

PRSON 08/16-33

Wien, am 21.12.2016

Gemäß § 33 PMG hat die Regulierungsbehörde die durchschnittlichen Laufzeiten im Jahr 2015 von Briefsendungen anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik und die durchschnittlichen Laufzeiten im Jahr 2015 von Paketsendungen anhand von Echtdateien überprüft.

Auf Grund der Ergebnisse des durchgeführten Ermittlungsverfahrens wird folgender

B E S C H L U S S

gefasst:

1.) Die Überprüfung der Laufzeiten der Brief- und Paketsendungen im Universaldienstbereich gemäß § 33 PMG für das Jahr 2015 hat ergeben, dass die Laufzeiten folgender Postdiensteanbieter im Einklang mit den aufgrund von §§ 11 und 32 Abs 4 PMG bestehenden Verpflichtungen stehen:

Österreichische Post AG
GLS General Logistics Systems Austria GmbH
Klaus Hammer Botendienst

2.) Das Prüfungsverfahren für das Jahr 2015 wird eingestellt.

Begründung

1. Überprüfung der Laufzeiten nach § 33 PMG

Gemäß § 33 des Bundesgesetzes über die Regulierung des Postmarktes (Postmarktgesetz – PMG), BGBl I Nr 123/2009 idF BGBl I Nr 134/2015, hat die Regulierungsbehörde eine von den Postdiensteanbietern unabhängige Einrichtung zu beauftragen, mindestens einmal jährlich die durchschnittlichen Laufzeiten der Briefsendungen sämtlicher Anbieter anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik und die durchschnittlichen Laufzeiten der Paketsendungen sämtlicher Anbieter anhand von Echtdateien zu messen, wobei die beauftragte Einrichtung die gleichen bzw nach Möglichkeit vergleichbare Messmethoden anzuwenden hat. Die Zuständigkeit der RTR-GmbH zur Durchführung dieser Qualitätssicherung ergibt sich aus § 33 PMG iVm § 38 Abs 1 PMG.

Gemäß § 32 Abs 6 PMG haben Postdiensteanbieter zumindest jährlich vergleichbare, angemessene und aktuelle Informationen über die Qualität ihrer Dienste, insbesondere die Laufzeiten der beförderten Postsendungen anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik zu veröffentlichen und der Regulierungsbehörde auf deren Anforderung bekannt zu geben. Daraus ergibt sich, dass auch von Postdiensteanbietern entsprechende Messungen durchgeführt werden müssen.

Um den finanziellen Aufwand für die betroffenen Unternehmen gering zu halten und vor dem Hintergrund, dass sowohl § 32 Abs 6 PMG als auch § 33 PMG dieselbe Messmethode zu Grunde liegt, hat die Regulierungsbehörde die von den Unternehmen durchgeführten Messungen überprüft und keine gesonderten Messungen beauftragt.

Gemäß § 33 PMG sind die Laufzeiten der Briefsendungen anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik, die Laufzeiten der Paketsendungen anhand von Echtdateien zu messen bzw zu überprüfen.

Gemäß § 33 PMG wurde am 08.04.2016 durch die RTR-GmbH ein Verfahren zur Überprüfung der durchschnittlichen Laufzeiten der Brief- und Paketsendungen eingeleitet (ON 1).

Folgende Unternehmen wurden mit Schreiben vom 21.04.2016 aufgefordert, die für die Überprüfungen der Laufzeiten für Sendungen im Universaldienst erforderlichen Daten an die RTR-GmbH zu übermitteln (ON 2-11):

Österreichische Post AG
RS Zustellservice – Rudolf Sommer
Feibra GmbH
Medienvertrieb Oberösterreich GmbH
GLS General Logistics Systems Austria GmbH
Russmedia Service GmbH
Federal Express GmbH
NÖBOTE GmbH
Klaus Hammer Botendienst
DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH

Bis auf die Österreichische Post AG (ÖPost), die General Logistics Systems Austria GmbH (GLS) sowie Klaus Hammer Botendienst (KHB) boten die oben genannten Unternehmen im

Jahr 2015 keine Dienste im Universaldienstbereich an und sind somit für sie die Qualitätskriterien für Universaldienstleistungen nicht relevant bzw haben sie im Jahr 2015 keine Postdienste erbracht (ON 14-21, 24, 25, 28).

Die GLS, KHB und die ÖPost haben die für die Überprüfung erforderlichen Daten übermittelt (ON 8, 18, 27).

Der Bericht der RTR-GmbH zur Überprüfung der Laufzeiten von Brief- und Paketsendungen im Universaldienstbereich für das Jahr 2015 wurde der ÖPost, KHB und der GLS am 09.11.2016 übermittelt, mit der Gelegenheit, dazu Stellung zu nehmen. Es langten keine Stellungnahmen ein.

2. Überprüfung der Laufzeiten der ÖPost

Die Regulierungsbehörde hat überprüft, ob die Stichprobe für die Messung von nationalen und internationalen Briefsendungen entsprechend den Vorgaben in der ÖNORM EN 13850 gezogen wurde bzw ob die Ergebnisse der Messungen den gesetzlichen Vorgaben, welche in § 11 PMG geregelt sind, entsprechen. Die im Gesetz festgelegten Kriterien für Sendungen im Universaldienst sind:

„§ 11. (1) Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen, im Rahmen des Universaldienstes zu befördernden Briefsendungen müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 95% am ersten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, und mindestens zu einem Anteil von 98% spätestens am zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden; die restlichen Briefsendungen müssen innerhalb von 4 Werktagen, ausgenommen Samstag, ab dem Einlieferungstag zugestellt werden. Dies gilt nicht für Direktwerbung. Die Schlusszeit ist in jeder Post-Geschäftsstelle kundzumachen.

(2) Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit im Rahmen des Universaldienstes zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen Paketsendungen müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 90% spätestens am zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden. Die restlichen Paketsendungen sind spätestens am fünften auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zuzustellen. Die Schlusszeit ist in jeder Post-Geschäftsstelle kundzumachen.

(3) Für an einem Werktag, ausgenommen Samstag, ankommende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche, im Rahmen des Universaldienstes zu befördernde Priority-Briefsendungen und Paketsendungen gilt, dass diese Sendungen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 85% spätestens am dritten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, und mindestens zu einem Anteil von 97% spätestens am fünften auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden müssen. Ausgenommen sind Brief- und Paketsendungen, die dem Zoll zu stellen sind.

(4) Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit gemäß Abs. 1 bzw. Abs. 2 im Rahmen des Universaldienstes eingelieferten abgehenden grenzüberschreitenden innergemeinschaftlichen Priority-Briefsendungen und Paketsendungen müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 85 % spätestens am dritten und mindestens zu einem Anteil von 97% spätestens am fünften auf den Einlieferungstag folgenden Werktag,

ausgenommen Samstag, zugestellt werden. Ausgenommen sind Brief- und Paketsendungen, die dem Zoll zu stellen sind.

(5) Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit gemäß Abs. 1 bzw. Abs. 2 im Rahmen des Universaldienstes eingelieferten abgehenden grenzüberschreitenden außergemeinschaftlichen Priority-Briefsendungen und Paketsendungen müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 90% spätestens am dritten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Auswechslungsstelle transportiert und zum unverzüglichen Transport in das Bestimmungsland übergeben werden.

(6) Für an einem Werktag, ausgenommen Samstag, ankommende grenzüberschreitende außergemeinschaftliche, im Rahmen des Universaldienstes zu befördernde Priority-Briefsendungen und Paketsendungen gilt, dass diese Sendungen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 90% spätestens am dritten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, und mindestens zu einem Anteil von 97% spätestens am fünften auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden müssen; als Einlieferungstag gilt der Tag, an dem die Sendungen der Auswechslungsstelle vor der letzten Abholung übergeben werden. Ausgenommen sind Brief- und Paketsendungen, die dem Zoll zu stellen sind.“

2.1. Briefsendungen im Universaldienst

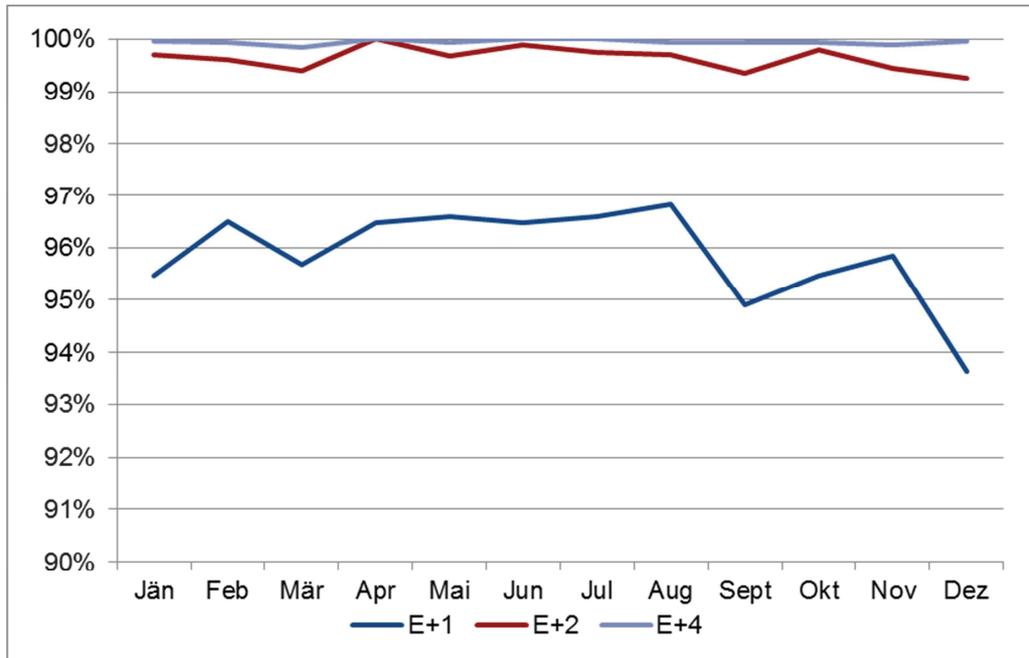
Die Messung der Laufzeiten für nationale Briefsendungen wurde im Auftrag der ÖPost vom INFO Research Austria Institut für Markt- und Meinungsforschung im Rahmen der „ÖSTEX Studie“ durchgeführt, die Messung der Laufzeiten für internationale Briefsendungen erfolgte im Rahmen der UNEX-Laufzeitstudie der International Post Corporation (IPC).

2.1.1. Nationale Briefsendungen

Für die Überprüfung der Laufzeitenmessung für nationale Briefsendungen wurden die von der ÖPost übermittelten Werte (Rohdatensatz und bereinigter Datensatz) herangezogen. Die ÖSTEX (Österreichisches Externes Messsystem) Studie ist laut Angaben der ÖPost seit 2003 im Einsatz und ist eine nach CEN-Norm prEN 13850 entwickelte Laufzeitmessung für nicht eingeschriebene Priority-Inlandssendungen. Im Rahmen dieser Laufzeitmessung wurden ganzjährig Daten mittels Versand von Testbriefen gewonnen.

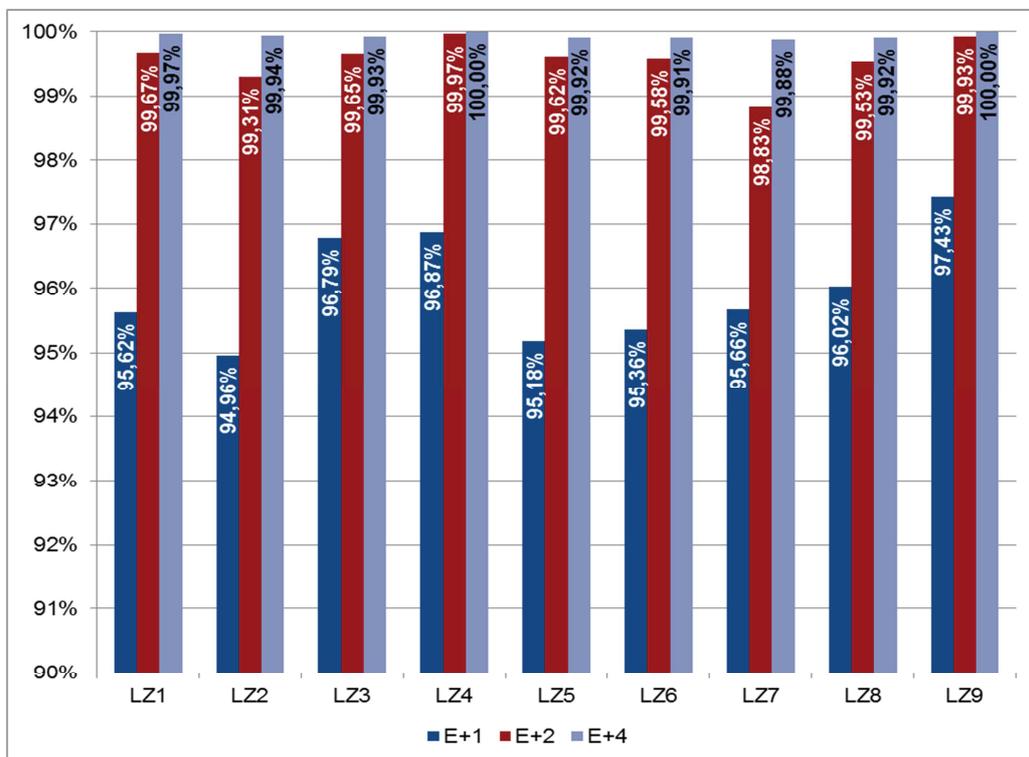
Die Laufzeiten auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten wurden nachgerechnet und zur besseren Übersicht in den beiden nachstehenden Tabellen, getrennt nach Monat und Bundesland, jeweils für E+1, E+2 und E+4 grafisch dargestellt.

Laufzeiten nach Monaten



Quelle: Eigene Berechnungen der RTR aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Laufzeiten bei Abgabe des Senders differenziert nach Leitzonen



Quelle: Eigene Berechnungen der RTR aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Die von der RTR-GmbH ermittelten Ergebnisse entsprechen den Angaben der ÖPost und auch die Stichprobe entspricht den tatsächlichen Sendungsströmen. Die Ergebnisse der Laufzeiten für nationale Briefsendungen im Universaldienst für das Jahr 2015 sind somit:

- 95,87 % E+1 (Schnelligkeitsziel 1)
- 99,63% E+2 (Schnelligkeitsziel 2)
- 99,95% E+4 (Zuverlässigkeitsziel)

Die ersten beiden Kennwerte übertreffen die gesetzlichen Vorgaben von 95% und 98%, auch der dritte Kennwert, der festlegt, dass die restlichen Sendungen innerhalb von E+4 zugestellt werden sollen, wird von der ÖPost erfüllt.

Postleitzone

LZ 1	Wien
LZ 2	Niederösterreich - Ost
LZ 3	Niederösterreich - West
LZ 4	Oberösterreich
LZ 5	Salzburg
LZ 6	Tirol und Vorarlberg
LZ 7	Burgenland
LZ 8	Steiermark
LZ 9	Kärnten

Quelle: ÖSTEX

2.1.2. Internationale Briefsendungen

Die Messung der Laufzeiten von internationalen Briefsendungen wurde von der International Post Corporation (IPC) im Rahmen der UNEX Laufzeitstudie durchgeführt. Das Konzept der UNEX Studie entspricht der aktuellen CEN-Norm EN 13850, welche das Monitoring der Servicequalität in der EU festlegt.¹ Die UNEX Messung wird laut Angaben der IPC im Verlauf des Jahres kontinuierlich durchgeführt und erfasst sowohl städtische als auch ländliche Gebiete in Europa. Die Leistung der grenzüberschreitenden Sendungen wird „end-to-end“, dh von der Einlieferung im Ursprungsland bis zur Zustellung im Bestimmungsland anhand von Testproben stichprobenartig gemessen. Die Testbriefe werden von Personen, die TNS Research International nach festgelegten Kriterien ausgewählt hat, eingeliefert und empfangen. Die Stichprobe (Testbriefe) ist repräsentativ für den tatsächlichen Sendungsstrom im Hinblick auf Gewicht und Format, Einlieferungsart, Art der Freimachung und auf den geografischen Ort der Einlieferung bzw Entgegennahme von Sendungen.

¹ UNEX Laufzeitstudie durchgeführt von der International Post Corporation (IPC), abrufbar unter: http://www.ipc.be/~media/documents/public/unex/full%20year%20results/unex_leaflet_2014_en.pdf?la=en

Ankommende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Sendungen

Für ankommende grenzüberschreitende Sendungen in der EU (gemessen vom Zeitpunkt der Einlieferung bis zum Zeitpunkt der Zustellung in Österreich), ist das nach tatsächlichen Sendungsvolumina gewichtete Ergebnis aus 8.581 Testsendungen folgendes:

- 95,4% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 98,8% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Die im Postmarktgesetz geforderten Ziele (Schnelligkeitsziel 85%, Zuverlässigkeitsziel: 97%) werden von der ÖPost im gewichteten Durchschnitt deutlich übertroffen und die Qualitätsziele des Universaldienstbetreibers werden somit erfüllt.

Ankommende außergemeinschaftliche Sendungen

Die gewichteten Laufzeiten für ankommende außergemeinschaftliche Sendungen betragen gemessen an 1.743 Testbriefen:

- 99,4% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 99,6% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

und erfüllen somit die gesetzlichen Vorgaben von 90% und 97%.

Abgehende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Sendungen

Bei den abgehenden grenzüberschreitenden innergemeinschaftlichen Sendungen erreichte die ÖPost von der Einlieferung in Österreich bis zur Zustellung im Empfangsland gemessen an 6.895 Testsendungen folgende gewichteten Ergebnisse:

- 94,9% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 98,6% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Durch die erreichten Laufzeiten können sowohl das Schelligkeitsziel von 90% als auch das Zuverlässigkeitsziel von 97% erfüllt werden, wobei die Verantwortung der ÖPost bei der Abgabe in Österreich beginnt und bei der Übergabe an die Auswechselstelle im Empfangsland endet. Die weitere Laufzeit von der Auswechselstelle bis zum Empfänger ist von der Performance der jeweiligen Postgesellschaften im Empfangsland abhängig.

Abgehende außergemeinschaftliche Sendungen

Abgehende außergemeinschaftliche Sendungen erreichten gemessen an 1.316 Testbriefen von der Aufgabe in Österreich bis zur Übergabe an der Auswechslungsstelle folgende gewichtete Laufzeiten:

- 99,7% E+3 (Schnelligkeitsziel 90%)

Sowohl die inner- als auch außergemeinschaftlichen abgehenden Sendungen erfüllen die im PMG festgelegten Vorgaben.

2.2. Paketsendungen im Universaldienst

Die Laufzeitenmessung für Paketsendungen im Universaldienst wird anhand von Track&Trace-Echtdaten durchgeführt.

Von der ÖPost wurden folgende Echtzeiten aus dem Paketverfolgungssystem Track&Trace zur Verfügung gestellt, um die Laufzeiten zu überprüfen:

- Track&Trace Daten von nationalen Paketen
- Track&Trace Daten von ins Ausland versendeten Paketen (outbound)
- Track&Trace Daten von aus dem Ausland eingehenden Paketen (inbound)

Sowohl für die nationalen Pakete als auch für die Auslandspakete (unterschieden nach inner- und außergemeinschaftlichen Paketen) wurden die Einzeldaten aus dem Track&Trace-System für alle Monate des Jahres 2015 übermittelt.

2.2.1. Nationale Paketsendungen

Gemäß Angaben der ÖPost wurde das Schnelligkeitsziel E+2 (90%) bei den nationalen Paketen im Universaldienst mit 95,78% übertroffen. Das Zuverlässigkeitsziel E+5 (Zustellung innerhalb einer Woche) wurde zu 99,87% erreicht, dh nur 0,13% der Paketsendungen konnten nicht innerhalb einer Woche zugestellt werden.

Für die Überprüfung wurden die übermittelten Daten jeder einzelnen Paketsendung für jedes Monat verwendet. Die Berechnungen der RTR-GmbH führten zu den gleichen Ergebnissen wie die von der ÖPost angegebenen Laufzeiten. Die monatliche Auswertung der Laufzeiten E+2 ergibt, dass das Schnelligkeitsziel in jedem Monat übertroffen wurde, in den meisten Monaten liegt es sogar deutlich darüber. Der niedrigste Wert liegt im Dezember mit 91,8%. Bei dem Zuverlässigkeitsziel liegt der monatliche Wert immer über 99,5%. Die Vorgaben beziehen sich auf den Jahreswert, bei dem die Ziele deutlich überschritten werden, wie in nachstehender Tabelle ersichtlich.

Errechnete Laufzeiten der für die Überprüfung auf monatlicher Basis

	Gesamtsendungen	E+2	E+5
Jän 15	343.410	93,28%	99,77%
Feb 15	317.291	97,57%	99,93%
Mrz 15	374.393	95,81%	99,87%
Apr 15	337.240	97,38%	99,86%
Mai 15	294.322	94,44%	99,89%
Jun 15	319.507	97,55%	99,89%
Jul 15	313.708	98,05%	99,92%
Aug 15	280.934	98,12%	99,91%
Sept 15	341.584	95,37%	99,77%
Okt 15	352.182	95,60%	99,85%
Nov 15	386.143	96,97%	99,92%
Dez 15	518.938	91,81%	99,85%
Summe	4.179.652	95,78%	99,87%

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

2.2.2. Internationale Paketsendungen

Die Track&Trace Daten von internationalen Paketsendungen wurden von der ÖPost auf Monatsbasis aus dem Paketverfolgungssystem zur Verfügung gestellt.

Eingehende Pakete aus der EU (Inbound Pakete) werden in Bezug auf Schlusszeiten gleich behandelt wie inländische Sendungen. Samstage werden nicht als Zustelltage berücksichtigt. Pakete, die dem Zoll übergeben werden, sind ausgenommen. Die Daten der ÖPost wiesen bei Inbound Paketen aus der EU auch die Kategorie aus „Österreich“ auf. Auf Nachfragen der RTR erklärte die ÖPost, dass es sich um Sendungen handle, die ein österreichischer Versender im Netz einer ausländischen Postgesellschaft (meist Deutsche Post AG) aufgegeben habe und welche für einen Empfänger in Österreich bestimmt seien. Da diese Sendungen tatsächlich über das Ausland gehen, werden sie der ÖPost zugerechnet.

Somit ergeben sich für Inbound Paketsendungen aus EU Ländern folgende gewichteten Ergebnisse:

- 99,9% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 100% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Inbound Paketsendungen aus nicht EU-Ländern erreichen folgende gewichtete Laufzeiten (Zeiten der Zollstellung sowie Verzögerungen durch den Zoll sind nicht enthalten):

- 99,3% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 99,8% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Die Ergebnisse der Laufzeiten für innergemeinschaftliche und außergemeinschaftliche eingehenden Paketsendungen übertreffen deutlich in allen Monaten die im PMG 2009 festgelegten Kriterien sowohl für das Schnelligkeitsziel E+3 (85%, respektive 90%) als auch für das Zuverlässigkeitsziel E+5 (97%).

Berechnete Laufzeiten Inbound Paketsendungen aus EU-Ländern

	Gesamtsendungen	E+3 (85%)	E+5 (97%)
Jän 15	526.082	99,69%	99,95%
Feb 15	485.043	99,88%	99,97%
Mrz 15	588.695	99,84%	99,96%
Apr 15	550.672	99,92%	99,98%
Mai 15	500.049	99,85%	99,97%
Jun 15	535.699	99,90%	99,97%
Jul 15	503.980	99,89%	99,97%
Aug 15	394.867	99,90%	99,98%
Sept 15	390.047	99,85%	99,97%
Okt 15	303.695	99,83%	99,96%
Nov 15	352.881	99,89%	99,98%
Dez 15	703.562	99,86%	99,97%
Summe	5.835.272	99,86%	99,97%

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

Berechnete Laufzeiten Paketsendungen Inbound aus Nicht EU-Ländern

	Gesamtsendungen	E+3 (85%)	E+5 (97%)
Jän 15	526.082	99,69%	99,95%
Feb 15	485.043	99,88%	99,97%
Mrz 15	588.695	99,84%	99,96%
Apr 15	550.672	99,92%	99,98%
Mai 15	500.049	99,85%	99,97%
Jun 15	535.699	99,90%	99,97%
Jul 15	503.980	99,89%	99,97%
Aug 15	394.867	99,90%	99,98%
Sept 15	390.047	99,85%	99,97%
Okt 15	303.695	99,83%	99,96%
Nov 15	352.881	99,89%	99,98%
Dez 15	703.562	99,86%	99,97%
Summe	5.835.272	99,86%	99,97%

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

Auch für die ausgehenden Paketsendungen (Outbound Pakete) wurden von der ÖPost Einzeldaten aus dem Track&Trace System geliefert. Die Laufzeitberechnung beinhaltet die Zeit von der Annahme im Filialnetz bis zur Bereitstellung der Sendungen für den Auslandsabgang in den Austrittsauswechslungsstellen. Die Schlusszeiten definieren sich wie bei Inlandssendungen.

Betreffend ausgehende innergemeinschaftliche Paketsendungen ist anzumerken, dass die Daten der ÖPost ebenfalls Outbound Pakete mit Zielland „Österreich“ aufweisen. Auf Nachfragen der RTR erklärte die ÖPost, dass diese Pakete Rücksendungen aus dem Ausland nach Österreich seien, beispielsweise durch eine Verweigerung der Annahme oder fehlender Zollpapiere. Die Sendungen wurden ursprünglich bei einer Postfiliale in Österreich aufgegeben und waren für ein Zielnetz im Ausland bestimmt, aufgrund der Rücksendung wandern diese aber letztlich ins Zielnetz „Austria“ und scheinen daher in der Auswertung auf. Da es sich dabei um nicht dem Postdienstleister zurechenbare Umstände handelt, wurden diese Sendungen herausgerechnet. Der Anteil ist aber so gering (<0,005%), dass er letztendlich keine Auswirkungen auf das Ergebnis hat.

Die Ergebnisse der Berechnungen übertreffen auch bei den ausgehenden innergemeinschaftlichen Paketsendungen die gesetzlich vorgeschriebenen Ziele:

- 99,4% E+3 (Schnelligkeitsziel 85%)
- 99,9% E+5 (Zuverlässigkeitsziel 97%)

Bei den Laufzeiten betreffend ausgehende außergemeinschaftliche Paketsendungen übertrifft die Summe über alle Monate der Sendungen, die innerhalb von E+3 ankommen, ebenfalls deutlich den gesetzlichen Vorgaben. Den deutlich verbesserten ausgewiesenen Laufzeitenwert für Dezember 2015 von 97,4% für E+3 in der unten stehenden Tabelle dazu (im Vergleich zum Vorjahr 2014 um 50%) erklärt die ÖPost mit Prozessumstellungen im Bereich der Auslandsabfertigung bzw im Verarbeitungsprozess im Bereich Wien („Learning“ aus 2014). Zusätzlich gab es im Jahr 2014 auch Ableitungskapazitätsprobleme wegen ungeplanter Mehrmengen von Großkunden sowie Ableitungsprobleme im Flugverkehr (mehrtägige Sperre von Zielflughäfen).

- 95,2% E+3 (Schnelligkeitsziel 90%)

Berechnete Laufzeiten Paketsendungen Outbound in EU Länder

	Gesamtsendungen	E+3 (85%)	E+5 (97%)
Jän 15	103.445	98,90%	99,79%
Feb 15	96.978	99,68%	99,91%
Mrz 15	108.250	99,57%	99,88%
Apr 15	92.046	99,70%	99,89%
Mai 15	81.639	99,40%	99,82%
Jun 15	89.576	99,66%	99,90%
Jul 15	89.630	99,73%	99,91%
Aug 15	81.936	99,65%	99,93%
Sept 15	96.898	98,74%	99,66%
Okt 15	100.795	99,59%	99,83%
Nov 15	107.579	99,62%	99,93%
Dez 15	159.700	98,90%	99,80%
Summe	1.208.472	99,39%	99,85%

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

Berechnete Laufzeiten Paketsendungen Outbound in nicht EU Länder

	Gesamtsendungen	E+3 (90%)
Jän 15	21.655	83,84%
Feb 15	22.298	97,59%
Mrz 15	25.269	89,14%
Apr 15	23.932	98,65%
Mai 15	21.284	96,90%
Jun 15	21.877	90,42%
Jul 15	23.583	97,95%
Aug 15	22.103	98,27%
Sept 15	24.632	98,65%
Okt 15	25.392	96,00%
Nov 15	32.536	97,01%
Dez 15	44.884	97,41%
Summe	309.445	95,20%

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

3. Überprüfung der Laufzeiten für Postsendungen der GLS

Für Postdiensteanbieter, die nicht Universaldienstbetreiber sind, aber Dienste im Universaldienstbereich anbieten, waren für das Jahr 2015 vom Gesetz folgende Laufzeitkriterien vorgegeben:

„§ 32. (4) Postdiensteanbieter haben in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienste im Universaldienstbereich Qualitätsangaben und Qualitätsnormen festzulegen. Sie haben dabei auf nachstehende Laufzeitvorgaben Bedacht zu nehmen:

1. Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen Briefsendungen im Universaldienstbereich müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 90% am zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden; die restlichen Briefsendungen müssen innerhalb von 6 Werktagen ab dem Einlieferungstag zugestellt werden. Dies gilt nicht für Direktwerbung.

2. Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen Paketsendungen im Universaldienstbereich müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 85% am dritten auf den der Einlieferung folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden. Die restlichen Paketsendungen sind innerhalb von 8 Werktagen zuzustellen. Die Schlusszeiten sind in geeigneter Weise kundzumachen.“

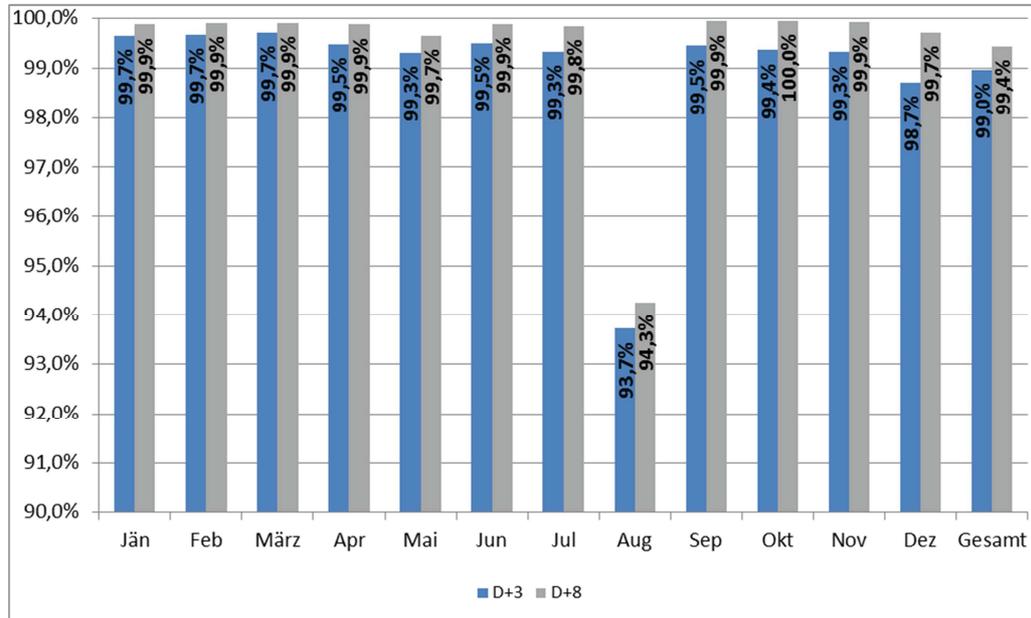
GLS hat für das Jahr 2015 folgende Daten betreffend Paketsendungen geliefert:

- Nationale Paketdaten auf Tagesbasis je Verteildepot
- Zusammenfassungen je Verteildepot mit durchschnittlichen Laufzeiten

Aufgrund der Detaildaten kann festgestellt werden, dass die Laufzeitziele D+3 mit 99,0% und D+8 mit 99,4% erreicht werden.

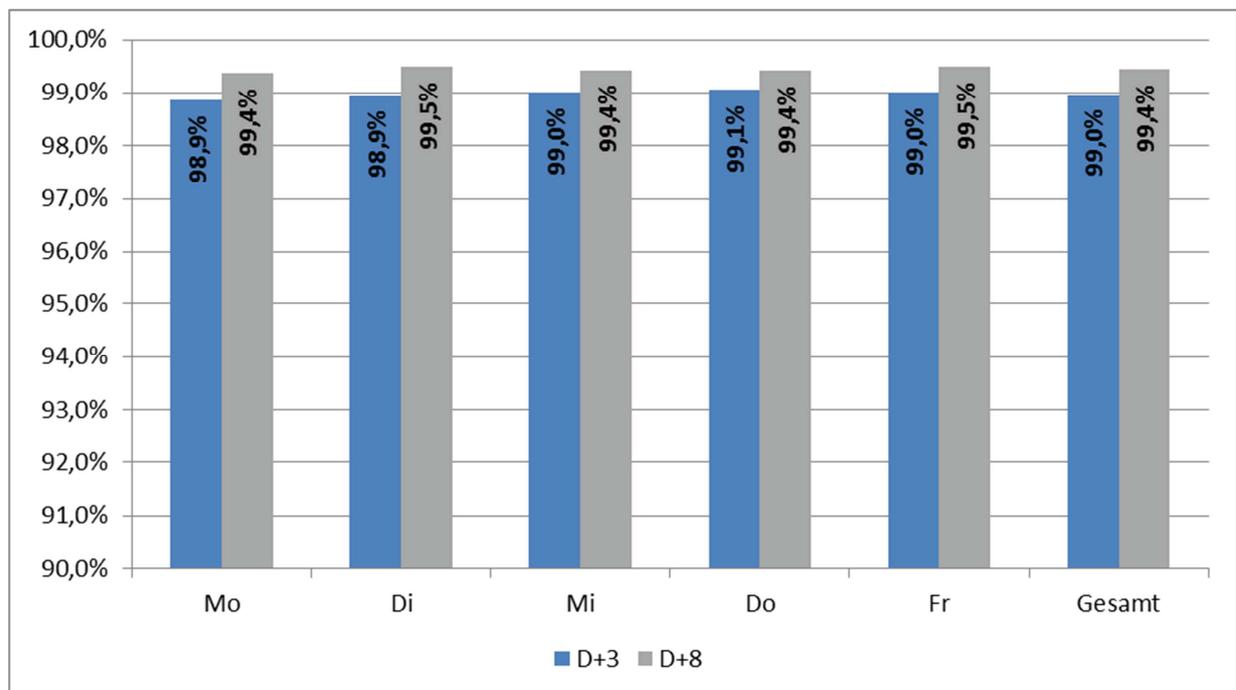
In den folgenden Abbildungen sind die Gesamtergebnisse der durchschnittlichen Laufzeiten im Jahr 2015 und die Gesamtergebnisse je Wochentag dargestellt.

Durchschnittliche Laufzeit nach Monaten



Quelle: Berechnungen der RTR aus Datensatz der GLS

Durchschnittliche Laufzeiten je Wochentag



Quelle: Berechnungen der RTR aus Datensatz der GLS

4. Überprüfung der Laufzeiten für Postsendungen des KHB

KHB ist gemäß aktuellem Konzessionsbescheid in folgenden Versorgungsgebieten tätig:

- 2440 Gramatneusiedl
- 2440 Moosbrunn
- 2440 Reisenberg
- 2435 Ebergassing
- 2325 Himberg
- 2441 Mitterndorf an der Fischa
- 2442 Unterwaltersdorf
- 2483 Ebreichsdorf

Das Versorgungsgebiet umfasst insgesamt 15.663 Haushalte..

Für KHB wurde eine Laufzeitenmessung etabliert, die auf der Methodik von ON 13850 beruht. Es wurde ein repräsentatives Panel von insgesamt 27 Testhaushalten im Versorgungsgebiet aufgebaut, die jeweils 14 Testsendungen erhielten (monatliche Versendung, zwei Sendungen/Monat in den Monaten Juni und November). Die Testsendungen wurden in die Mengen von bestehenden Versendern eingebracht, die Rückmeldung durch die Panel-Teilnehmer erfolgte per E-Mail.

KHB erreicht für das Jahr 2015 bei einer Auswertung von 378 Testsendungen (siehe Tabelle der durchschnittlichen Laufzeiten)

- Laufzeiten von 97,1 % für E+1 und
- 100 % für E+2

Durchschnittliche Laufzeiten

		Haushalte	Anteil in %	Testhaushalte	Testsendungen	E+1	E+2	>E+2
2440	Gramatneusiedl	3.293	21,0%	6	84	84	0	0
2435	Ebergassing	1.937	12,4%	3	42	40	2	0
2325	Himberg	3.813	24,3%	6	84	81	3	0
2441	Mitterndorf an der Fischa	997	6,4%	2	28	28	0	0
2442	Unterwaltersdorf	1.713	10,9%	3	42	41	1	0
2483	Ebreichsdorf	3.910	25,0%	7	98	93	5	0
SUMME		15.663	100,0%	27	378	367	11	0
ANTEIL in %						97,1%	2,9%	

Quelle: Datenlieferung KHB

5. Veröffentlichung der Ergebnisse

Gemäß § 33 PMG hat die Regulierungsbehörde die Ergebnisse der Messungen in geeigneter Weise zu veröffentlichen. Dieser Beschluss wird daher auf der Website der Regulierungsbehörde abrufbar gemacht.

RTR-GmbH

Rundfunk und Telekom
Regulierungs-GmbH

Mag. Johannes Gungl

Geschäftsführer Fachbereich Telekommunikation und Post