

Posttillsyn  
Adrian Walzl  
adrian.walzl@pts.se

## **Skrivelse inom ramen för tillsynsärende dnr 18-6798**

I maj 2018 inledde PTS två tillsynsärenden med anledning av Postnords hantering av klagomål och försändelser med varor från länder utanför EU. Den 18 juni 2018 skickade PTS en skrivelse till Postnord med ett antal frågor inom ramen för tillsynsärendet som rör Postnords hantering av klagomål avseende försändelser med varor från länder utanför EU. Postnord inkom till PTS med svar i ärendet den 20 augusti 2018. I svaret beskriver Postnord bakgrunden till problemen som har uppkommit hos operatören i samband med införande av nya rutiner för uttag av tull-, moms-, och hanteringsavgifter. Vidare redogör Postnord för Kundenservice mål för sin verksamhet, resultat från uppföljning av relevanta mål och indikatorer totalt för Kundenservice samt de åtgärder som Postnord har vidtagit för att nå målen.

Med ledning av Postnords svar konstaterar PTS att Postnord har vidtagit ett antal åtgärder i syfte att möta det ökade antalet klagomål och att trenden för de mätpunkter som Postnord redovisar i sin skrivelse pekar i positiv riktning. Postnord nådde sina uppställda mål avseende svarstid för inkomna mejl till Kundenservice både under juni och juli månad, efter att under perioden april och maj ha varit betydligt längre från målet. PTS konstaterar vidare att snittkötiden för Kundenservice ännu inte är nere på den nivå som Postnord har som mål, även om den nästan har halverats sedan toppen i april. Kundnöjdheten för privatpersoner gällande bemötande och lösning har haft en svagt positiv trend men når ännu inte de uppställda målen.

Vad gäller utvecklingen av tappade samtal konstaterar PTS att den nedåtgående trenden de senaste månaderna är att se som positiv men att andelen ännu inte når ner till de nivåer som rådde i början av året. Vidare är det med ledning av Postnords beskrivning oklart vad som avses med begreppet ”tappat samtal”. Det är för PTS inte helt tydligt i vilken utsträckning till exempel ett ökat inslag

---

### 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

av förinspelade hänvisningar till webbplatsen i samband med telefonkön kan ha lett till en i viss mån önskad ökning av tappade samtal. PTS konstaterar vidare att Postnord i sin skrivelse inte har angett specifika resultat och mål för den grupp klagomål som rör försändelser med varor från länder utanför EU, eller i övrigt har redogjort för hur just dessa klagomål följs upp och används i arbetet med att förbättra tjänster och processer.<sup>1</sup>

PTS får genom myndighetens egen klagomålshantering och övrig omvärldsbevakning fortfarande indikationer på att det kvarstår problem i Postnords klagomålshantering både generellt och avseende försändelser med varor från länder utanför EU. Mot bakgrund av Postnords skrivelse och de indikationer PTS fortfarande får på att det förekommer problem med klagomålshanteringen hos Postnord, ser PTS ser därför ett behov av att Postnord kompletterar sin redogörelse enligt nedan angivna punkter.

1. Postnord ska till PTS redovisa resultaten för samma mål Postnord redogjorde för i skrivelsen den 20 augusti 2018 för månaderna augusti, september och oktober 2018. Postnord ska även redovisa en tidplan/prognos för när måltalen för respektive mål ska uppnås, i det fall målet inte har uppnåtts vid redovisningstillfället.
2. Postnord ska till PTS redovisa hur klagomål som rör försändelser med varor från länder utanför EU kan kategoriseras för att skapa en klagomålsstatistik som gör det möjligt att följa utvecklingen för denna typ av ärenden. Postnord ska även redovisa i vilken utsträckning Kundenservice, Kundombudsmannen och andra relevanta funktioner identifierar, sammanställer och analyserar klagomålsstatistiken för denna typ av ärenden i syfte att öka kunskapen om de problem som ligger bakom klagomålen och därmed öka funktionernas kompetens och möjlighet att ge relevant hjälp och rådgivning till de klagande.
3. Postnord ska till PTS redovisa hur operatören arbetar med mål, indikatorer (som t.ex. tappade samtal), klagomålsstatistik och annan feedback från kunder och mottagare, i syfte att skapa en bild av både den upplevda och den tekniska kvaliteten i Postnords tjänster och processer som rör försändelser med varor från länder utanför EU. Postnord ska därutöver redovisa hur kunskapen som klagomålen ger följs upp och hur den tillsammans med övriga redovisade mål och indikatorer används för att identifiera orsaker till kvalitetsproblemen

---

<sup>1</sup> PTS noterar samtidigt att Postnord i sin beskrivning av de vidtagna åtgärderna under punkten 3 anger att åtgärder i själva den fysiska hanteringsprocessen av försändelserna samt tillhörande IT-system har genomförts löpande när brister har identifierats.

samt till att förbättra och utveckla berörda tjänster och produktionsprocesser.

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

Med vänlig hälsning

Adrian Waldl