

Postnord Group AB, 556128-6559  
Att: Åke Holst

Vår referens: 21-108.

## Tillsyn med anledning av Postnords införande av en ny produktionsmodell för postutdelning

### Begäran om redovisning

Med anledning av att Postnord Group AB (Postnord) beslutat att införa en ny produktionsmodell för postutdelning med start den 1 februari 2021 i Malmö terminalområde<sup>1</sup> inleder Post- och telestyrelsen (PTS) tillsyn och begär att Postnord **senast den 1 februari 2021** ska redovisa följande uppgifter:

1. De åtgärder som Postnord har vidtagit och planerar att vidta i Malmö terminalområde utifrån de utmaningar som identifierats i testområdet. Om det efter genomförande av testpiloten i Lund och Kävlinge har gjorts ytterligare eller förändrade riskanalyser med anledning av införandet av produktionsmodellen med start i Malmö terminalområde, ska även dessa redovisas.
2. Hur Postnord i Malmö terminalområde säkerställer att
  - brev når adressaten inom den tid som anges i Postnords kunderbudande,
  - postverksamheten bedrivs utan avbrott,
  - postverksamheten i övrigt tillgodoser rimliga krav på tillförlitlighet och skydd för användarnas personliga integritet,
  - minst 95 procent av de inrikes brev som har lämnats in för tvådagarsbefordran före angiven senaste inlämningstid delas ut inom två påföljande arbetsdagar, oavsett var i landet breven har lämnats in, och

<sup>1</sup> Enligt Postnords pressmeddelande den 7 januari 2021 inleds utrullningen av en ny produktionsmodell den 1 februari i region Syd. Enligt uppgift från Postnord omfattar Region Syd både Malmö och Alvesta brevterminal (postnummer 20-39). Starten av utrullningen avser dock postnummer som börjar med siffran 2, vilket omfattar Malmö brevterminal.

- det görs en insamling och en utdelning av postförsändelser varje helgfri måndag till fredag, utom under omständigheter eller geografiska förhållanden som PTS bedömt utgör skäl för undantag.

Redovisningen bör innehålla uppgifter om vilka tillförlitlighetsmått och andra mät- och uppföljningsmetoder Postnord kommer att använda under införandet för att följa upp att brev som befordras till och från områdena kommer fram till adressaten inom den tid som angetts i Postnords kunderbudande. Redovisningen bör delas upp så att de mätningar som rör brev som omfattas av kravet i 6 § första stycket postförordningen redovisas separerat från övriga befordringstidsmätningar och uppföljningsmått.

## Bakgrund

Den 8 maj 2020 inledde PTS tillsyn för att följa Postnords förberedelser inför och genomförande av tester av en ny produktionsmodell i ett geografiskt avgränsat område i Lund och Kävlinge under perioden 28 september till 27 november 2020<sup>2</sup>. Tillsynsärendet var begränsat dels till det aktuella testområdet, dels till kraven på tillförlitlighet och befordringstid för inrikes brev som lämnats in för tvådagarsbefordran.

Utifrån underlagen som Postnord inkom med i ärendet bedömde PTS den 18 december 2020 att postverksamheten i testområdet lever upp till kraven på tillförlitlighet och befordringstid. PTS konstaterade samtidigt att klagomålen till operatören var högre i testområdet under den aktuella perioden jämfört med tidigare år och i relation till jämförbara områden. Det fanns även andra utmaningar som Postnord identifierat och som ytterst kan påverka postverksamhetens tillförlitlighet, bland annat det stora antalet varuförsändelser i klump som skapar ergonomiska bekymmer för Postnords medarbetare, val av mest ändamålsenligt fordon beroende av utdelningsslinga och utvecklande av nya internredskap, samt tillgången till fastigheter. PTS konstaterade dock att det framgick av redovisningen att Postnord på olika sätt arbetar för att omhänderta och komma till rätta med dessa frågor. Tillsynsärendet för testområdet avskrevs därför.

PTS förmedlade i anslutning till beslutet att eftersom det bedömda testområdet är begränsat, och Postnord inte har haft möjlighet att testa ett fullständigt sorteringsupplägg på terminal och inte heller det planerade upplägget för riksnätet, finns det skäl att fortsätta granskningen om och i så fall när den nya produktionsmodellen införs i större skala.

---

<sup>2</sup> Hubb Nöbbelösvägen som försörjer delar av Lund och Kävlinge kommuner. Postnummer som berörs av pilotområdet: Alla postnummer som börjar på 225, 226, 227, 244 och 246, samt 222 35, 222 36, 222 37, 222 40, 222 41 och 222 42.

## **Tillämpliga bestämmelser**

Postverksamhet ska enligt 2 kap. 6 § postlagen (2010:1045) bedrivas så att den tillgodoser rimliga krav på tillförlitlighet och så att skyddet för avsändarnas och mottagarnas personliga integritet upprätthålls.

Enligt tillståndsvillkor som PTS har beslutat ska gälla för Postnord under perioden den 1 april 2020 till och med den 31 mars 2022 (dnr 19-13285) ska rimliga krav på tillförlitlighet säkerställas genom att postverksamheten bland annat bedrivs utan avbrott och att brev kommer fram till adressaten inom den tid som angetts i Postnords kunderbjudande. Postnord, som är utsedd till tillhandahållare av hela den samhällsomfattande posttjänsten, ska årligen och vid behov genomföra riskanalyser som utgår från etablerade standarder och metoder (punkterna 1.1 och 2.1 i tillståndsvillkoren).

Postnord ska göra en insamling och en utdelning av postförsändelser upp till 20 kg varje helgfri måndag till fredag, utom under omständigheter eller geografiska förhållanden som tillståndsmyndigheten bedömer utgör skäl för undantag (3 kap. 1 § postlagen och punkten 1.2 tillståndsvillkoren).

Minst 95 procent av de inrikes brev som har lämnats in för tvådagarsbefordran före angiven senaste inlämningstid ska ha delats ut inom två påföljande arbetsdagar, oavsett var i landet breven har lämnats in. Det följer av 6 § första stycket postförordningen (2010:1049).

Postnord ska se till att det under varje år utförs oberoende mätningar av befordringstid för brev som har lämnats in till Postnord för annan befordringstid än för tvådagarsbefordran och att dessa mätningar ska dokumenteras (punkten 2.3 i tillståndsvillkoren).

PTS ska ha tillsyn över efterlevnaden av postlagen och av de föreskrifter och tillståndsvillkor som har meddelats med stöd av lagen (4 kap. 13 § postlagen och 2 § postförordningen).

PTS har rätt att på begäran få de upplysningar och handlingar som behövs för tillsynen. PTS får även meddela de förelägganden som behövs för att lagen eller föreskrifter eller tillståndsvillkor som har meddelats med stöd av lagen ska följas (4 kap. 14 och 16 §§ postlagen).

### **Ytterligare redovisning i ärendet**

Utifrån den redovisning som Postnord ska lämna senast den **1 februari 2021**, kan PTS komma att begära kompletterande information om hur Postnord arbetar för att i ett tidigt skede i utrullningen av produktionsmodellen säkerställa att villkoren följs.

När verksamheten med den nya produktionsmodellen pågått under en tid i Malmö terminalområde kommer PTS att begära in ytterligare uppgifter i ärendet. Denna fas i tillsynen syftar till att kontrollera hur villkoren faktiskt efterlevs. PTS återkommer med en sådan begäran.

PTS kommer framåt också att ta ställning till om tillsynsärendet utvidgas till andra terminalområden där Postnord avser att införa produktionsmodellen.

### **Inkomna handlingar till myndigheten**

PTS vill påminna om att inkomna dokument till myndigheten utgör allmänna handlingar och därmed kan begäras ut. Om Postnord bedömer att några delar i svaret bör beläggas med sekretess bör detta anges tillsammans med hänvisning till tillämplig regel i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Vid en begäran om utlämnande av allmän handling gör PTS en självständig sekretessbedömning av handlingarna.

Med vänlig hälsning

Isabelle von Gertten