Rekommandert sending inntil 2 kg	
23. Verdisendinger inntil 2 kg	
24. Svarsendinger	