

Posttillsyn  
Adrian Walzl  
adrian.walzl@pts.se

## Postnords rapportering avseende klagomål

Postnord har sedan mars 2016 månadsvis rapporterat till PTS antalet klagomål inkomna till Postnord Kundservice. PTS vill nu komplettera denna rapportering med Kundombudsmannens hantering av klagomål. Den komplettering vi nu begär utgår från de diskussioner som PTS och Postnord förde om Kundombudsmannens rapportering till PTS under hösten 2016.

Enligt postlagen (2010:1045) 4 kap 10 § ska postoperatörernas förfaranden för handläggningen av användarnas klagomål vara öppna för insyn, ägnade att skapa rättvisa, vara snabba samt medföra rimliga kostnader. Vidare stadgar 4 kap 11 § postlagen att den utsedde tillhandahållaren av den samhällsomfattande tjänsten årligen ska offentliggöra uppgifter om antalet klagomål och hur klagomålen har behandlats. För att PTS ska kunna granska Postnords efterlevnad av nämnda lagkrav behöver myndigheten få bättre insyn i postoperatörens hela klagomålsförfarande, inklusive ärenden inkomna till och hanterade av Kundombudsmannen. Med stöd av postlagen 4 kap 14 § begär därför PTS in följande information.

- Enligt redan befintlig rutin totala antalet inkomna synpunkter/klagomål och reklamationer till Postnords Kundservice per månad, nedbrutet på antalet synpunkter/klagomål per brevbärarkontor.
- Totala antalet inkomna samt besvarade ärenden till Kundombudsmannen per månad. Redovisningen bör visa hur många ärenden som har inkommit redovisad månad, hur många klagomål som har utretts och avslutats redovisad månad, samt hur många ärenden som inkom innan redovisad månad och som inte har avslutats - se bilaga för exempel. Det bör också redovisas via vilken kanal som

---

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

ärendet inkommit till Kundombudsmannen.

- Sammanställning av enskilda ärenden som PTS har skickat till Kundombudsmannen. Av sammanställningen bör bland annat framgå: anmälare, löpnummer, rubrik, PTS önskade återkoppling, status, kommentar från Postnord.

PTS vill med början den 15 mars 2017 månadsvis få redovisningen av uppgifterna ovan.

Utöver detta vill PTS till den 15 mars 2017 även få en redovisning av:

- mål för Kundenservice och Kundombudsmannens svarstider
- Kundombudsmannafunktionens resurser, syfte och uppdrag.
- PTS önskar även en beskrivning av vilka åtgärder Postnord vidtar för att säkerställa att Kundombudsmannen klarar av att uppnå de fastställda syften och målen.

Med vänlig hälsning  
Adrian Waltl

## Bilaga - Exempel

Redovisningen den 15 mars 2017 ska omfatta det totala antalet inkomna samt besvarade ärenden till Kundombudsmannen föregående månad (februari). Därutöver ska redovisningen innefatta hur många av de ärenden som inkom tidigare än föregående månad och som inte har avslutats. Detta innebär att redovisningen bör göras på följande sätt:

- Antal inkomna ärenden under föregående månad (februari)
- Antal klagomål som har utretts och avslutats under föregående månad (februari), oavsett tidpunkt som klagomålet inkom till Kundombudsmannen
- Antal ärenden som inte har avslutats och som inkom under
  - Föregående månad -1 (januari)
  - Föregående månad -2 (december)
  - Föregående månad -3 (november)
  - Föregående månad -4 eller tidigare (oktober eller tidigare)