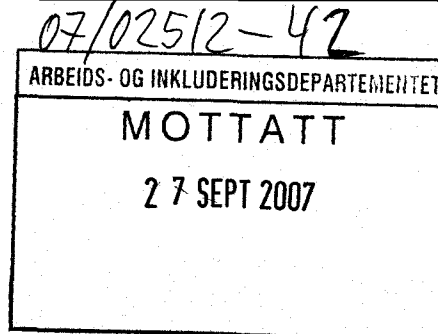


Posten Norge AS

Arbeids- og inkluderingsdepartementet
Postboks 8019, Oslo Dep
0030 Oslo



Avdeling
Salg og Servicenett

Kontaktperson/telefon
Tundal (+47) 900 25 473

Tidl. dato og referanse
200702512 - 4.7.2007

Dato og referanse
26.09.2007

Høring - Forslag om innføring av tidsfrister for krav om universell utforming av IKT i ny diskriminerings- og tilgjengelighetslov

Vi viser til Deres høringsbrev av 4.7.2007 om "Forslag om innføring av tidsfrister for krav om universell utforming av IKT i ny diskriminerings- og tilgjengelighetslov," vedlagt høringsnotat og konsekvensanalyse fra NTNU.

Posten Norge har gjennomgått høringsnotat med vedlegg, og har følgende kommentarer til aktuelle kapitler/punkter i høringsnotatet:

1. Generelt om krav til universell utforming av Postens leveringspliktige tjenester

Postens konsesjon, gjeldende for perioden 1.1.2007 til 31.12.2010, har bl.a. krav om at Posten skal **tilstrebe universell utforming av leveringspliktige tjenester og av de ulike informasjonskanalene**. Videre pålegges Posten å involvere de funksjonshemmedes organisasjoner i sitt arbeid med betydning for brukernes tilgjengelighet til de leveringspliktige tjenestene. For å møte kravet om involvering, har Posten allerede under etablering et brukerforum med representasjon fra funksjonshemmedes fellesorganisasjoner.

Postens leveringspliktige tjenester omfatter etter dagens postlov og konsesjon; brevpost inntil 2 kg, avis- og bladsendinger inntil 2 kg og pakkepost inntil 20 kg. I tillegg inngår et utvalg tilleggstjenester som; postoppkrav, rekommandasjon, verdisending, omadressering og retur.

Universell utforming av Postens leveringspliktige tjenester vil først og fremst være knyttet til den infrastruktur som tjenestene tilbys og distribueres gjennom, men også i noen grad utforming av blanketter og etiketter som brukes for de aktuelle sendingskategorier. Følgende infrastrukturelementer omfattes av konsesjonens krav om universell utforming:

- Postkontornettet med ca 1500 egen- og 3. partsdrevne enheter (Postkontor og Post i Butikk).
- Postens telefonbaserte kundeserviceløsninger (Postens Kundeservice – 810 00 710).
- Selvbetjeningsløsninger for inn-, utlevering og kjøp av leveringspliktige tjenester og utføring av grunnleggende banktjenester (Postautomater, andre postale selvbetjeningsautomater, utplasserte kunde-PCer og Postens egne minibanker).
- Postkasser for innlevering av leveringspliktige sendinger (røde og gule innleveringspostkasser)

Når det gjelder Postens informasjonskanaler mht krav om universell utforming, vil det først og fremst omfatte utvalgte informasjonsbrosjyrer (generelle leveringsbetingelser, prisliste med mer), våre kundemagasinene og Postens internettportal (www.posten.no).

Posten Norge AS
Divisjon Post
Hovedkontoret
NO-0001 OSLO

Besøksadresse
Biskop Gunnerusgate 14 A

Sentralbord: (+47) 23 14 90 00
Telefaks: (+47) 23 14 70 88
Kundeservice: (+47) 810 00 710

Bankkonto
6003 06 35097

Foretaksregisteret
NO-984 661 185 MVA

E-post divisjon.post@posten.no

Et fremtidig krav om universell utforming av ny og eksisterende IKT rettet mot allmennheten, vil etter vår vurdering av høringsnotatet omfatte alle Postens IKT-løsninger som bidrar til å muliggjøre allmennhetens tilgang til de nevnte postale infrastrukturelementer og informasjonskanaler.

2. Kommentarer til høringsnotatets kapitler med underpunkter

Ad pkt 4 Definisjon av IKT

Ingen kommentar.

Ad pkt 5 Lovforankring av tidsfrist for plikten til universell utforming av IKT

Posten har ingen prinsipiell motforestilling mot at tidsfrister for plikt til universell utforming av IKT lovfestes i ny diskriminerings- og tilgjengelighetslov.

Post- og teletilsynet (PT) fører i dag tilsyn med at bl.a. Posten Norge oppfyller postregelverket og tilhørende konsesjon. Posten forutsetter at det etableres en effektiv og god rolle-/ansvarsdeling mellom PT og eventuelle nye/andre tilsynsmyndigheter med fremtidig ansvar for håndheving av ny diskriminerings- og tilgjengelighetslov.

Ad pkt 6 Virkeområde for plikten

Posten har ingen innvendinger til forslaget om at virkeområdet for plikten er all IKT som retter seg mot allmennheten. For Postens del vil det innebære at alle IKT-løsninger vi velger å tilgjengeliggjøre for allmennheten gjennom våre salgs- og servicekanaler og -konsepter, vil omfattes av et eventuelt fremtidig lovkrav om universell utforming av IKT.

Typisk vil dette for Posten omfatte infrastrukturelementer som automater, minibanker og andre selvbetjeningsløsninger hvor IKT vil være en forutsetning for tilgangen til og bruk av tjenesten (hovedløsningen).

Ad pkt 7 Tidsfrister og utarbeidelse av standarder/retningslinjer

Posten understreker viktigheten av at det legges opp til en fleksibel innfasing ved at det gis romslige tidsfrister for gjennomføring av universell utforming både for nye og eksisterende IKT-løsninger. Det må være tidsfrister som med gode marginer dekker normal uskiftningssyklus. I denne sammenheng må de aktuelle IKT-løsninger med lengst levetid være premissgivende.

Som Posten tidligere har meddelt til NTNU Samfunnsforskning AS i tilknytting til konsekvensanalysen, har Postens systemer og løsninger på dette området historisk lang levetid. Dersom tidsfristene blir for knappe vil Postens kostnader knyttet til implementering bli uforholdsmessig høye. Dette fordi Posten da vil måtte skifte ut aktuelle IKT-løsninger på et tidligere tidspunkt og med hyppigere frekvens enn ift normal utskiftingssyklus.

Posten anbefaler derfor at frist for universell utforming av ny IKT bør settes til **1. januar 2015**, og at kravet for eksisterende IKT settes til første versjon etter denne dato. Vi mener videre at det ikke bør settes noen siste frist for når eksisterende IKT skal være universelt utformet.

Ad pkt 8 Nærmere om håndheving av lovpålegg

Ad pkt 8.2 Hvilken myndighet bør håndheve kravene?

Posten har ingen kommentarer utover hva vi tidligere har anført under pkt 5, 2. avsnitt.

Ad pkt 8.3. Reaksjonsformer ved brudd på tidsfrist

Posten ser det som naturlig at oppnevnt tilsynsmyndighet etter loven, gis egen hjemmel for å kunne gi pålegg til virksomheter som innen bestemte tidsfrister ikke oppfyller plikten til universell utforming av sine IKT-løsninger.

Posten er imidlertid ikke enig i at det skal åpnes mulighet for at tilsynsmyndighet skal kunne fastsette tvangsmulkt ved manglende oppfyllelse av pålegg. Her bør tilsynsmyndigheten alternativt inntil videre kunne nekte virksomheten å utplassere ny IKT-løsning i det offentlige rom til allmennhetens bruk. I slike tilfeller må tilsynsmyndighet i hht gitt pålegg, nærmere konkretisere hva som må forbedres for at kravet til universell utforming skal oppfylles for den aktuelle IKT-løsning.

Ad pkt 8.4. Adgang til dispensasjon

Det er vår vurdering at søknad om dispensasjon fra universell utforming bør behandles av et eget forvaltningsorgan/nemnd. Det bør være et klart skille mellom klageorgan og myndighet for behandling av søknader om dispensasjon.

Ad pkt 8.5 Informasjon og veiledning

Ingen kommentar.

Ad pkt 8.6. Begrensinger i domstolens overprøvingsadgang

Det bør etter Postens oppfatning ikke gjøres begrensinger i domstolens overprøvingsadgang i denne type saker. Behandling av denne type pålegg og dispensasjoner, bør skje etter vanlige rettsregler og praksis for rettslig overprøving.

Ad pkt 11 Økonomiske og administrative konsekvenser

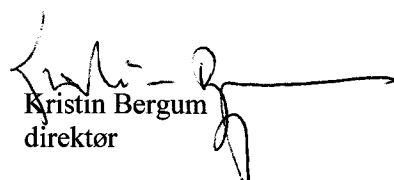
Posten har et omfattende multikanal salgs- og servicenett med mange kundekontaktpunkter – både fysiske og elektroniske. Gjennom utstrakt bruk av IKT vil Postens tjenester gjøres tilgjengelig for allmennheten i disse kundekontaktpunktene.

Postens merkostnader for universell utforming av IKT vil først og fremst være drevet av antall tiltak og omfang av nye løsninger i følgende kanaler og konsepter:

- *Postkontornettet*; Anskaffelse av skranke-/teleslynge, tilpassing av køsystem og kunde-PCer utplassert i kunderom.
- *Telefonbasert Kundeservice*; Tilrettelegge for bruk av teksttelefon og SMS-tjenester i Postens Kundeservice.
- *Internettportal*; Tilrettelegge for variabel skriftstørrelse og eventuell bruk av talesyntese på posten.no.
- *Automater og selvbetjeningsløsninger*; Minibanker, Postautomat og andre typer postale selvbetjeningsautomater.

Før ansvarlige myndigheter nærmere har definert standarder og retningslinjer for universell utforming av IKT med tilhørende regleverk, vil det være vanskelig for Posten å antyde nivå for selskapets merkostnader for utvikling, innkjøp og drift av løsningene. Nivået vil både være avhengig av omfanget i krav til universell utforming og tidsfrister for gjennomføring.

Med vennlig hilsen


Kristin Bergum
direktør

Gjenpart: Samferdselsdepartementet (til orientering)