



## PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

# Ákvörðun nr. 11/2011

### um lokun póstafréiðslu á Hofsósi

#### I.

#### Erindið

Póst- og fjarskiptastofnun (hér eftir PFS) barst erindi, dags. 14. desember 2010, frá Íslandspósti hf. um lokun póstafréiðslu á Hofsósi (póstnúmer 565). Nánar segir í bréfi Íslandspósts:

*„Íslandspóstur (ÍSP) hefur starfrækt póstafréiðslu í samstarfi við verslun Kaupfélags Skagfirðinga á Hofsósi síðastliðin ár. ÍSP telur að ekki séu viðskiptalegar forsendur fyrir því að starfrækja þar póstafréiðslu áfram í óbreyttri mynd og óskar því eftir að fá að loka afgreiðslu þarna og bjóða þess í stað upp á þjónustu póstbils.“*

Í erindi Íslandspósts var einnig upplýst um umfang pósthjónustu í póstafréiðslu fyrirtækisins á Hofsósi, sem og hvernig Íslandspóstur hygðist ætla að sinna þjónustu við íbúa staðarans í framtíðinni.

Um þessi atriði sagði eftirfarandi í erindi Íslandspósts, sbr. 5. gr. reglna nr. 364/2003.

*„1) Skv. skrár eru 65 heimili og 9 fyrirtæki á Hofsósi.*

*2) Póstafréiðslan þjónar fyrst og fremst íbúum á Hofsósi ásamt dreifbýli.*

*3) Dreifing er og verður áfram í höndum landpósts/bílstjóra. Skráðar sendingar munu einnig fara með þeim aðila frá Sauðárkróki fyrir hádegi. Heimsækir þessi aðili öll heimili og fyrirtæki og verður hægt að pósthleggja hjá honum. Einnig verður hægt að panta þjónustu/viðkomu í síma á viðverutíma starfsmanns.*

*4) Samgöngur við svæðið eru greiðar (láglandi). Snjómokstur er 7 sinnum í viku.*

*5) Meðalfjöldi afgreiðslna á dag eru 10-15, afhentar skráðar sendingar eru á milli 3-7 sendingar á dag.*

*6) Í stað afgreiðslu munu íbúar fá aukna þjónustu með heimakstri 5 sinnum í viku, sambærilegri og er í sveit og minni bæjarfélögum. Póstkassi verður á Hofsósi.“*

Þá var einnig tiltekið að póstur yrði flokkaður að morgni á Sauðárkróki, þar sem væri nýbyggð póstdreifingarstöð, sem væri í 36 km fjarlægð frá Hofsósi.

Framkvæmdarlega væri um sömu úrlausn að ræða og á Eyrarbakka, Stokkseyri, Hellisandi, Flúðum, Stöðvarfirði og fleiri stöðum af sambærilegri gerð. Telur Íslandspóstur að reynslan af þessum breytingum sé góð.

## II. Málsmeðferð

### 1.

Með bréfi PFS, dags. 18. janúar 2011, var erindi Íslandspósts sent Sveitarfélaginu Skagafirði til umsagnar, sbr. 4. mgr. 5. gr. reglna um staðsetningu afgreiðslustaða o.fl. nr. 504/2003. Athugasemdir sveitarfélagsins bárust með bréfi dags. 14. febrúar 2011. Í umsögninni er vísað til niðurstöðu byggðaráðs Sveitarfélagsins Skagafjarðar frá 27. janúar þar sem ráðið leggst gegn lokun póstafréiðslu á Hofsósi, síðan segir:

*„Því er í upphafi til að taka að líkt og forstöðumaður rekstrarþróunar Íslandspósts getur um í erindi ríkisfyrirtækisins til Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 14. desember 2010, þá hefur Íslandspóstur starfrækt póstafréiðslu í samstarfi við verslun Kaupfélags Skagfirðinga á Hofsósi síðastliðin ár. Afgreiðslan er opin samsvarandi opnunartíma verslunarinnar eða frá kl. 9:30-17:45 fimm daga vikunnar. Reynslan af þessu fyrirkomulagi hefur eftir því sem sveitarstjórnarmenn þekkja til verið góð.*

*Sveitarstjóra er kunnugt um að fullur vilji er hjá þjónustuaðila á Hofsósi til skoðunar á breyttu fyrirkomulagi þjónustu ef það mætti verða til þess að viðskiptalegar forsendur yrðu áfram fyrir því að starfrækja þar póstafréiðslu. Í því sambandi má benda á að póstafréiðslan á Hofsósi er opin 75-105 mínútum lengur seinni part dags en þeir afgreiðslustaðir sem næstir eru henni í vegalengd. Sveitarstjóra er hins vegar ekki kunnugt um að Íslandspóstur hafi leitað eftir öðrum samstarfsaðila eða auglýst eftir honum og því þykir hið opinbera fyrirtæki enn eiga eftir að láta reyna á hvort viðskiptalegar forsendur geti ekki verið fyrir hendi fyrir því að starfrækja afgreiðslu áfram. Þá þykir sveitarstjóra að beiðni Íslandspósts byggji á takmörkuðum grunni þar sem tölu um fjölda afgreiðslna á dag og sendingar, skráðar sem óskráðar, eru byggðar á mati eins og fram kemur í bréfi forstöðumanns rekstararþróunar fyrirtækisins- en ekki rauntölum.*

*Þess má einnig geta að Íslandspóstur hefur fengið framlengingu á einkaleyfi á dreifingu bréfa undir 50 grömmum, sem eru stærsti hluti póstflutninga, til ársloka 2012 en sökum þess er ekki grundvöllur fyrir samkeppnisaðila að byggja upp póstdreifikerfi utan stærstu þéttbýlisstaða á Íslandi fram til þess tíma. Í því sambandi er bent á að ætla skyldi að slíkum réttindum fylgdi einnig ábyrgð og allnokkur sönnunarbyrði varðandi brostnar viðskiptalegar forsendur.*

*Rétt er að nefna að ársreikningar Íslandspósts sýna gríðarlega fjárfestingu í flutningastarfsemi á samkeppnisviði sem vekur upp spurningar um forgangsröðun þjónustu fyrirtækisins. Ástæða kann að vera til að skoða hvort slíkar fjárfestingar bitni nú á þeirri þjónustu sem fyrirtækinu ber að veita lögum samkvæmt.*

*Hvað varðar þau atriði sem talin eru upp í 2. mgr. 5. gr. reglna nr. 504/2003 um staðsetningu, fyrirkomulag og öryggismál á afgreiðslustöðum fyrir pósthjónustu, þá ber Póst- og fjarskiptastofnun að hafa ákveðna þætti til grundvallar í ákvörðun sinni um samþykkt eða synjun við beiðni Íslandspósts um lokun póstafréiðslunnar. Staðreyndir um póstafréiðsluna á Hofsósi og þessa þætti þar eru eftirfarandi:*

- 1. Íbúar á Hofsósi voru 190 þann 1. janúar 2011. Þar af voru 43 þeirra 60 ára eða eldri sem gerir 23% íbúanna. Margir þeirra hafa ekki yfir bíl að ráða og sækja sína daglegu þjónustu fótgangandi. Takmörkuð þjónusta póstbíls sem aðeins gengur um Hofsós á þröngu tímabili dag hvern kemur því augljóslega ekki í staðinn fyrir*

*póstafgreiðslu sem opin er stærstan part dagsins, jafnvel þótt sá tími yrði mögulega stytur.*

- 2. Íbúar á Hofsósi og dreifbýli (póstnúmer 565 og 566) voru þann 1. janúar sl. 289 talsins.*
- 3. Næstu póstafgreiðslur eru annars vegar á Sauðárkróki sem er í 36 km fjarlægð frá Hofsósi (með takmarkaðri opnunartíma seinni part dags) og hins vegar á Siglufirði sem er í 60 km fjarlægð. Það er því ekki auðvelt um vik fyrir bíllausa notendur að sækja þjónustu á þessa staði. Sem fyrr segir kemur takmörkuð þjónusta póstbíls ekki í staðinn fyrir opna póstafgreiðslu.*
- 4. Samgöngur á svæðinu eru nokkuð góðar fyrir þá sem eiga eða hafa aðgang að bíl. Ekki er þó um almenningsamgöngur að ræða á milli Hofsóss og Sauðárkróks.*
- 5. Sveitarstjóri býr ekki frekar en Íslandspóstur yfir upplýsingum um fjölda afgreiðslna á póstafgreiðslunni á Hofsósi yfir árið. Viðbrögð íbúa gagnvart kjörnum sveitarstjórnarfulltrúum benda hins vegar til að þær tölur séu mun hærri en áætlaðar tölur Íslandspósts gefa til kynna.*
- 6. Þjónusta póstbíls sem gengur aðeins í skamman tíma um Hofsós hvern virkan dag kemur sem fyrr segir ekki í staðinn fyrir opna póstafgreiðslu og ansi langt seilst hjá Íslandspósti að tala um aukna þjónustu með heimakstri. Vinnandi fólk kemur t.a.m. með að eiga erfitt með að koma persónulegum sendingum til skila ef Póst- og fjarskiptastofnun kemur til með að fallast á ósk Íslandspósts.*

Um þær staðhæfingar Íslandspósts að reynslan af sambærilegum breytingum annars staðar sé góð segir í umsögn sveitarfélagsins:

*„Sú fullyrðing stangast gróflega á við ummæli fjölmargra íbúa í framsveitum Skagafjarðar sem hafa komið kvörtunum á framfæri við kjörna sveitarstjórnarmenn vegna lokunar póstafgreiðslu í Varmahlíð. Þykir þjónusta Íslandspósts mun lakari í kjölfar þeirrar lokunar. Því væri vel þegið ef niðurstöður skoðanakönnunar um reynslu íbúa þar sem póstafgreiðslu hefur verið lokað og þjónusta póstbíls komið í staðinn væru birtar opinberlega, sem og önnur þau gögn sem renna stóðum undir fyrrgreinda fullyrðingu forstöðumannsins.“*

Í niðurlagi athugasemdanna kemur fram að sveitarfélagið telur að ósk Íslandspósts um lokun póstafgreiðslu á Hofsósi sé pólitísk ákvörðun sem sé tekin af stjórnendum og stjórn ríkisfyrirtækis í skjóli einkaleyfis- en ekki á viðskiptalegum forsendum þar sem ekki hafi verið fullkannað með póstafgreiðslu í breyttri mynd í samstarfi við núverandi eða nýja samstarfsaðila á Hofsósi. Leggst Bygðarráðið því gegn lokun póstafgreiðslu á Hofsósi.

## 2.

Með tölvupósti, dags. 15. febrúar voru athugasemdir sveitarfélagsins sendir Íslandspósti og fyrirtækinu gefinn kostur á að koma að sínum sjónarmiðum. Athugasemdir Íslandspósts bárust PFS með bréfi, dags. 17. febrúar 2011.

Í athugasemdum Íslandspósts er m.a. vikið að því að samkomulag hafi ekki náðst við Kaupfélag Skagfirðinga um endurskoðun á núgildandi samningi.

Þá bendir Íslandspóstur á að afgreiðslutími póstafgreiðslunnar hafi fylgt afgreiðslutíma verslunarinnar sem hefði verið miklu lengri en í öðrum sambærilegum póstafgreiðslum, lítil

fylgni sé hins vegar á milli langs afgreiðslutíma og aukinna póstviðskipta á minni stöðum. Um skilning Íslandspósts á hugtakinu viðskiptalegar forsendur þá sé verið að tala um fjölda viðskipta og einnig þær tekjur sem myndist á staðnum. Tekjurnar verði þannig að ná upp í eitthvað af þeim kostnaði sem fylgir því að vera í samstarfi. Íslandspóstur hafi greitt fasta mánaðarlega upphæð sem hafi uppfærst mánaðarlega skv. vísiölu neysluverð, á verðbólguárunum 2008 til 2009 hafi greiðslur hækkað verulega. Póstmagn frá árinu 2007 hafi hins vegar minnkað um nær 25% og allar spár bendi til að póstmagn minnki um c.a. 10 á ári á næstu árum. Telur fyrirtækið að við þessari staðreynd þurfi að bregðast.

Jafnframt upplýsti Íslandspóstur að á Hofsósi hafi ekki verið afgreiðslukerfi og hafi afgreiðslan verið ein af örfáum afgreiðslum sem ekki hafi verið með þannig kerfi sem takmarki upplýsingaúrvinnslu. Nokkrar póstafrgreiðslur af sambærilegri stærð væru hins vegar með slíkt kerfi og notaðar hafi verið viðmiðunartölur frá þeim stöðum til að áætla magn. Ekki sé mikill munur á póstlagningu á milli staða og því séu uppgefnar tölur vel samanburðarhæfar. Þá tiltekur Íslandspóstur einnig að við nánari skoðun hafi komið í ljós að fjöldi póstlagðra skráðra sendinga (pakkar og ábyrgðarbréf) hafi reynst mun færri en fram kemur í umsókn. Skoðaðar hafi verið í tölvukerfi Íslandspósts allar skráningar þar sem póstnúmer sendanda sé skráð 565 og 566. Fjöldinn reyndist einungis 1-2 að meðaltali á dag, en ekki 3-7 eins og komið hafi fram í umsögn.

Um athugasemdir sveitarstjórnar varðandi uppbyggingu í flutningastarfsemi sagði Íslandspóstur að fyrirtækið hafi byggt upp ný og hentug húsakynni á nokkrum stöðum á landinu m.a. á Sauðárkróki. Þar hafi verið flutt úr gömlu og óhentugu 420 fermetra póst- og símahúsi í 320 fermetra húsnæði sem væri sérsniðið fyrir Póstinn. Þetta hús sé miðstöð fyrir allan Skagafjörð og sinni flokkun, dreifingu og móttöku. Það megi því segja að með tilkomu þessa húsa hafi póstumdæmi Sauðárkróks stækkað, ekki ósvipað og sveitarfélög hafi verið að gera.

Bendir fyrirtækið á að afgreiðsluhluti Íslandspósts sé einungis lítill hluti af þeim verkefnum sem unnin eru á Hofsósi. Dreifingarhlutinn sé mun stærra verkefni. Með því að sameina afgreiðslu á Hofsósi og dreifingu í póstbíl náist þannig fram mikið hagræði.

Um þær efasemdir sem fram koma í umsögn sveitarfélagsins um að póstbíl geti ekki komið í staðinn fyrir afgreiðslu segir Íslandspóstur m.a.:

*„Póstbíllinn mun dreifa pósti til allra einstaklinga og fyrirtækja á staðnum daglega og er það langstærsti hluti verkefnisins. Stofnanir, fyrirtæki og einstaklingar geta einnig póstlagt sendingar hjá póstbílnum, með því að hafa samband við hann, en hann kemur daglega á Hofsós og endar svo daginn á Sauðárkróki. Slík þjónusta er aðgengileg og greið fyrir viðskiptavinum. Því telur Íslandspóstur að ekki sé um mikla þjónustuskerðingu að ræða, heldur breytingu sem fólk er fljótt að tileinka sér. Samskonar fyrirkomulag er víða á landsbyggðinni og hefur mælst vel fyrir hjá mörgum viðskiptavinum, þó vissulega sé erfitt að gera öllum til hæfis.“*

Að lokum kemur fram í athugasemdum fyrirtækisins að margir líti á það sem þjónustuaukningu að fá þjónustuaðilann heim til sín eða til þeirra fyrirtækja sem þeir starfa hjá. Þetta eigi ekki síður við um aldraða en aðra. Telur Íslandspóstur að með þeirri lausn sem boðuð er sé engin þörf fyrir íbúa Hofsós að fara til Sauðárkróks til að póstleggja póst eins og haldið sé fram, ekki fremur en t.d. íbúar í kringum Sauðárkrók sem séu mun fleiri en íbúar Hofsós.

### III.

#### Forsendur og niðurstaða

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 þjónustupættir 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.“*

Eins og sjá má af ofangreindri skilgreiningu er það meginhlutverk afgreiðslustaða að vera móttökustaður fyrir póstsendingar. Annað veigamikil hlutverk afgreiðslustaða er að vera afhendingarstaður þegar viðskiptavinir þurfa t.d. að ná í skráðar sendingar sem ekki eru bornar beint út til viðskiptavinar s.s. böggjar ýmiskonar, póströfur og ábyrgðarsendingar.

Undir hugtakinu afgreiðslustaður eru einnig póstkassar, af því má ráð að í einhverjum tilvikum geti uppsetning á póstkassa sem móttökustaðs fyrir póstsendingar komið í stað hefðbundins afgreiðslustaðar.

Með reglum nr. 504/2003, um staðsetningu, fyrirkomulag og öryggismál á afgreiðslustöðum fyrir pósthjónustu var settur ákveðinn rammi sem taka skal mið af þegar metið er hvort að nauðsyn beri til að Íslandspóstur reki afgreiðslustaði, þ.e. hefðbundin pósthús, alls staðar á landinu. Við setningu reglnanna var miðað við að þáverandi fjöldi afgreiðslustaða væri nægilegur til að sinna þeirri þjónustu sem Íslandspósti var skylt að veita undir merkjum alþjónustu. Í 5. gr. reglnanna er að finna sérákvæði um afgreiðslunet Íslandspósts. Greinin er svohljóðandi:

*"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.*

*Íslandspósti ber að tilkynna lokun á afgreiðslustað til Póst- og fjarskiptastofnunar með a.m.k. þriggja mánaða fyrirvara. Breytingar á rekstrarfyrirkomulagi skal tilkynna með eins*

*mánaðar fyrirvara.*

Eins og áður sagði þá ganga reglurnar út frá þeirri grunnforsendu að fjöldi afgreiðslustaða á þeim degi sem reglurnar voru birtar væri 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. reglnanna. Tiltekið er í 6 töluliðum 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 á Hofsósi.

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

Fyrsta atriðið sem líta ber til er fjöldi íbúa á því svæði sem um ræðir. Samkvæmt upplýsingum frá sveitarfélaginu voru íbúar Hofsós 190 þann 1. desember 2010, þar af voru 43 60 ára og eldri. Í dreifbýlinu í kringum Hofsós voru 99 íbúar. Samtals eru það 289 íbúar sveitarfélagsins sem sækja þjónustu til núverandi afgreiðslustaðar (póstnúmer 565 og 566). Á Hofsósi er borinn út póstur til 66 heimila og 9 fyrirtækja samkvæmt upplýsingum frá Íslandspósti.

Í erindi Íslandspósts er vísað til þess að um sömu úrlausn sé að ræða og á Eyrarbakka og Stokkseyri, Hellisandi, Flúðum og Stöðvarfirði Alls þjónaði afgreiðslustaður Íslandspósts á Hellisandi, 185 heimilum og 25 fyrirtækjum, sbr. ákvörðun PFS nr. 15/2009, á Stokkseyri þjónaði afgreiðslustaður fyrirtækisins 170 heimilum og 10 fyrirtækjum, sbr. ákvörðun PFS 24/2007 Með hliðsjón af þessum ákvörðunum PFS verður að telja að fjöldi heimila og fyrirtækja á Hofsósi sé ekki nægjanlegur til þess að það geti réttlæt óbreyttan rekstur afgreiðslustaðarins í samstarfi við Kaupfélag Skagfirðinga. Þá verður heldur ekki talið miðað við umfang rekstursins að skylt sé að leita samstarfs við annan rekstraraðila um rekstur afgreiðslustaðar.

2. *Möguleiki íbúa á að sækja þjónustu annað og samgöngur á svæðinu*

Í erindi Íslandspósts kemur fram undir þessum lið að dreifing verði í höndum bréfbera/bílstjóra og að skráðar sendingar fari með honum frá Sauðárkróki fyrir hádegi. Heimsæki hann öll heimili og fyrirtæki og jafnframt verði að hægt verði að póstleggja hjá honum. þessum aðilum. Samgöngur við svæðið séu greiðar og snjómokstur sé 7 sinnum í viku.

Í gögnum málsins 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 á vinnustað og afhend þær póstsendingar sem viðkomandi þarf að koma í póst. Þó að hér sé um stigsmun að ræða frá því sem verið hefur verður ekki séð að þessi munur á þjónustu geti réttlæt að rekin sé sérstök afgreiðslustöð og skiptir þá engu máli hvort hún er rekin í samstarfi við annan aðila eða sem sjálfstætt pósthús. Er við það mat einnig horft til heildarfjölda afgreiðslna á degi hverjum sem og fjölda skráðra sendinga, sbr. umfjöllun undir 3 tölulið.

### *3. Fjöldi afgreiðslna á afgreiðslustaðnum á ári*

Samkvæmt upplýsingum frá Íslandspósti er meðalfjöldi afgreiðslna á dag á bilinu 10-15. Í bréfi Íslandspósts, dags. 17. febrúar voru upplýsingar um fjölda skráðra sendinga (pakkar og ábyrgðarbréf) leiðréttar og fjöldi skráðra sendinga, á árinu 2010, sem sendar voru frá staðnum, þ.e. póstnúmer sendanda var skráð 565 eða 566 reyndust vera 1-2 sendingar á dag en ekki 3-7 eins og áður hafði verið upplýst.

Að mati PFS gefa umræddar tölu um fjölda afgreiðslna því ekki tilefni til að ætla að nauðsynlegt sé að halda rekstrinum áfram í óbreyttri mynd. Er þá einnig 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 á sama staða og verið hefur.

### *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 vera staðsettur póstkassi á sama staða og áður sem hægt er að póstleggja bréf í, en aðgangur að póstkassa er innifalinn í skilgreiningu á afgreiðslustað samkvæmt lögum um pósthjónustu. Í umsögn sveitarstjórnar er lagst gegn því að Íslandspósti verði heimilað að loka póstafræðslunni á Hofsósi. Rök sveitarfélagsins eru einkum þau að ekki sé tryggt að pósthjónusta með póstbíl sé viðundandi pósthjónusta fyrir þéttbýliskjarnann Hofsósi og að íbúar hafi takmarkaða möguleika til að sækja pósthjónustu annað vegna landfræðilega aðstæðna. Með vísun til þess sem fram kemur hjá Íslandspósti um tilhögun þjónustunnar verður ekki séð að knýjandi þörf sé á því fyrir íbúa staðarins að sækja pósthjónustu út fyrir byggðarlagið. Erindi Íslandspósts verður því ekki hafnað á þeim forsendum að sú þjónusta sem ætlunin er að veita uppfylli ekki skilyrði laga um pósthjónustu um aðgengi að alþjónustu.

Þá er rétt að taka fram, að lög og reglur á sviði pósthjónustu setja ekki neinar þær hömlur á Íslandspóst, að óheimilt sé að hagræða í rekstri fyrirtækisins. Þvert á móti er það eitt af markmiðum laganna að sú þjónusta sem veitt er undir merkjum pósthjónustu sé rekin með hagkvæmum hætti, sbr. 1. gr. laga um pósthjónustu. Miðað við þau umsvif sem eru á póstafræðslunni á Hofsósi 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 Íslandspósts sem sinnir þjónustunni og mæla sér mót við hann á heimili eða vinnustað.

Svo er til þess að líta að þau sjónarmið sem PFS skal byggja ákvörðun sína á varðandi ósk póstrekkanda um lokun póstafræðslu eru lögbundinn, sbr. 2. mgr. 5. gr. reglna um afgreiðslustaði. Ekki er þar getið um að almenn byggðarsjónarmið, s.s. um atvinnustig og byggðarþróun, hafi áhrif á slíka ákvarðanatöku.

### *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 á Hofsósi, sem

hingað til hefur verið rekinn í samstarfi við Kaupfélag Skagfirðinga, verður ekki séð að fyrirtækið standi ekki lengur við þessar skyldur. Bréfberi/bílstjóri mun nú taka á móti póstsendingum frá íbúum og fyrirtækjum á Hofsósi 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 sem í tilviki póstafrgreiðslunnar á Hofsósi fór saman við opnunartíma verslunar Kaupfélags Skagfirðinga. Á móti kemur að íbúar geta hringt í bréfbera/bílstjóra og pantað þjónustu á viðverutíma starfsmannsins eins og segir í skýringum Íslandspósts með breytingunum. Póstkassi verður á sama stað og áður 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 á Hofsósi. Tölur um fjölda afgreiðslna á staðnum benda einnig til þess að notkun afgreiðslustaðarinnar hafi ekki verið í því 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.

Jafnframt er það mat stofnunarinnar að sú þjónusta sem Íslandspóstur hyggst bjóða íbúum á Hofsósi 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 að Hofsósi sem rekinn hefur verið í samstarfi við Kaupfélag Skagfirðinga.

#### *Ákvörðunarorð*

**Póst- og fjarskiptastofnun samþykkir beiðni Íslandspósts hf., dags. 15. desember 2010, og heimilar fyrirtækinu að loka þeirri póstafrgreiðslu sem rekin hefur verið á Hofsósi í samstarfi við Kaupfélag Skagfirðinga.**

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 varð 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, samkvæmt 6. gr. reglugerðar nr. 36/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála.

*Reykjavík, 13. apríl 2011*

---

Hrafnkell V. Gíslason

---

Friðrik Pétursson



