

Posttillsyn  
Adrian Walzl  
adrian.walzl@pts.se

## **Skrivelse inom ramen för tillsynsärende dnr 18-6797**

I maj 2018 inledde PTS två tillsynsärenden med anledning av Postnords hantering av försändelser med varor från länder utanför EU. Den 20 juni 2018 skickade PTS en skrivelse till Postnord med ett antal frågor inom ramen för tillsynsärendet som rör tillförlitligheten i Postnords hantering av försändelser med varor från länder utanför EU. Postnord inkom till PTS med svar i ärendet den 14 september 2018.

Med ledning av Postnords svar konstaterar PTS att Postnord på mycket kort tid har genomfört ett antal insatser och förändringar för att kunna leva upp till Tullverkets förändrade krav på hanteringen av postförsändelser från tredje land. Det framgår också av svaret att det finns en medvetenhet hos Postnord om att det snabba genomförandet har gett upphov till förseningar och förluster av försändelser för både kunder och mottagare och att Postnord därför har vidtagit och planerar att vidta ett antal åtgärder för att komma till rätta med problemen.

PTS får genom myndighetens egen klagomålshantering och övrig omvärldsbevakning indikationer på att det alltjämt kvarstår problem i Postnords hantering av försändelser med varor från länder utanför EU. Likt hur det har sett ut tidigare under året rör klagomålen bland annat:

- att försändelser som har kommit till Postnord blir försenade till mottagaren eller inte levereras trots att avgifterna är betalda,
- att försändelser felaktigt returneras till avsändaren och utan att mottagaren har haft möjlighet att hämta ut försändelsen,
- att aviseringar av försändelser ibland skickas till fel person,
- att försändelser med varor som skickats som gåva fördröjs i momshanteringssystemet.

---

### Post- och telestyrelsen

Postadress:  
Box 5398  
102 49 Stockholm

Besöksadress:  
Valhallavägen 117A  
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00  
Telefax: 08-678 55 05  
pts@pts.se

Med ledning av Postnords skrivelse till PTS och de indikationer PTS får på att problemen med hanteringen av denna typ av försändelser i viss mån fortfarande kvarstår, begär PTS att Postnord kompletterar sin redogörelse enligt nedan angivna punkter.

1. I Postnords tillståndsvillkor står att Postnord årligen och vid behov ska genomföra riskanalyser som utgår från etablerade standarder och metoder.<sup>1</sup> Med hänvisning till villkoret ska Postnord beskriva hur Postnord använder sig av riskanalyser i samband med att säkerställa tillförlitligheten för hanteringen av försändelser för varor från länder utanför EU.
2. I enlighet med ovan nämnda villkor i tillståndsvillkoren ska Postnord även beskriva hur Postnord använder sig av riskanalyser i samband med planeringen av flytten av det tillfälliga lagret för försändelser som avvaktar tullhantering i Örebro till det nya permanenta lagret i Rosersberg.
3. En redogörelse samt tidplan för hur arbetet med de aktiviteter som i Postnords skrivelse den 14 september 2018 beskrevs som ännu inte helt genomförda<sup>2</sup> fortskrider och en beskrivning av vilka effekter aktiviteterna har gett eller förväntas ge. Om det har tillkommit nya aktiviteter sedan den tidigare redovisningen ska dessa också redovisas tillsammans med förväntade effekter.

Vi ser fram emot er redogörelse senast onsdag den 28 november 2018.

Med vänlig hälsning

Adrian Waltl

---

<sup>1</sup> Se tillståndsvillkor för Postnord (dnr 17-3548), punkten 2.1.

<sup>2</sup> Under rubriken ”Dessutom pågår aktiviteter som ännu inte är helt genomförda”.