

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) öppnade i december 2017 ärende dnr 16-11987 avseende tillsyn med anledning av anmälningar gällande brister i Bring Citymails utdelningsverksamhet. Syftet med ärendet är att kontrollera 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.

Bakgrunden till ärendet var att PTS under november - december 2016 tog emot 54 anmälningar som rörde Bring Citymail¹ varav flertalet avsåg utdelningsproblem såsom saknade, felutdelade eller försenade försändelser. Eftersom klagomålen var snarlika och återkommande bedömde PTS att det kunde röra sig om mer systematiska brister. Som en följd begärde PTS en redogörelse för hur Bring Citymail såg på de anmälda bristerna och de bakomliggande orsakerna till dessa. Redogörelsen skulle bland annat innehålla en analys av vilken påverkan de förändringar i produktion och organisation som Bring Citymail hade genomfört under senare tid hade haft på operatörens utdelningskvalitet och tillförlitlighet.

I sitt svar den 10 februari 2017 skrev Bring Citymail att förseningarna i november i huvudsak bestod av kapacitetsbrist på sorteringsterminalen i Eriksberg och extremt höga volymer på utdelningskontoren. Den bakomliggande orsaken uppgavs vara en kraftig volymtillväxt och en förändring

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

i hur volymen fördelade sig över tiden under november 2017 jämfört med tidigare år och gjorda prognoser.

I PTS rapport Kvalitetsproblemen på den svenska postmarknaden – en uppföljande studie² konstaterade myndigheten att Bring Citymails utmaning framöver är att växa på ett kontrollerat sätt utan att det påverkar brevtjänsternas kvalitet och tillförlitlighet negativt. Av rapporten framgår vidare att Bring Citymail, i syfte att undvika liknande problem i framtiden, bör:

- implementera och testa kvalitetsuppföljningssystem med nya mätpunkter i hela distributionskedjan både i den egna verksamheten och hos underleverantörerna;
- höja utdelningskompetensen i och styrning av deltidsorganisationen nattetid;
- se till att kapaciteten i terminalerna är tillräcklig för att minimera åtföljande kvalitetsrisker;
- lägga större fokus över hela organisationen på återkoppling vid fel i, och uppdatering av, adressdatabasen;
- utveckla ett system för att följa upp klagomålen i hela den uppbyggda organisationen i syfte att identifiera och korrigera kvalitetsbrister i distributionen.

PTS har blivit informerad om att Bring Citymail från och med den 7 juni 2017 utökar sitt kunderbjudande för B-post och erbjuder extra postutdelning på postnummer som täcker cirka 39 000 hushåll. Det utökade utdelningsområdet sker i samverkan med Herenco distribution, NM distribution och NTM.

Med anledning av expansionen önskar PTS att Bring Citymail redogör för hur operatören har arbetat med ovanstående åtgärds punkter, och även vilka andra åtgärder som har vidtagits, för att undvika brister i utdelningen.

Vi emotser ert svar senast fredagen den 30 juni 2017.

Med vänlig hälsning

Pär Lindberg

² Publicerad 2017-05-29, dnr. 17-859.