



Datum	Vår referens	Sida
2017-09-08	Dnr: 17-8889	1(2)
Ert datum	Er referens	

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

Postnord Group AB
Att: Jessica Karlberg Lagrelius

Med e-post

Tillsyn av brister i upprätthållandet av daglig insamling och utdelning

Post- och telestyrelsen (PTS) har öppnat ärende dnr 17-8889 avseende tillsyn med anledning av anmälningar som rör inställd utdelning¹. Syftet med tillsynen är att kontrollera att Postnord uppfyller kraven i postlagen och i Postnords tillståndsvillkor² att en insamling och en utdelning av postförsändelser upp till 20 kg ska göras varje helgfri måndag till fredag.

Vid PTS tillsynsbesök på ett antal av Postnords lokala brevbärarkontor under hösten 2016 kunde myndigheten bland annat konstatera att postverksamheten på flera orter var sårbar till följd av svårigheter att bemanna organisationen på ett adekvat sätt. PTS kunde också konstatera att Postnord lokalt vid enstaka tillfällen tvingades ställa in utdelningsturer på grund av att operatören saknade nödvändiga personella resurser.³

Även den uppföljande studie av kvalitetsproblemen på den svenska postmarknaden som PTS publicerade i maj 2017 tar upp bemanningsfrågan och

¹ Under perioden 2017-08-14 – 2017-08-22 tog PTS emot 18 anmälningar från postanvändare med klagomål som kan tyda på att utdelningsturer ställts in under kortare eller längre tid.

² Det nuvarande tillståndsvillkoret gäller efter förlängning till och med den 31 mars 2018, se dnr 15-8920 samt dnr 17-5365.

Av 2 kap. 4 § 2 postlagen framgår att tillstånd att bedriva postverksamhet får förenas med villkor om skyldighet för tillståndshavare att tillhandahålla hela eller del av den samhällsomfattande posttjänsten enligt 3 kap. 1 § och på ett visst sätt fullgöra vad som föreskrivs där och i 3 kap. 2 § postlagen. I 3 kap. 1 § 1 postlagen anges att den samhällsomfattande posttjänsten ska uppfylla kraven på att det varje arbetsdag och minst fem dagar i veckan, utom under omständigheter eller geografiska förhållanden som tillståndsmyndigheten bedömer utgör skäl för undantag, ska göras minst en insamling och en utdelning av postförsändelser.

³ PTS iakttagelser vid tillsynsbesök hos Postnord och Bring Citymail hösten 2016, PTS promemoria 2017-01-30, dnr 16-9800

Post- och telestyrelsen

Postadress:
Box 5398
102 49 Stockholm

Besöksadress:
Valhallavägen 117 A
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00
Telefax: 08-678 55 05
pts@pts.se

pekar bland annat på att brevbärarens arbete har genomgått stora förändringar som har minskat jobbets attraktivitet. Som en följd har svårigheten att rekrytera rätt medarbetare ökat.⁴

Under sommaren 2017 har även media uppmärksammat fall där utdelning inte förekommit alls under flera dagar eller där försändelser inte har kunnat delas ut som planerat. Ett par exempel på orter som rapporterades vara drabbade är Horndal och Sundsvall. Bristande personalresurser och/eller bristande kompetens har varit förklaringar från Postnords sida till dessa brister i utdelningsverksamheten.

Såväl PTS som användare har tidigare påtalat brister i utdelningsverksamheten. Mot denna bakgrund begär PTS redovisning av vilka åtgärder Postnord vidtog under våren 2017 för att säkerställa att företaget under sommaren 2017 skulle ha tillräcklig bemanning och kompetens för att kunna utföra sin skyldighet att utföra en insamling och en utdelning av postförsändelser upp till 20 kg varje helgfri måndag till fredag.

PTS begär även redovisning av vilka bedömningar Postnord nu gör vad gäller åtgärdernas omfattning och effektivitet samt vilka lärdomar operatören drar när det gäller det fortsatta arbetet med rekrytering och bemanning, såväl generellt som inför sommaren 2018.

Om det finns andra förhållanden och bedömningar som Postnord anser har relevans för operatörens möjligheter att uppfylla skyldigheten att utföra daglig insamling och utdelning begär vi även att få ta del av dessa.

Vi emotser ert svar senast fredagen den 29 september 2017.

Med vänlig hälsning

Pär Lindberg

⁴ Kvalitetsproblemen på den svenska postmarknaden - En uppföljande studie, PTS-ER 2017:13, publicerad 2017-05-29, dnr. 17-859.