



9.12.2010

MEDDELELSE TIL MEDLEMMERNE

Om: **Andragende 0496/2010 af J.D.L. spansk statsborger, om posttjenester i Spanien**

1. Sammendrag

Andrageren klager over, at postvæsenets mandskabsmangel medfører, at breve ikke udbringes inden for den lovede frist til ulempe for brugeren. Manglen på postbude påfører personalet en ekstra arbejdsbyrde med det deraf følgende arbejdsstress.

2. Opfyldelse af betingelserne for behandling

Andragendet opfylder betingelserne for behandling (fastslået den 10. september 2010). Kommissionen anmodet om oplysninger (forretningsordenens artikel 202, stk. 6).

3. Kommissionens svar, modtaget den 9. december 2010.

Dette andragende omhandler kvaliteten af posttjenesterne i Spanien, nemlig påstanden om, posten ikke omdeles i hele landet mindst fem dage om ugen, navnlig som følge af postvæsenets mandskabsmangel i området.

I overensstemmelse med postdirektivets ansvarsregler tilrådes klageren, der kontakter Kommissionen, at følge de klageprocedurer, som er fastlagt i EU's postlovgivning, og de tilstilles de relevante kontaktoplysninger. Ikke desto mindre og trods Kommissionens begrænsede muligheder for at gribe ind har den gjort sit yderste for at undersøge de forhold, som klageren fremdrager.

Kommissionen modtog også i 2009 klager over kvaliteten af posttjenesterne og postvæsenets mandskabsmangel fra borgere, der bor i samme område som andrageren. Efter at have

modtaget disse klager anmodede Kommissionen den kompetente spanske postmyndighed om oplysninger om, hvorledes postombæringen i det pågældende lokalområde fungerede. Postmyndigheden indledte på baggrund af anmodningen en undersøgelse og sendte et undersøgelsesteam til området. Oplysningerne om resultaterne af disse undersøgelser og opfølgningen herpå blev fremsendt til den lokale bruger, og Kommissionen har ikke modtaget yderligere henvendelser fra ham. Kommissionen modtog den 30. november 2009 underretning fra postmyndigheden om, at der var blevet iværksat forbedringer, og at det normale serviceniveau i området var blevet genoprettet. Kommissionen fortsætter ikke desto mindre med at overvåge kvaliteten af posttjenesterne i Spanien bl.a. gennem kontakter med de nationale myndigheder. I denne forbindelse agter den at indhente yderligere oplysninger fra postmyndigheden om kvaliteten af postomdelingen i det pågældende område.

Kommissionen gør imidlertid opmærksom på, at det påhviler andrageren at anvende den klageordning, som er fastlagt i postdirektivet. Til den ende har Kommissionen tilstillet andrageren oplysninger om, hvorledes han kontakter de kompetente myndigheder (Comisión Nacional del Sector Postal, Palacio de Zurbano, Calle de Zurbano, 5, 28010 Madrid, ESPAÑA), og om klageproceduren.