

Postavdelningen
Pär Lindberg
08-678 57 64
par.lindberg@pts.se

Tillsyn med anledning av anmälningar gällande brister i Bring Citymails utdelningsverksamhet

Post- och telestyrelsen (PTS) har idag öppnat tillsynsärende dnr 16-11987 avseende tillsyn med anledning av anmälningar gällande brister i Bring Citymails utdelningsverksamhet. Syftet är att säkerställa att postverksamheten uppfyller kraven i 2 kap 6 § postlagen (2010:1045) om att postverksamhet ska bedrivas så att den tillgodoser rimliga krav på tillförlitlighet och så att skyddet för avsändarnas och mottagarnas personliga integritet upprätthålls. Av 4 kap 14 § postlagen framgår att tillståndsmyndigheten har rätt att på begäran få de upplysningar och handlingar som behövs för tillsynen.

PTS har under perioden 1 november till 20 december 2016 tagit emot 54 anmälningar som rör Bring Citymail¹. 43 av dessa rör utdelningsproblem som saknade, felutdelade eller försenade försändelser. Eftersom klagomålen är snarlika och återkommande bedömer PTS att det kan röra sig om mer systematiska brister.

Som framgår av exemplen i bilaga förkommer det problem som rör försändelser både från företag och landsting samt regioner. Klagomålen vittnar om att postmottagare belastats med förseningsavgifter och inkassokrav på grund av uteblivna eller försenade fakturor, samt missade läkartider för att kallelser delats ut för sent. Ett annat problem som tas upp i anmälningarna rör samarbetet med andra postoperatörer. Anmälningarna tyder också på att de förändringar som Bring Citymail gjort när det gäller hur arbetet organiseras är en annan källa till utdelningsproblem.

¹ Ett antal av dessa anmälningar rör även Postnord eller någon av de övriga postoperatörerna.

Med hänvisning till ovanstående begär PTS en redogörelse för hur Bring Citymail ser på de anmälda bristerna och de bakomliggande orsakerna till dessa. I redogörelsen ska även ingå en sammanställning av vilka klagomål angående brister i utdelningsverksamheten som Bring Citymail själva har tagit emot under den tidsperiod som nämnts inledningsvis, dvs. 1 november 2016 till 20 december 2016.

Redogörelsen ska också innehålla en analys av vilken påverkan de förändringar i produktion och organisation som Bring Citymail har genomfört under senare tid har haft på operatörens utdelningskvalitet och tillförlitlighet. Denna analys ska bland annat omfatta hur samverkan med andra postoperatörer har påverkat kvaliteten och tillförlitligheten. Även eventuell påverkan till följd av ökad hantering av nya försändelsetyper (t ex försändelser för övernattbefordran samt varuförsändelser) ska ingå i analysen.

Redovisningen ska även omfatta vilka konkreta åtgärder som Bring Citymail avser att vidta för att komma till rätta med sina brister i utdelningskvalitet och tillförlitlighet, hur åtgärderna ska följas upp samt när åtgärderna enligt Bring Citymail bedömning ska ha fått avsedd effekt.

Redogörelsen ska vara PTS tillhanda senast den 10 februari 2017.

Med vänlig hälsning

Pär Lindberg