

Vår referens: Dnr: 24-15474 , **Aktbilaga:**

Tillståndsvillkor för Citymail Sweden AB

Tillståndshavare

Citymail Sweden AB
556591-6961

Saken

Villkor enligt 2 kap. 4 § postlagen

Post- och telestyrelsens avgörande

Citymail Sweden AB:s (Citymail) tillstånd att bedriva postverksamhet ska med stöd av 2 kap. 4 § postlagen (2010:1045) förenas med de villkor som framgår av detta beslut.

Om Citymail uppdrar åt annan att helt eller delvis tillhandahålla tjänster som omfattas av tillståndet ska Citymail säkerställa att tjänsterna utförs i enlighet med postlagen, postförordningen (2010:1049), föreskrifter som meddelats med stöd av postlagen samt de tillståndsvillkor som framgår av detta beslut.

Bakgrund

Frågor om tillstånd prövas enligt 2 kap. 2 § postlagen av den myndighet som regeringen bestämmer (tillståndsmyndigheten). Post- och telestyrelsen (PTS) är tillståndsmyndighet enligt 2 § postförordningen. Tillstånd att bedriva postverksamhet får förenas med villkor enligt vad som närmare anges i 2 kap. 4 § postlagen.

PTS beslutade den 29 juni 2000 (dnr 00-10779) att bevilja Citymail tillstånd att bedriva postverksamhet enligt 2 kap. 1 § postlagen. Den 10 mars 2023 fattade PTS beslut om tillståndsvillkor med stöd av 2 kap. 4 § postlagen. Tillståndsvillkoren gäller t.o.m. den 31 mars 2025 (dnr 22-7304).

1. Tillförlitlighet och integritet

Citymail ska tillgodose rimliga krav på postverksamhetens tillförlitlighet och skydda avsändarnas och mottagarnas personliga integritet genom att säkerställa bland annat att:

- a) postverksamheten bedrivs utan avbrott,
- b) brev kommer fram till adressaten inom den tid som angetts i Citymails kunderbjudande,
- c) brev hanteras så att de inte skadas genom yttre påverkan under hanteringen eller av väder och vind,
- d) obebakade buntlådor på offentlig plats som innehåller brev alltid är låsta,
- e) brev inte exponeras för obehöriga eller lämnas obebakade på sätt som innebär risker i integritetshänseende,
- f) berörd personal har god kännedom dels om reglerna avseende tystnadsplikt, dels om det integritetsskydd som brevhemligheten i 4 kap. 8 § brottsbalken tar sikte på och att
- g) de lokaler, fordon och andra platser där brev hanteras uppfyller rimliga krav på säkerhet.

Citymail ska ha dokumenterade och uppdaterade rutiner och processer för att implementera och upprätthålla kraven i första stycket samt säkerställa att berörd personal har god kännedom om dessa rutiner och processer.

Citymail ska årligen och vid behov genomföra riskanalyser som utgår från etablerade standarder och metoder och som ska innefatta åtminstone följande delar:

- 1. Identifiering av samtliga relevanta interna och externa händelser som kan orsaka avsteg i förhållande till kraven i första stycket
- 2. Kvalificerad bedömning av möjliga konsekvenser av de identifierade händelserna för användarna.
- 3. Kvalificerad bedömning av sannolikheten att identifierade händelser inträffar.
- 4. Kvalificerad sammanvägd bedömning av sannolikheten för att identifierade händelser inträffar och de konsekvenser det kan medföra för användarna om de inträffar (riskbedömning).

Citymail ska vidta de åtgärder som bedöms lämpliga med hänsyn till riskbedömningen och kostnaden för åtgärderna. Åtgärdernas lämplighet ska följas upp årligen och vid behov.

Citymail ska dokumentera riskanalyserna och bedömningen som lett fram till slutsatsen om vilka åtgärder som är lämpliga. Dokumentationen ska hållas uppdaterad.

Skäl

Enligt 2 kap. 4 § första stycket 1 postlagen får tillstånd att bedriva postverksamhet bland annat förenas med villkor att på ett visst sätt fullgöra vad som föreskrivs i 6 §. I 2 kap. 6 § anges att postverksamhet ska bedrivas så att den tillgodoser rimliga krav på tillförlitlighet och så att skyddet för avsändarnas och mottagarnas personliga integritet upprätthålls.

Av prop. 1993/94:38 s. 156 f. framgår bland annat att med lagens tillförlitlighetskrav menas "exempelvis [PTS kursivering] att breven inte får exponeras för obehöriga eller eljest lämnas obebakade, eller oskyddade på ett sätt som innebär risker från integritetsaspekten" samt att "[s]kyddet för postkundernas integritet upprätthålls exempelvis [PTS kursivering] genom iakttagande av tystnadsplikt." Vidare framgår av prop. 1997/98:127 s. 35 bland annat att "postverksamheten i landet måste uppfylla vissa grundläggande behov, exempelvis att verksamheten tillhandahålls utan avbrott [...]" samt att PTS genom villkor bör kunna säkerställa "vissa minimikrav på tjänsternas tillförlitlighet".

Citymail ska säkerställa att verksamheten uppfyller vissa grundläggande krav. Kravet på att se till att verksamheten bedrivs utan avbrott och att den tid som angetts i kunderbudandet infrias i rätt tid innebär exempelvis att Citymail ska se till att det finns en sådan kapacitet hos organisationen att gällande insamlings- och utdelningsfrekvens kan upprätthållas. Det innebär också att produktionen ska kunna upprätthållas på terminalerna, trots avbrott i elförsörjningen, genom exempelvis fungerande reservaggregat. Övriga grundläggande krav avser säkerheten vid hanteringen av brev och befordringstiden.

Citymail delar normalt ut brev genom att så kallade buntlådor, innehållande de brev som ska delas ut, placeras ut på en förutbestämd plats (buntlådeställe) i nära anslutning till utdelarens utdelningsområde.

Citymail ska göra en riskinventering med avseende på risk för stöld och skadegörelse för varje buntlådeställe. Vid denna riskinventering ska låsmetod bestämmas och låsmetoden ska därefter skyndsamt implementeras i verksamheten. Exempel på olika låsmetoder är plombering med buntband, låsbleck i kombination med hänglås och vajer.

Mot bakgrund av att det kan dröja flera timmar innan breven i buntlådorna delas ut från det att de lämnats på buntlådestället, ställs det särskilda krav på tillståndshavaren, dennes riskinventering och upprätthållandet av interna rutiner, så att kravet på tillförlitlighet upprätthålls.

Vad som anges i detta villkor rörande buntlådor gäller inte för brev placerade i eller på fordon som lämnas utan uppsikt för en kortare stund i samband med utdelning i exempelvis en trappuppgång i ett flerfamiljshus.

Dokumenterade och uppdaterade rutiner och processer är en förutsättning för att en stor organisation, såsom den Citymail har, ska kunna se till att kraven på verksamheten uppfylls.

Distribution av post räknas som en viktig samhällsfunktion. Det är därmed nödvändigt att genom förebyggande arbete minimera riskerna för avbrott och för andra konsekvenser av händelser som kan påverka tillförlitligheten och integritetsskyddet. Som ett led i att säkra upp en tillförlitlig postverksamhet och integritetsskyddet behöver Citymail genomföra riskanalyser.

Citymails riskanalysarbete ska bedrivas med kontinuitet och riskanalyserna ses över årligen och, om det behövs, revideras för att lämpliga åtgärder ska kunna vidtas och justeras allteftersom behovet förändras över tid. Riskanalyser ska även genomföras vid behov. Med det avses exempelvis att de ska ske inför planerade förändringar i verksamheten som kan påverka postverksamhetens tillförlitlighet eller integritetsskyddet och när händelser som orsakat större avsteg från kraven i första stycket har inträffat. Riskanalyserna ska, för att vara ändamålsenliga, utgå från etablerade standarder och metoder, men kan anpassas utifrån den egna verksamheten. Kvalificerade bedömningar innebär att de är utförda av personal med rätt kompetens.

Genom att Citymail ska bestämma lämplig åtgärd, med hänsyn till såväl den riskbedömning som operatören gör som till kostnaderna för åtgärden, säkerställer PTS att kravet på åtgärder blir proportionerligt.

Riskanalyserna och åtgärdsbedömningarna behöver dokumenteras och hållas uppdaterade för att Citymail ska kunna följa upp arbetet med att säkerställa att de föreskrivna kraven på tillförlitlighet och skydd av användarnas integritet efterlevs.

2. Eftersändning och lagring

Citymail ska ha rutiner som säkerställer att eftersändning och lagring av brev kan ske.

Citymail ska vidare ha rutiner som säkerställer att de brev, för vilka mottagaren begärt eftersändning eller lagring, inte delas ut på den ordinarie adressen under den period som eftersändningen/lagringen varar, samt att eftersända brev hanteras och delas ut skyndsamt till eftersändningsadressen.

Skäl

Enligt 2 kap. 4 § första stycket 1 postlagen får tillstånd att bedriva postverksamhet förenas med villkor om skyldighet för tillståndshavare att på ett visst sätt fullgöra vad som föreskrivs i 6 §. I 2 kap. 6 § anges att postverksamhet ska bedrivas så att den tillgodoser rimliga krav på tillförlitlighet och så att skyddet för avsändarnas och mottagarnas personliga integritet upprätthålls.

Det är angeläget att postverksamhet bedrivs tillförlitligt. Den postala infrastrukturen ska säkerställa att brev når mottagaren oavsett var denne bor. Eftersändning och lagring av brev är två tjänster som förutsätts fungera oavsett vilken tillståndshavare som avsändaren har anlitat.

Det andra stycket av villkoret avser att säkerställa att eftersändningen fungerar och att utdelning av brev som ska eftersändas inte fördröjs onödigtvis.

3. Mätning av befordringstider

Citymail ska se till att det varje år utförs oberoende mätningar av befordringstid för brev. Mätningarna ska dokumenteras.

Skäl

Enligt 2 kap. 4 § första stycket 1 postlagen får tillstånd att bedriva postverksamhet förenas med villkor om skyldighet för tillståndshavaren att på ett visst sätt fullgöra

vad som föreskrivs i 6 §. I 2 kap 6 § anges att postverksamhet ska bedrivas så att den tillgodoser rimliga krav på tillförlitlighet och så att skyddet för avsändarnas och mottagarnas personliga integritet upprätthålls.

Kravet på att verksamheten ska bedrivas tillförlitligt är centralt i postlagen. Detta kommer till uttryck i bland annat 2 kap. 1 § postlagen där det anges att det krävs tillstånd för att bedriva postverksamhet och att tillstånd ska beviljas endast om sökanden kan antas komma att bedriva postverksamhet på det sätt som anges 2 kap. 6 § postlagen, dvs. så att den tillgodoser rimliga krav på tillförlitlighet.

Mätning av befordringstider är ett väl beprövat verktyg för att kontrollera och säkerställa att brevverksamhet bedrivs tillförlitligt. Detta krav på mätning av befordringstider för brev är nödvändigt för att PTS ska kunna granska om Citymails kvalitetssäkrande åtgärder ger resultat.

Citymail tillämpar redan ett system för mätning av befordringstider och kraven i detta villkor är avsett att befästa den rutin som redan tillämpas och samtidigt skapa utrymme för förbättringsåtgärder.

4. Klagomål

Citymail ska senast den 20 februari varje år offentliggöra uppgifter om antalet klagomål som avser föregående kalenderår och ange hur klagomålen har behandlats genom att publicera uppgifterna på Citymails webbplats.

Skäl

Enligt 2 kap. 4 § första stycket 3 postlagen får tillstånd att bedriva postverksamhet förenas med villkor om skyldighet för tillståndshavare att årligen offentliggöra uppgifter om antalet klagomål och hur klagomålen har behandlats.

Citymail bör vid publiceringen ange hur operatören har definierat begreppet klagomål.

Tidpunkten – senast den 20 februari – har bestämts för att ge Citymail rimlig tid att hantera de praktiska arrangemangen kring publiceringen på webbplatsen.

5. Totalförsvarskrav

Citymail ska beakta totalförsvarets behov av posttjänster under höjd beredskap. Kravet kan komma att specificeras under beslutets giltighetstid genom tillämpning av ändringsförbehåll i avsnitt 6.

Skäl

Enligt 2 kap. 4 § första stycket 5 postlagen får tillstånd att bedriva postverksamhet förenas med villkor om skyldighet för tillståndshavare att beakta totalförsvarets behov av posttjänster under höjd beredskap.

Det är angeläget att samhällets behov av posttjänster tillgodoses även vid svåra påfrestningar och i krig (jfr prop. 1997/98:127 s. 36). Mot den bakgrunden ska Citymail beakta totalförsvarets behov av posttjänster vid höjd beredskap.

6. Förbehåll

PTS förbehåller sig rätten att under beslutets giltighetstid meddela ändrade villkor, även i betungande riktning, avseende:

- avsnitt 1 vad gäller att postverksamheten ska bedrivas utan avbrott samt att brev kommer fram till adressaten inom den tid som angetts i Citymails kunderbjudande, och
- avsnitt 5 ”Totalförsvarskrav”.

Skäl

Enligt 2 kap. 5 § andra stycket postlagen får tillståndsvillkor ändras under löpande villkorsperiod endast enligt förbehåll i ett meddelat villkor eller sedan tillståndshavaren har medgivit detta.

Med hänsyn till de pågående förändringarna på postmarknaden och mot bakgrund av utvecklingen i fråga om bl.a. samhällets behov av posttjänster även under kris eller

påfrestningar ser PTS att det kan uppstå behov av översyn av tillståndsvillkoren i de delar som avser att postverksamhet ska bedrivas utan avbrott samt att brev kommer fram till adressaten inom den tid som angetts i Citymails kunderbjudande. Det finns därför grund för att meddela ett förbehåll om ändringar under beslutets giltighetstid i dessa delar.

Mot bakgrund av den försämrade säkerhetspolitiska situationen i Europa förbehåller sig PTS rätten att ändra tillståndsvillkoret rörande totalförsvar under tillståndsvillkorens giltighetstid.

7. Tillståndsvillkorens giltighetstid

Dessa tillståndsvillkor gäller från och med den **1 april 2025** till och med den **31 mars 2027**.

Skäl

Tillståndsvillkor ska enligt 2 kap. 5 § postlagen gälla för en bestämd tid och får meddelas i samband med att tillstånd beviljas, i samband med att giltighetstiden för tidigare meddelade villkor löper ut eller när det annars finns särskilda skäl.

Vid en avvägning mellan intresset av stabilitet för tillståndshavaren och behovet av möjlighet att anpassa tillståndsvillkor till den snabba utvecklingen på postmarknaden bedöms det lämpligt och proportionerligt att tillståndsvillkoren ska ha en giltighetstid på två år.

Underrättelse om överklagande

Om ni vill överklaga detta beslut ska ni skriva till Förvaltningsrätten i Stockholm. Brevet ska dock sändas till Post- och telestyrelsen, Box 6101, 102 32 Stockholm, alternativt till pts@pts.se.

Tala om i brevet vilket beslut ni överklagar genom att ange beslutets nummer. Tala också om vilken ändring av beslutet ni vill ha.

Brevet med överklagandet ska innehålla: ert person-/organisationsnummer, postadress, e-postadress och telefonnummer till bostaden och mobiltelefon. Adress och telefonnummer till er arbetsplats ska också anges samt eventuell annan adress där ni kan nås för delgivning. Om ni anlitar ett ombud, ska ombudets namn, postadress, e-postadress, telefonnummer till arbetsplatsen och mobiltelefonnummer anges.

PTS måste ha fått ert överklagande inom tre veckor från den dag ni fått del av beslutet. Annars kan överklagandet inte prövas.

PTS sänder överklagandet vidare till Förvaltningsrätten i Stockholm för prövning.

Om något är oklart kan ni vända er till PTS.

Beslutet har fattats av avdelningschef Åsa Möller. I ärendets slutliga handläggning har även Anna Åberg och Anna Pettersson deltagit.