



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Viðauki D

Viðskiptaskilmálar Íslandspósts, athugasemdir hagsmunaaðila og afstaða Póst- og fjarskiptastofnunar

Reykjavík, 24. maí 2012

1. Inngangur

Í samráði PFS sem kynnt var á heimasíðu stofnunarinnar þann 9. desember 2011 voru kynntar nokkrar breytingar á viðskiptaskilmálum Íslandspóst (ÍSP) frá þeirri útgáfu sem fyrirtækið hafði lagt til með erindi sínu frá 28. júní 2010 og tók framsetning PFS mið af þeirri greiningu sem fram hafði farið og birtist í samráðsskjalinu, sem og lögum um pósthjónustu. Þeir hagsmunaraðilar sem skiluðu inn athugasemdum sérstaklega vegna viðskiptaskilmálana voru eftirtaldir:

- Samkeppniseftirlitið
- Íslandspóstur hf.
- Póstmarkaðurinn ehf.
- Burðargjöld ehf.
- Umslag ehf.
- Advania ehf.
- Póstdreifing ehf.

Í þessum viðauka hafa verið teknar saman þær athugasemdir sem vörðuðu með beinum hætti orðalag einstakra skilmála, að öðru leyti vísast til viðauka B.

2. Athugasemdir Samkeppniseftirlitsins

Í athugasemdum Samkeppniseftirlitsins um tillögur PFS varðandi breytingar á viðskiptaskilmálum segir m.a.:

Með hliðsjón af framsetningu varðandi grunnverð innan einkaréttar leggur PFS til að í viðskiptaskilmálum Íslandspóst verði, með skýrari hætti en gert er, skilið á milli pósts frá einstaklingum og svo magnpósts (söfnunaraðilar/fyrirtæki).

Greining PFS á þeim þáttum í rekstri ÍSP, þ.e. hvernig vinna söfnunaraðila sem og þeirra fyrirtækja sem póstleggja mikið magn í einu skapar hagræði fyrir ÍSP, bendir til að þeir afsláttarstigir sem í dag er stuðst við séu ekki til þess fallnir að ná utan um heildarhagræði ÍSP af þessum viðskiptum. Það sem einkum skiptir hér máli er að móttökuhagræði ÍSP virðist á ákveðnum tímapunkti ná ákveðnu jafnvægi miðað við tiltekinn fjölda bréfa og eftir að því er náð aukist vinnsluhagræði ÍSP ekki neitt.

Skilmálar ÍSP um söfnunaraðila eru því að mati PFS ekki til þess fallnir að endurspegla sparnað ÍSP af viðskiptum við söfnunaraðila og/eða fyrirtæki sem póstleggja mjög mikið magn á ári. Með öðrum orðum er það mat PFS miðað við fyrirliggjandi gögn að ekki séu kostnaðarleg rök fyrir því að setja viðmiðunarmark hæsta afsláttar við afhendingu 5.000.000. bréfa á ársgrundvelli.

Því til viðbótar telur PFS að út frá samkeppnislegum sjónarmiðum sé ekki réttlætanlegt að neðri mörk fyrir hæsta mögulega afslætti séu við 5.000.000 bréf, en um er að ræða yfir 20% af heildarmagni þess pósts sem í dag telst til magnpósts. Þetta hár þröskuldur þýðir í raun að mati PFS að aðeins einn aðili geti hugsanlega þrífist sem söfnunaraðili miðað við núverandi póstmagn hér á landi.

Með tilliti til jafnræðissjónarmiða telur PFS jafnframt að síðasti skilgreindi póstlagningartími eigi að vera sá sami, án tillits til þess hvort viðkomandi viðskiptavinur ÍSP afhendir

magnpósts sjálfur í Póstmiðstöð og/eða kaupum flutninginn af fyrirtækjaþjónustu ÍSP. Leggur PFS til að miðað verði við kl. 16:30.

Í núverandi afsláðskilmálum sem og þeim nýju skilmálum ÍSP sem fóru í samráð eru engar þær takmarkanir á fjölda bréfa sem ÍSP telur sig geta móttakið sem magnpósts á hverjum degi. Af gögnum málsins má hins vegar ráða að flokkunarvél fyrirtækisins takmarki að einhverju leyti magn magnpósts sem fyrirtækið geti móttakið á hverjum degi. Meðalafköst flokkunarvélarinnar eru þannig um 16.000 bréf á klst. Með hliðsjón af þessum takmörkunum og til að koma í veg fyrir hugsanlega offjárfestingu, t.d. með kaupum á annarri flokkunarvél, telur PFS að réttlæt看legt geti verið að í skilmálum ÍSP séu sett ákvæði um heildarmagn magnpósts sem hægt er að móttaka á hverjum degi og að eðlilegt geti verið að stórir viðskiptavinir tilkynni ÍSP ef heildarmagn á einhverjum tilteknum degi fari yfir ákveðin mörk.

Samkeppniseftirlíðið sér ekki ástæðu til að leggja gegn tillögum PFS að breyttum viðskiptaskilmálum með það að leiðarljósi að skilja betur á milli pósts frá einstaklingum og magnpósts. Háir magnafslættir til stórnotenda eru til þess fallnir að réttlæta aðra og þrengri skilmála, s.s. í afhendingu og dreifingu.

Samkeppniseftirlíðið tekur sérstaklega undir það sjónarmið PFS að það sé samkeppninni til hagsbóta að lækka viðmiðunarmörk bréfa á ársgrundvelli sem sett eru fyrir hæsta mögulega afslætti. Þau viðmiðunarmörk sem nú eru í gildi eru að mati Samkeppniseftirlitsins til þess fallin að mynda aðgangshindranir inn á markaðinn og hafa eftirlitinu borist ábendingar þess efnis frá aðilum á markaðnum.

2.1. Afstaða PFS

Ofangreindar athugasemdir Samkeppniseftirlitsins styðja þá framsetningu sem PFS lagði til að yrði á viðskiptaskilmálum ÍSP í samráði stofnunarinnar við hagsmunaaðila.

3. Athugasemdir hagsmunaaðila við einstaka viðskiptaskilmála.

3.1. Athugasemdir við skilmála 1.1. A og B póstur innanlands

3.1.1. Þjónustu og gæðastaðlar, skilmáli 1.1.3.

„A bréf innanlands: Gæði þjónustunnar miðast við að lágmarki við að 85% af bréfum sé dreift til viðtakanda fyrsta virka dag eftir póstlagningu (D+1), ef póstlagt er fyrir síðasta skilgreinda póstlagningartíma, nema til og frá þeim stöðum sem hafa að jafnaði einn virkan dag til viðbótar í flutningi milli svæða, sjá Viðauka A.

B bréf innanlands: Gæði þjónustunnar miðast við að lágmarki við að 85% af bréfum sé dreift til viðtakanda þremur virkum dögum eftir póstlagningu (D+3), ef póstlagt er fyrir síðasta skilgreinda póstlagningartíma.

Ofangreint gildir ekki um þá staði sem taldir eru upp í viðauka A.

Ofangreindar kröfur miðast við mælingu á gæðum yfir þriggja mánaða tímabil.“

3.1.1.1. ÍSP gerir athugasemdir við eftirfarandi lið skilmálans:

Í umsögn ÍSP kemur fram að setningin undir A bréf innanlands þar sem segir eftirfarandi: „...nema til og frá þeim stöðum sem hafa að jafnaði einn virkan dag til viðbótar í flutningi milli svæða, sjá viðauka A“ eigi einnig við um B póst. Einnig telur ÍSP að eftirfarandi setning eigi að fara út: „Ofangreint gildir ekki um þá staði sem taldir eru upp í viðauka A.“

3.1.1.2. Afstaða PFS

PFS felst á að fyrirvarin taki einnig til B pósts og verður skilmálanum því breytt til samræmis við ábendingu ÍSP, sbr. einnig orðalag skilmála 1.2.2. um þjónustu og gæðastaðla fyrir magnpóst.

Jafnframt er fallist á næst síðustu málsgreininni sé ofaukið.

3.1.2. Afhending, skilmáli 1.1.5.

A og B póstur innanlands er borinn út til viðtakenda, í samræmi við þær gæðakröfur sem sendandi hefur valið (A eða B dreifing), alla virka daga á tímabilinu 9:00 – 17:00. Undantekningar frá þeirri reglu eru einstaka staðir í dreifbýli þar sem borið er út þrjá daga vikunnar. Sjá Viðauka A

3.1.2.1. Athugasemdir ÍSP

Í umsögn ÍSP kemur fram að fyrirtækið telur mikilvægt að fram komi að póstur sé borinn út „að jafnaði“ á tímabilinu 9:00-17:00 vísar fyrirtækið til þess að útburður geti tafist þegar álag er mikið, veður slæmt eða mikið um veikindi.

3.1.2.2. Afstaða PFS

PFS fellst á að bæta hugtakinu „að jafnaði“ inn í skilmálan, enda er það í samræmi við önnur ákvæði viðskiptaskilmála fyrirtækis þar sem talað er um tímamörk.

Skilmálinn verður því svohljóðandi:

A og B póstur innanlands er borinn út til viðtakenda alla virka daga að jafnaði á tímabilinu 9:00 – 17:00, í samræmi við þær gæðakröfur sem sendandi hefur valið (A eða B dreifing). Undantekningar frá þeirri reglu eru einstaka staðir í dreifbýli þar sem borið er út þrjá daga vikunnar. Sjá [Viðauka A](#)

Sambærileg breyting verður gerð á skilmála 1.2.5 um afhendingu magnpósts.

3.2. Athugasemdir við skilmála 1.2. Afsláttur fyrir AM og BM bréf innanlands

Miðað er við að söfnunaraðili/fyrirtæki/einstaklingur þurfi að afhenda að lágmarki 500 stk. í einu¹ til að sendingin falli undir skilmála magnafláttar.

Afsláttur frá grunnverði byrjar að telja við 1000 stk. Sjá nánar verðskrá.

¹ Að póstleggja í einu telst þegar Pósturinn móttækur heildarmagnið sem skal gjaldfæra í einu lagi, ekki í hlutum yfir daginn. Heildarmagnið skal gjaldfært á eitt viðskiptamannanúmer eða staðgreitt við póstlagningu.

AM og BM póstur getur verið handflokkanlegur eða vélflokkanlegur, sjá viðauka B, Að öðru leyti vísast til kafla 1.2.6 um frágang magnpósts og skilmála 1.2.7 um afslætti fyrir A- og B póst.

Eftirfarandi skilmálar gilda einnig um magnpóst:

- Innihald, sjá kafla 1.1.2.
- Áritun og merkingar, sjá kafla 1.1.8
- Endursendingar, áframsendingar og biðpóst sjá kafla 1.1.9.
- Skaðabætur, sjá kafla 1.10.
- Viðbótarþjónusta, sjá kafla 1.1.11.

3.2.1. Athugasemdir hagsmunaaðila og afstaða PFS

Í viðauka B nánar tiltekið í kafla 3.18.1. er m.a. fjallað um athugasemdir PM sem lutu að neðri mörkum þess fjölda bréfa sem veita rétt til að sendingin falli undir skilmála magnafsláttar og vísast til þess sem þar segir.

Skilmálin mun því verða óbreyttur frá þeirri útgáfu sem birtist í samráðsskjali PFS.

3.3.1. Þjónustu og gæðastaðlar

AM bréf innanlands: Gæði þjónustunnar miðast að lágmarki við að 85% af bréfum sé dreift til viðtakanda fyrsta virka dag eftir póstlagningu (D+1), ef póstlagt er fyrir síðasta skilgreinda póstlagningartíma, nema til og frá þeim stöðum sem hafa að jafnaði einn virkan dag til viðbótar í flutningi milli svæða, sjá Viðauka A.

BM bréf innanlands: Gæði þjónustunnar miðast að lágmarki við að 85% af bréfum sé dreift til viðtakanda þremur virkum dögum eftir póstlagningu (D+3), ef póstlagt er fyrir síðasta skilgreinda póstlagningartíma, nema til og frá þeim stöðum sem hafa að jafnaði einn virkan dag til viðbótar í flutningi milli svæða, sjá Viðauka A.

Ofangreindar kröfur miðast við mælingu á gæðum yfir þriggja mánaða tímabil.

3.3.2 Athugasemdir hagsmunaaðila

Í athugasemdum PM er m.a. vikið að sjónarmiðum fyrirtækisins varðandi dreifingartíma á magnpósti.

Af umsögn ÍSP má ráða að fyrirtækið telur að einhverju leyti að ekki sé enn búið að taka afstöðu til þess hvort heimilt sé að dreifa pósti frá stórnotendum á allt að fimm dögum, sbr. eftirfarandi ummæli í athugasemdunum:

„Í ljósi umfjöllunar Póst- og fjarskiptastofnunar um úrskurð úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála frá 13. apríl 2011, m.a. í fyrirliggjandi samráðsskjali og forsendum ákvörðunar Póst- og fjarskiptastofnunar nr. 16/2011, telur Íslandspóstur rétt að fara nokkrum orðum um skilning Póst- og fjarskiptastofnunar á úrskurðinum. Íslandspóstur fær ekki betur séð en Póst- og fjarskiptastofnun líti svo á að á grundvelli úrskurðarins hafi Íslandspóstur borið skylda til að bjóða stórnotendum dreifingu á 2.-3 degi eftir móttöku í stað 5 daga eins og heimildir stóðu til samkvæmt viðskiptasamningum Íslandspósts við viðskiptavini félagsins sem nutu umframafsláttu, þ.e. svokallaðir „stórnotendur“. Í framhaldi þessa tók Póst- og fjarskiptastofnun ákvörðun nr. 16/2011, þar sem kveðið var á um að Íslandspóstur skyldi

þjóða stórnotendum 3ja daga dreifingu í stað 5 daga sem síðan var staðfest af úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála í úrskurði nr. 2/2011. Í kafla 5.4. ákvörðunar Póst- og fjarskiptastofnunar kemur fram að rökin fyrir þessu hafi fyrst og fremst verið þau að gæta samræmis við ákvæði 13. gr. reglugerðar um alþjónustu auk þess sem Póst- og fjarskiptastofnun taldi að með þessu væri „einnig bætt úr þeim ágalla sem úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála, sbr. úrskurður nr. 10/2010, taldi vera á hinum nýju skilmálum, en nefndin komst að þeirri niðurstöðu að með þeim breytingum sem gerðar voru stæði stórnotendum eingöngu til boða fimm daga dreifing miðað við skilmálana eins og þær voru settir fram af hálfu Íslandspósts og samþykktir í ákvörðun PFS nr. 36/2010“:

Telur Íslandspóstur að þessi breyting verði ekki ráðin með beinum hætti af úrskurði úrskurðarnefndar nr. 10/2010 og að nefndin hafi einungis ógilt hina kærðu ákvörðun þar sem ekki lægi fyrir hvort og þá hvaða kostnaðarlega hagræði hlytist af þeim skilmálum sem um var deilt. Íslandspósti hefði því verið heimilt að hafa fimm daga dreifingu á pósti frá stórnotendum hefði kostnaðarhagræðið sem af því hlytist legið fyrir. Póst- og fjarskiptastofnun hefði að sama skapi borið að taka afstöðu til þess í ákvörðun nr. 16/2011.

3.3.2.1. Afstaða PFS

Með ákvörðun PFS nr. 16/2011, sbr. úrskurður úrskurðarnefndar nr. 2/2011 var komist að þeirri niðurstöðu að heimilt væri að bera út póst sem fellur undir nágildandi „gjaldskrá fyrir stórnotendur“ á allt að þremur dögum, einnig voru sett ákveðin gæðaviðmið, að mati PFS er ekkert nýtt í málflutningi PM eða ÍSP sem breytir efnislega þeirri niðurstöðu sem PFS komst að og var staðfest af hálfu úrskurðarnefndar.

Með vísun til ofangreinds er það niðurstaða PFS að sömu gæðaviðmið skulu viðhöfð og sett voru í nefndum stjórnvaldsákvörðunum, þ.e. að ef sendendur „Magnpósts“ og nú einnig einstaklingar velja að senda sinn póst sem B- póst og greiða samkvæmt þeirri gjaldskrá sem um hann gildir. Skuli dreifingu að jafnaði vera lokið innan þriggja virkra daga frá móttöku.

3.4. Skilyrði um frágang Magnpósts, skilmáli 1.2.6.

3.4.1. Tæknilegar hindranir

Í skilmálum segir m.a. að frágangur magnpósts skuli: „-Vera í póstnúmeraröð og innan póstnúmera þá eiga götuheiti að vera í stafrósröð.“

Í athugasemdum PM er bent á að í þeim skilmálum sem sendir voru í umsögn sé kveðið á um það vélflokkanlegur magnpóstur sé afhentur í póstnúmeraröð og innan póstnúmera eigi götuheiti að vera í stafrósröð. Fram kemur að um nýmæli sé að ræða sem sé ónauðsynlegt og óframkvæmanlegt. Í athugasemdum Umslags var einnig bent á að um óframkvæmanlegt skilyrði sé að ræða.

3.4.2. Afstaða PFS

Við uppsetningu PFS á þeim skilmálum sem kynntir voru í samráðinu urðu þau mistök að skilmáli um frágang handflokkans póst, þ.e. að sendingar skulu vera aðgreindar eftir póstnúmerum og götuheiti skulu vera í stafrósröð var einnig tiltekinn sem skilyrði fyrir afslætti vélflokkans Magnpósts.

Með vísun til þess mun eftirfarandi skilyrði sem fram kemur í skilmála 1.2.6 „Skilyrði um frágang Magnpósts verða fellt niður: „-Vera í póstnúmeraröð og innan póstnúmera þá eiga götuheiti að vera í stafrósröð.“

3.4.2. Bréf til útlanda

ÍSP sem og PM gera athugasemdir við eftirfarandi lið skilmálans:

„Bréf til útlanda skulu vera aðskilin í sér bökkum frá innlendum bréfum. Heimilt er að 2% af pósti í hverri afhendingu séu bréf til útlanda, án þess að það leiði til þess að afsláttur fyrir þá tilteknu sendingu falli niður.“

Athugasemdir ÍSP

ÍSP gerir athugasemdir við skilyrði um frágang magnpósts, þar sem fram komi að PFS hafni því fyrirkomulagi að bréf til útlanda skuli vera aðskilin frá öðrum pósti. Bendir fyrirtækið á eftirtalin atriði sem leiða eiga til þess að skilmálinn eigi að vera óbreyttur:

Að markmiðið með skilmálabreytingunni hafi verið að gera kröfur við afhendingu pósts skýrari og tryggja að viðskiptavinir afhentu pósts á þann hátt að hagræði myndaðist fyrir Íslandspósts, en það sé forsenda að hægt sé að veita afslátt. Einnig tryggi það jafnræði milli aðila að því leyti.

Í þessum kafla viðskiptaskilmálana sé fjallað um innlendan bréfaþóst og því hafi ekki þótt ástæða til að fjalla um aðrar tegundir pósts á þessum stað í viðskiptaskilmálum, þ.m.t. erlendan póst. Hins vegar hafi borið á því í raun að erlendur póstur hafi verið innan um innlendan póst og hafi það valdið töfum og vandræðum í framkvæmd. Ítrekað hefur verið óskað eftir því við viðskiptavini að sjá til þess að þetta sé lagað. Í flestum tilfellum hefur það verið gert vandræðalaust en þó eru alltaf einhver dæmi um að þetta komi fyrir. Þess vegna er nauðsynlegt að setja þetta ákvæði skýrt inn í viðskiptaskilmála svo hægt sé að vísa í þá þegar þetta er rætt við viðskiptavini.

Telur fyrirtækið skilmálan vera brot á þeirri grundvallarreglu að um einsleitann póst sé að ræða.

Telur Íslandspóstur það óeðlilegt að settir séu fram skilmálar þar sem þess sé krafist að póstur sé eins að lögun og snúi eins en svo sé ráðgert að allt önnur tegund pósts geti verið innan um. Sama ætti þá eftir atvikum við um aðrar tegundir sendinga, s.s. stór bréf, ábyrgðarbréf, póstkort eða jafnvel fjölpóst og böggla en slíkt kæmi fráleitt til álita. Meðhöndlun, verð og gæðakröfur slíkra vara er jafn ólík meðhöndlun, verði og gæðakröfum innlands bréfaþósts annars vegar og erlends bréfaþósts hins vegar.

Verði umrætt ákvæði virkt felur það í sér kostnaðarauka fyrir Íslandspósts og tafir á vinnslu póstsins sem kemur fyrst og fremst niður á viðskiptavinum félagsins. Erlendur bréfaþóstur sem blandast saman við innlendan lenti „til hliðar“ við flokkun í flokkunarvél. Honum þarf að safna saman, fara með á þann stað þar sem hann er móttækinn, finna út hver sendandi er og skuldfæra á réttan aðila. Þessi vinna er unnin í lok dags eftir að móttöku hefur verið lokað og því er ekki hægt að senda bréfin áfram áleiðis á áfangastað um kvöldið eins og hefði átt að gera. Þetta tefur sendingar til útlanda um einn sólarhring að lágmarki. Jafnframt eru dæmi um að flokkunarvél lesi erlend pósthúmer sem innlend, t.d. getur „8200 Odense“ farið í pósthúmer 820 innanlands og lent á Eyrarbakka. Það myndi þíða tveggja til þriggja daga töf innanlands áður en hægt væri að senda bréfið áleiðis á réttan áfangastað. 1% af magnpósti eru u.þ.b. 250.000 bréf á ári sem er umtalsvert. Kostnaðarauki Íslandspósts vegna þessarar aukavinnu er augljós og verulegur auk þess sem tekjumissir vegna þessa gæti hæglega orðið tugir milljóna árlega ef ekki næst að flokka erlenda póstinn frá þeim innlenda og skuldfæra sérstaklega. Fyrirkomulag af þessu tagi yrði enn fremur dýrt í framkvæmd og gæti rýrt

möguleika Íslandspósts á að standast gæðakröfur verulega.

Það er því hagur allra að sendandi stilli sína útprentun þannig að innlend bréf séu aðgreind frá erlendum bréfum og hvor tegund pósts verði flokkuð í sérbakka. Ekkert á að vera því til fyrirstöðu að söfnunaraðilar, prentstofur eða aðrir sem prenta mikið magn af pósti geti aðskilið erlendan póst frá innlendum. Langflestir gera það án vandkvæða.

Athugasemdir PM

Í athugasemdum PM vegna þessa skilmála er bent á að meðal skilyrða um frágang magnpósts sé að bréf til útlanda skuli vera aðskilin frá innlendum bréfum. Tiltekið er að heimilt sé að allt að 2% af pósti í hverri sendingu séu bréf til útlanda án þess að það leiði til þess að afsláttur fyrir þá sendingu falli niður. Telur PM að skilmálinn sé óþarfur og ómálefnalegur. Sjálfsgagt sé að sett sé það skilyrði að notendur leitist við að aðskilja póst til útlanda. Engin sjáanleg ástæða sé hins vegar fyrir því að mæla svo fyrir að afsláttur falli niður ef mistök verða í þessum efnunum. Póstflokkunarvél ÍSP aðskilur þennan póst sjálfkrafa. Það sem eðlilega gerist við það er að notandinn greiðir fullt verð fyrir þau bréf. Eftir atvikum mætti mæla fyrir um eitthvert umsýslugjald, þ.e. ef sýnt er fram á að einhver kostnaður hljóti af fyrir ÍSP. Niðurfelling alls afsláttar af sendingunni leiðir til verulegs tjóns fyrir viðskiptamanninn. Tjóns sem ekki sé í neinu samhengi við þann kostnað sem ÍSP kann að hafa af atvikinu.

3.4.2.1 Afstaða PFS

Að mati PFS var ekki hægt að skilja upphaflegan skilmála ÍSP á annan hátt en að fyrirtækið hygðist fella niður alla afslætti af þeirri tilteknu sendingu, ef innanum væru bréf sem fara ættu til útlanda. PFS getur því að hluta til tekið undir með PM að niðurfelling alls afsláttar gæti leitt til tjóns fyrir viðskiptavin sem hugsanlega væri ekki í neinu samhengi við þann kostnað sem ÍSP hefði af atvikinu, t.d. ef um örfá bréf væri að ræða. Í ljósi þess telur PFS, eins og hér stendur á, að eðlilegt og sanngjarnt sé að sett séu skýr viðmið um það hvenær fjöldi bréfa til útlanda í hverri sendingu sé það mikill að það geti réttlæti niðurfellingu alls afsláttar. Þau viðmið sem sett eru eru að mati PFS hófleg.

PFS getur ekki fallist á með ÍSP að í þeim tilvikum sem erlendir póstur er innanum innlendan póst leiði til einhvers tekjumissis fyrir félagið. Flokkunarvél flokkar þennan póst í langflestum tilvikum sjálfkrafa frá og hægðarleikur ætti því að vera að gjaldfæra þennan póst í samræmi við gildandi gjaldskrár til útlanda.

Jafnframt telur PFS að skilmálinn hafi ekki letjandi áhrif á viðskiptavinum ÍSP að aðgreina póst í innanlands og útlanda póst. Að mati PFS ætti því einungis að reyna á umræddan skilmála í undantekningartilfellum.

Með vísun til ofangreinds telur PFS ekki ástæðu til að gera breytingar á umræddu ákvæði skilmálans.

3.4.3. Einn sendandi (eitt viðskiptamannanúmer)

ÍSP leggur til breytingar á eftirtöldu ákvæði skilmálans.

Hver bakki skal einungis innihalda bréf sem tilheyra einum sendanda (eitt viðskiptamannanúmer)

Athugasemd ÍSP

Telur fyrirtækið að þessari setningu þurfi að breyta í: „*Hver bakki skal einungis innihalda bréf sem tilheyra einum sendanda (ein kennitala eða ein undirkennitala).*“ Bendir fyrirtækið á að ekkert hagræði hljótist af því að fá blandað saman í bakka pósti sem skrá skal á margar undirkennitölur undir sama viðskiptamannanúmeri. Það væri í raun eins og um marga viðskiptavini væri að ræða.

3.4.3.1. Afstaða PFS

PFS fær ekki séð að hér sé um efnislega breytingu að ræða, útreiknaðir afslættir gera ekki ráð fyrir því að ÍSP þurfi að halda utan um eða telja sendingar í bakka niður á marga viðskiptavini enda væri slík aukavinna andstæð sjónarmiðum um hagræði af magnviðskiptum. Í ljósi þessa sér stofnunin ekki ástæðu til að breyta umræddum skilmála frá þeirri tillögu sem lá fyrir í samráði PFS.

3.4.4. Nýr skilmáli, bakki og grindur

Athugasemd ÍSP

ÍSP telur að bæta þurfi eftirfarandi setningu í skilmálan: „*Ef um mikið magn er að ræða þar sem bakkar eru settir í grindur, þá skal hver grind innihalda sams konar póst á eina beiðni.*“

3.4.1 Afstaða PFS

Hvað varðar þessa viðbót ÍSP sem hér kemur inn í þá skilmála sem kynntir voru í samráði PFS þá getur stofnunin fallist á að eðlilegt sé að póstur í miklu magni frá einum sendanda sé haldið aðskildum í grind og verður því viðkomandi skilmála bætt inn sem skilyrði um frágang Magnpósts, enda ekki um íþyngjandi viðbótarskilyrði að ræða auk þess sem ÍSP útvegar alla bakka og grindur.

Eftirfarandi texti kemur því nýr inn í skilmála 1.2.6. um frágang Magnpósts:

Ef um mikið magn er að ræða þar sem bakkar eru settir í grindur, þá skal hver grind innihalda sams konar póst á eina beiðni.

3.5. Afslættir fyrir AM og BM póst, skilmáli 1.2.7.

„Afsláttur vegna heildarviðskipta. Viðskiptavinir í reikningsviðskiptum eiga kost á viðbótarafslætti ef samanlagt póstmagn fyrir bréf innan einkaréttar 1-50 gr. (AM og/eða BM póstur) fer yfir ákveðin mörk.

Skilyrði viðbótarafsláttar:

- *Póstleggja þarf að lágmarki 20.000 stk. á mánuði yfir hvert þriggja mánaða tímabil.*
- *Afsláttarkjör eru stigvaxandi, sjá verðskrá.*
- *Viðskipti þurfa að vera bókuð í reikningsviðskipti.*

Eftir hvert þriggja mánaða tímabil fer fram endurskoðun leiðrétting til hækkunar/lækkunar í samræmi við afhent magn á tímabilinu.

3.5.1. Athugasemdir hagsmunaaðila

Athugasemdir ÍSP

Í umsögn ÍSP er bent á að fyrirtækið telur ákvæðið um afslátt á grundvelli heildarviðskipta á hverju þriggja mánaða tímabili óljóst enda ekki tekið fram hvaða þriggja mánaða tímabil um er að ræða. Óhentugt sé fyrir sendendur að vita ekki verð fyrirfram, sérstaklega söfnunaraðila þar sem verðskrá þeirra gagnvart eigin viðskiptavinum byggir á þeim verðum sem þeir fá hjá ÍSP.

Jafnframt bendir fyrirtækið á að athuganir þess á möguleikum að útfærslu þessa ákvæðis í sölukerfi geti orðið mjög flókið og kostnaðarsamt.

Athugasemdir Advania

Advania tekur undir með PFS að upphaflegt vöruframboð sem Íslandspóstur lagði fram til samráðs uppfylli ekki ákvæði laga um pósthjónustu nr. 19/2002. Vísar fyrirtækið til þess að eins og framkvæmdin hafi verið hjá Íslandspósti hafi það reynst nýjum aðilum erfitt að njóta afsláttar á grundvelli heildarviðskipta ársins. Í ljósi þess telur Advania mikilvægt að veittur verði afsláttur á grundvelli heildarviðskipta á styttra tímabili, t.d. þriggja mánaða líkt og PFS leggur til.

Advania bendir jafnframt á mikilvægi þess, að ekki sé sett skilyrði að stórnotendur séu með sérstakan samning heldur sé nægjanlegt að eiga í reikningsviðskiptum við Íslandspósts eins og útfærsla PFS er.

Athugasemdir PM

PM aftur á móti fær ekki séð að nauðsynlegt sé að fella út skilyrði um sérstakan samning stórnotenda við Íslandspósts. Hvað varðar aðrar athugasemdir PM sem snúa að útfærslu afsláttar fyrir AM og BM pósts vísast til umfjöllunar í kafla 3 í viðauka B.

3.5.1.1. Afstaða PFS

Um mánaðarafslætti

Þeir aðilar sem fyrir eru á markaðnum hafa flestir verið það til fjölda ára með einum eða öðrum hætti. Upplýsingar um magn ætti því að liggja að einhverju leyti fyrir nú þegar og því mögulegt fyrir ÍSP að hafa hliðsjón af þeim tölum þegar metið er hvar í afsláttarflokki líklegt sé að viðkomandi fyrirtæki lendi. PFS getur þó tekið undir með ÍSP að þegar um nýjan aðila á markaði er að ræða gæti það valdið vandkvæðum við útreikning afsláttar, slík vandkvæði eru þó að mati PFS ekki það mikil að þau koma í veg fyrir að PFS hverfi frá þeirri útfærslu á afsláttum sem kynnt var í samráðsskjalum PFS, enda telur PFS það mikilvægt að viðskiptavinum ÍSP sem eru í reglubundnum viðskiptum sé umbunað í formi aukinna afsláttar umfram þá sem koma með einstakar stakar stórar sendingar.

Hvað varðar sjónarmið um að flókið og kostnaðarsamt sé að halda utan um viðbótarafslátt á grundvelli þriggja mánaða viðskipta þá eiga sömu rök við og hér að ofan.

Með vísun til ofangreinds telur PFS ekki ástæðu til að gera breytingar á umræddum skilmála.

Um sérstakan samning

Í samráðsskjalum PFS var lagt til að skilyrði um sérstakan samning við ÍSP yrði lagt niður og að nægjanlegt væri að fyrirtæki væru í reikningsviðskiptum við ÍSP. Að mati PFS hefur ekkert komið fram í þeim athugasemdum sem bárust sem breytta frumniðurstöðu stofnunarinnar í

þeim eignum. Þvert á móti telur PFS að með þeim breytingum sem eru gerðar, þar sem gerð eru skýrari skil á milli A- B pósts, reiknaður kostnaður ÍSP af hvorri þjónustuleið fyrir sig, móttökuhagræði ÍSP af magnpóstviðskiptum, ásamt afslætti sem tekur mið af langtímaviðskiptum, leiði til þess að engin þörf er á einhverjum sérstökum samningum fyrir söfnunaraðila (stórnotendur) og fyrirtæki sem afhenda mikið magn í einu. Um leið eykst gagnsæi á markaði, t.d. fyrir söfnunaraðila, þar sem allir aðilar sitja við sama borð og þau skilyrði og skilmálar sem um markaðinn gilda eru öllum ljós fyrirfram, en ekki að hluta bundin í sérstökum viðskiptasamningum við aðila eins og nú er, sem reynslan hefur sýnt að valdið geta miklum deilum á markaði, sbr. nógildandi samningsákvæði við stórnotendur um dreifingu á magnpósti á allt að fimm dögum.

PFS getur því ekki fallist á það með PM að nauðsynlegt sé að til staðar á markaði séu sérstakir samningar á milli magnpóstsáðila og ÍSP umfram þann áskilnað sem fram kemur um að fyrirtæki þurfi að vera í reikningsviðskiptum.

Rétt er að ítreka hér að ekki er gert ráð fyrir að bréf yfir 50 gr. reiknist með „afslætti vegna heildarviðskipta“ fyrr en að lokinni endurskoðun nógildandi afsláttarfyrirkomulags fyrir þessa tilteknu flokka, sbr. kafli 6 í ákvörðun PFS.