



Weisung 2/2013 der PostCom zuhanden der Schweizerischen Post betreffend Mindestanforderungen der Qualitätsprüfung der Grundversorgung

20. Juni 2013

1.	Ziel der Weisung	2
2.	Prüfungsgegenstände und Anforderungen	2
2.1.	Generelle Erfordernisse	2
2.2.	Laufzeiten inländische Briefe (Art. 32 VPG)	3
2.3.	Laufzeiten inländische Pakete (Art. 32 VPG)	4
2.4.	Erreichbarkeit (Art. 33 VPG)	4
3.	Berichterstattung	5

1. Ziel der Weisung

Die Postgesetzgebung¹ verpflichtet die Post die Qualität der Grundversorgung jährlich durch eine unabhängige Fachstelle messen zu lassen².

Die PostCom genehmigt die Methoden und die Messinstrumente der Laufzeiten im inländischen Postverkehr³ und der Erreichbarkeit⁴.

Die PostCom prüft die Resultate und veröffentlicht die Ergebnisse der Prüfungen⁵. Die PostCom verfügt jährlich über die Ergebnisse.

Die Post hat der PostCom alle weiteren Auskünfte zu erteilen, die diese für die Erfüllung ihrer Aufgaben benötigt⁶.

Die vorliegende Weisung legt in Anwendung der gesetzlichen Grundlagen systematisch die Mindestanforderungen fest, welche die Post zur unabhängigen Prüfung der Qualität betreffend Laufzeitmessung und Erreichbarkeit der postalischen Grundversorgung einhalten muss. Zusätzlich können in Absprache zwischen der Post und der PostCom weitere Fragen untersucht werden.

2. Prüfungsgegenstände und Anforderungen

Diese Weisung enthält die folgenden Mindestanforderungen an die Methoden und die Messinstrumente betreffend Laufzeitmessung und Erreichbarkeit:

- a. Methode und Messung Laufzeiten (Briefe und Pakete) nach Art. 32 VPG;
- b. Methode und Messung Erreichbarkeit nach Art. 33 VPG; und
- c. Überprüfung der Qualitätsvorgaben nach Art. 53 VPG.

2.1. Generelle Anforderungen

1. Die Methoden der Messung der Laufzeiten und der Erreichbarkeit müssen wissenschaftlich anerkannt sein und den Stand der Technik berücksichtigen.
2. Die Methoden der Messung der Laufzeiten beruhen auf internationalen Qualitätsstandards.

¹ Postgesetz vom 17. Dezember 2010 (PG; SR 783.0, Art. 12) und Postverordnung vom 29. August 2012 (VPG; SR 783.01, Art.15)

² VPG Art. 53 Abs. 1

³ VPG Art. 32 Abs. 3

⁴ VPG Art. 33 Abs. 7

⁵ VPG Art. 53 Abs. 3

⁶ PG Art. 23 Abs. 3

3. Die Methoden sind alle fünf Jahre zu zertifizieren. Die Post beauftragt mit der Zertifizierung eine unabhängige anerkannte Fachstelle. In begründeten Fällen kann die PostCom jederzeit eine Re-Zertifizierung verlangen.
4. Die PostCom genehmigt die Methoden, die Änderungen und die Messinstrumente.
5. Die Beauftragung der Fachstellen bedürfen der Genehmigung durch die PostCom.
6. Die PostCom bestimmt die Vorgaben für die Erarbeitung des jährlichen Überwachungsberichts der Messungen.
7. Die Resultate der Messungen der Laufzeiten werden im Überwachungsbericht quartalsweise zusammengefasst.

2.2. Laufzeiten inländische Briefe (Art. 32 VPG)

Für die Messung der Laufzeiten der inländischen Briefe gelten folgende Mindestanforderungen:

Methode:

1. Für die A-Post Einzelbriefe kommt die Norm EN 13850⁷ zur Anwendung.
2. Für die B-Post Einzelbriefe kommt die Norm EN 13850 oder EN 14508⁸ zur Anwendung.
3. Das Audit der Methode wird gemäss Norm durchgeführt.
4. Die Ausnahmen von der Norm (u.a. nationale Besonderheiten) sind detailliert im Auditbericht gemäss Norm darzustellen.

Messung:

1. Die Messung wird von einer externen und gegenüber der Post unabhängigen Fachstelle durchgeführt.
2. Werden Ausnahmen von der Norm in die Messung implementiert – namentlich nationale Besonderheiten wie Entfernungsbereich, Stadtgrösse – sind diese der PostCom in detaillierter Form mitzuteilen.
3. Die geografische Schichtung der Testsendungen erfolgt gemäss Norm. Die Einzelheiten sind mit der PostCom zu vereinbaren.
4. Bei Beeinträchtigungen in Fällen von höherer Gewalt (force majeure) – beispielsweise Naturkatastrophen, Kriegshandlungen, terroristische Aktivitäten – müssen diese der PostCom gemeldet werden. Die PostCom muss mit der Einstufung der Fälle als höhere Gewalt einverstanden sein.

⁷ Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Messung der Durchlaufzeit von Einzelbriefsendungen mit Vorrang und Einzelbriefsendungen erster Klasse von Ende zu Ende, Stand 2012

⁸ Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Laufzeitmessung end-to-end für Einzelsendungen ohne Vorrang und Sendungen zweiter Klasse, Stand 2007

2.3. Laufzeiten inländische Pakete (Art. 32 VPG)

Für die Messung der Laufzeiten der inländischen Pakete gelten folgende Mindestanforderungen:

Methode:

1. Bisher kommen international unterschiedliche Methoden für die Laufzeitmessung der Pakete zur Anwendung. Daher muss die Methode zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht auf einem konkreten internationalen Qualitätsstandard⁹ beruhen.

Messung:

1. Die Messung kann intern von einer unabhängigen geeigneten Stelle der Post durchgeführt werden.
2. Die repräsentative Stichprobe der Pakete ist von einer externen Fachstelle zu erheben.
3. Die Post informiert die PostCom über die ausgewählten Annahmestellen.
4. Die PostCom kann mit der Post Änderungen bei den Annahmestellen und bei der Stichprobengrösse vereinbaren. Diese Änderungen werden unter Einhaltung der erforderlichen Vorlaufzeiten durchgeführt.
5. Die Neutralisierungen in der Stichprobe sind der PostCom mitzuteilen.

2.4. Erreichbarkeit (Art. 33 VPG)

Für die Messung der Erreichbarkeit gelten folgende Mindestanforderungen:

Methode:

1. Die Methode ist gemäss Artikel 33 VPG auszugestalten.

Messung:

1. Die Messung kann intern von einer unabhängigen geeigneten Stelle der Post oder extern von einer unabhängigen Fachstelle durchgeführt werden.
2. Es sind zwei Erreichbarkeitswerte für das Poststellen- und Postagenturennetz zu berechnen:
 - a. Erreichbarkeitswert des Poststellen- und Postagenturennetzes (zu Fuss oder mit den öffentlichen Verkehrsmitteln) in 20 Minuten.
 - b. Erreichbarkeitswert des Poststellen- und Postagenturennetzes in 20 Minuten bzw. in 30 Minuten, falls ein Hauservice vorhanden ist.

⁹ beispielsweise TR 15472:2006 Postalische Dienstleistungen - Laufzeitmessung für Pakete mit Hilfe eines track and trace - Systems oder analog wie bei Laufzeitmessung Briefe EN 13850 und EN 14508

3. Wird die Messung intern von der Post erhoben, muss jährlich eine externe unabhängige Fachstelle die Messung und die Erreichbarkeitswerte zuhanden der PostCom überprüfen. Die Fachstelle kann zur Überprüfung zusätzliche Erreichbarkeitsberechnungen fordern.

3. Berichterstattung

Alle genannten Mindestanforderungen sind in der jährlichen Berichterstattung bis 31. März für das vergangene Geschäftsjahr an die PostCom in detaillierter Form anzugeben. Erstmals gilt dies für die Berichterstattung per 31. März 2014.

Die Zertifizierungen sind alle fünf Jahre durchzuführen. Die Zertifizierungen, die bis Ende 2012 erfolgten, werden anerkannt.

Eidgenössische Postkommission PostCom



Dr. Hans Hollenstein
Präsident



Adrien de Werra
Stv. Leiter Fachsekretariat

Bern, 20. Juni 2013

Die in dieser Weisung genannten europäischen Normen können bei der Schweizerischen Normenvereinigung (SNV), Bürglistr. 29, 8400 Winterthur, gegen eine Gebühr bezogen werden.

