

Postavdelningen  
Åsa Gustafsson  
08-678 57 70  
[asa.gustafsson@pts.se](mailto:asa.gustafsson@pts.se)

## Tillståndsvillkor för PostNord Group AB (556128-6559)

### Saken

Villkor enligt 2 kap. 4 § postlagen (2010:1045).

### Post- och telestyrelsens avgörande

PostNord Group AB:s (tidigare Posten AB) tillstånd att bedriva postverksamhet ska med stöd av 2 kap. 4 § postlagen förenas med de villkor som framgår av detta beslut.

Om PostNord Group AB uppdrar åt annan att helt eller delvis tillhandahålla tjänster som omfattas av tillståndet ska PostNord Group AB säkerställa att tjänsterna utförs i enlighet med postlagen, postförordningen, föreskrifter som meddelats med stöd av postlagen samt de tillståndsvillkor som framgår av detta beslut.

### Bakgrund

Frågor om tillstånd prövas av den myndighet som regeringen bestämmer (tillståndsmyndigheten) (2 kap. 2 § postlagen). Post- och telestyrelsen (PTS) är tillståndsmyndighet [2 § postförordningen (2010:1049)]. Tillstånd att bedriva postverksamhet får förenas med villkor enligt vad som närmare anges i 2 kap. 4 § postlagen.

Post- och telestyrelsen beslutade den 13 mars 1997 (Dnr 97/4769) att Posten AB (numer PostNord Group AB) får tillstånd att bedriva postverksamhet enligt 4 § postlagen (1993:1684). Den 11 september 2013 utfärdade PTS tillståndsvillkor enligt 2 kap. 4 § postlagen (2010:1045) som gäller t. o. m. 30 september 2015<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Dnr 13-9358

## TILLSTÅNDSVILLKOR

### 1. Tillhandahållande av den samhällsomfattande posttjänsten

PTS förbehåller sig rätten att under villkorens giltighetstid meddela ändrade villkor avseende PostNord Group AB:s (i det följande PostNord) skyldigheter i avsnitt 1 att tillhandahålla den samhällsomfattande posttjänsten och/eller de villkor som är förenade med denna skyldighet. Se vidare under avsnitt 7 Förbehåll.

#### 1.1 Skyldighet att tillhandahålla den samhällsomfattande posttjänsten

PostNord ska tillhandahålla hela den samhällsomfattande posttjänsten, vars omfattning och tillämpning framgår av 3 kap. 1 och 2 §§ postlagen.

*Skäl:*

Enligt 2 kap. 4 § 2 postlagen får tillstånd att bedriva postverksamhet förenas med villkor för tillståndshavaren att tillhandahålla hela eller delar av den samhällsomfattande posttjänsten enligt 3 kap. 1 § och på visst sätt fullgöra vad som föreskrivs där och i 3 kap. 2 §.

PTS får för en eller flera tillståndshavare förena tillståndet att bedriva postverksamhet med villkor om skyldighet att tillhandahålla hela eller delar av den samhällsomfattande posttjänsten [5 § postförordningen (SFS 2010:1049)].

PTS gör bedömningen att tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten ska utses för att samtliga krav som ställs på denna tjänst i postlagen ska vara uppfyllda (se prop. 2009/10:216 s 52 f). Bedömningen har skett bland annat mot bakgrund av att den begränsade konkurrensen på den svenska postmarknaden är bräcklig och därmed inte medger att PTS avstår från att utse en tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten.

De redovisningsregler som anges i postlagen och i postdirektivet<sup>2</sup> träffar endast en utsedd tillhandahållare. Detsamma gäller vissa regler rörande prissättning. Såväl prissättningsreglerna som redovisningsreglerna är nödvändiga för att PTS ska kunna utöva en effektiv tillsyn över prissättningen. Dessa regler utgör i sig skäl för att utse tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten. (Jfr prop. 2009/10:216 s 53). PTS anser sålunda att dessa regler måste tillämpas på en utsedd tillhandahållare för att kraven som ställs på den samhällsomfattande posttjänsten ska kunna upprätthållas.

PTS anser vidare att beslutet ska omfatta en skyldighet att tillhandahålla *bela* den samhällsomfattande posttjänsten såsom den beskrivs i 3 kap. 1 och 2 §§ postlagen. Bedömningen grundar sig bland annat på de marknadsanalyser som PTS redovisar i rapporten Svensk Postmarknad<sup>3</sup>. PTS rapporterar årligen till regeringen bland annat om konkurrenssituationen på olika delmarknader inom postområdet. Konkurrenssituationen på den svenska postmarknaden har hittills kännetecknats av marginella förändringar mellan åren. (Se även prop. 2009/10:216 s 69 sista stycket.)

PTS finner vidare, liksom i tidigare beslut om tillståndsvillkor, att det är lämpligt att utse endast *en* tillhandahållare (och inte flera) samt att det är PostNord som ska tillhandahålla hela den samhällsomfattande posttjänsten. Detta för att säkerställa kraven på kvalitet, rikstäckning, tillgänglighet, prissättning och redovisning. I Sverige finns ett trettioital postoperatörer och PostNords marknadsandel uppgår till 84,9 %, Bring Citymail Sweden AB:s, som är den näst störste postoperatören, till 14,4 % och resterande postoperatörer har en sammanlagd marknadsandel på ca 0,7%<sup>4</sup>. PostNord är den enda postoperatören som har ett rikstäckande nät (100%) och är den enda av de större postoperatörerna som har utdelning fem dagar i veckan. PTS ser inte att det finns någon postoperatör som kan utgöra ett

<sup>2</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 97/67/EG av den 15 december 1997 om gemensamma regler för utvecklingen av gemenskapens inre marknad för posttjänster och för förbättring av kvaliteten på tjänsterna, senast ändrat genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/6/EG

<sup>3</sup> PTS-ER 2015:3

([http://pts.se/upload/Rapporter/Post/2015/Svensk\\_Postmarknad\\_2015.pdf](http://pts.se/upload/Rapporter/Post/2015/Svensk_Postmarknad_2015.pdf))

<sup>4</sup> Uppgifterna avser marknadsandelar avseende andel av utdelade brev. Se PTS rapport Svensk Postmarknad 2015 s 23.

komplement till PostNord att tillhandahålla den samhällsomfattande posttjänsten på grund av ringa storlek (marknadsandelar), antal utdelningsdagar och bristande geografisk täckning. De ovan angivna skälen visar att beslutet att utse PostNord att tillhandahålla hela den samhällsomfattande posttjänsten är proportionerligt.

## 1.2 Insamling och utdelning

PostNord ska se till att en insamling och en utdelning av postförsändelser upp till 20 kg görs varje helgfri måndag till fredag. Som helgdagar räknas i detta sammanhang också midsommar-, jul- och nyårsafton.

PostNord ska som ett minimikrav tillhandahålla i vart fall *en* posttjänst, för att skicka och ta emot postförsändelser upp till 20 kg, som inte förutsätter att användare har tillgång till internet för att kunna nyttja tjänsten.

### *Skäl:*

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.

Den samhällsomfattande tjänsten bör ha samma omfattning och försäkra alla användare en tjänst av samma kvalitet som hittills. Detta framgår av prop. 2009/10:216 s 42 ff.

Servicenivån beträffande brevlådor och serviceställen bör vara oförändrad, jämfört med föregående år, med bibehållen tillgänglighet i hela riket.

Många av PostNords tjänstevillkor förutsätter att användarna har tillgång till internet och trenden är att allt fler av PostNords tjänster tillhandahålls via internet. Det andra stycket i villkoret ovan avser att säkerställa att alla användare ska ha tillgång till åtminstone *en* tjänst, som inte förutsätter tillgång till internet, för att skicka/ta emot postförsändelser upp till 20 kg, till priser som

är rimliga och kostnadsorienterade. Att det ska finnas en samhällsomfattande posttjänst tillgänglig för alla följer av definitionen av *samhällsomfattande posttjänst* i 1 kap. 2 § postlagen<sup>5</sup>. Vidare anges det i 3 kap. 1 § 2 postlagen att expeditions- och inlämningsställena ska ligga så tätt att användarnas behov beaktas.

### 1.3 Mätning av befordringstider för enstaka försändelser

För mätning av befordringstid för enstaka försändelser ska PostNord tillämpa den gemensamma europeiska standarden SS-EN 13850:2012 (Posttjänster – Servicekvalitet – Mätning av befordringstid för A-post).

*Skäl:*

Av 2 kap. 4 § 2 postlagen framgår att tillstånd att bedriva postverksamhet får förenas med villkor om skyldighet för tillståndshavare att tillhandahålla hela eller delar 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 § 3 postlagen anges att den samhällsomfattande posttjänsten ska uppfylla kraven att de bestämmelser om befordringstider efterlevs, som meddelats av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer.

Enligt 6 § postförordningen ska minst 85 procent av de brev som lämnats in för övernattbefordran före angiven senaste inlämningstid och för vilka avsändaren betalat det pris som gäller för övernattbefordran oavsett var i landet de har lämnats in, ha delats ut inom landet påföljande arbetsdag. Vidare ska minst 97 procent av breven ha delats ut inom tre arbetsdagar.

PTS ska enligt samma bestämmelse årligen kontrollera att ovan nämnda krav är uppfyllt och årligen offentliggöra resultatet av denna kontroll. För att denna kontroll ska bli tillförlitlig måste mätningen av befordringstider ske genom en systematisk och vedertagen metod, vilket säkerställs genom tillämpningen av standarden SS-EN 13850:2012.

---

<sup>5</sup> *Samhällsomfattande posttjänst*: en posttjänst som ska finnas i hela landet, som är av god kvalitet och som innebär att alla användare kan ta emot postförsändelser och till rimliga priser för befordran kan avlämna sådana försändelser.

#### 1.4 Redovisning av priser och villkor

För de tjänster som ingår i den samhällsomfattande posttjänsten ska PostNord hålla priserna och de allmänna villkoren tillgängliga för allmänheten på PostNords webbplats.

I de fall PostNord tillämpar särskilda priser och andra särskilda villkor gäller följande. Rabatter som grundar sig på aggregerade volymer under en viss tidsperiod (exempelvis årsvis) för viss tjänst/vissa tjänster ("volymrabatt") och rabatter som grundar sig på sändningsstorlek (volym per inlämningstillfälle) av försändelser upp till 2 kg ("sändningsrabatt") ska, för de tjänster där sådana rabatter erbjuds, redovisas öppet på PostNords webbplats med angivande av rabattsatser och volymintervaller för de olika rabattnivåerna. Undantag från detta krav medges emellertid i det fall slutpriset efter avdragen rabatt redovisas för de olika rabattnivåerna på PostNords webbplats.

Rabattsatsen för en volymrabatt i ett visst volymintervall ska anges antingen som ett enskilt värde eller som ett rabattintervall. Om PostNord redovisar rabattsatsen som ett rabattintervall får rabattintervallens omfång inte överstiga 1/5 av den maximala rabatten som kan erhållas för den aktuella tjänsten.

I de fall PostNord tillämpar andra rabatter än volymrabatter och sändningsrabatter enligt distinktionen ovan ska PostNord på sin webbplats öppet redovisa:

- villkor/förutsättningar för att erhålla viss rabatt
- maximal rabatt och vilka krav som ska vara uppfyllda för att kunna erhålla maximal rabatt
- de principer som ligger till grund för beräkning av rabatten/slutpriset. Principerna behöver emellertid inte anges i de fall rabattsats eller slutpris efter avdragen rabatt redovisas öppet på webbplatsen.

*Skäl:*

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 § 6 postlagen anges att villkoren för den samhällsomfattande posttjänsten ska vara allmänt tillgängliga. Enligt artikel 6 i postdirektivet ska medlemsstaterna vidta

åtgärder för att säkerställa att den eller de som tillhandahåller den samhällsomfattande posttjänsten regelbundet ger användarna tillräckligt utförlig och aktuell information om de samhällsomfattande tjänster som erbjuds, särskilt vad gäller allmänna villkor för tillgång till dessa tjänster samt priser och nivån på tjänsternas servicegrad och kvalitet. PTS anser att det är lämpligt att denna information framgår av PostNords webbplats. Om PostNord erbjuder särskilda priser och andra särskilda villkor så ska dessa vara öppna för insyn och tillämpas icke-diskriminerande enligt 3 kap. 2 § tredje stycket postlagen. Rabatter ingår normalt som en komponent i så kallade särskilda priser (individuellt förhandlade priser). Med diskriminerande tillämpning av priser och/eller tillämpning av särskilda villkor avses även positiv särbehandling. I prop. 2009/10:216 s 57 anges: ”Priserna och villkoren ska sålunda även gälla för de användare som uppfyller villkoren för de särskilda priserna, dvs. om användarna uppfyller villkoren för när tillhandahållarna av samhällsomfattande tjänster använder sig av särskilda avgifter gentemot stor- och företagskunder samt förmedlare av post från olika avsändare ska de ha rätt till de särskilda avgifterna.” Enligt PTS uppfattning är det därför nödvändigt att de principer som tillämpas för priser, rabatter och övriga villkor redovisas öppet och tydligt för användarna (inklusive så kallade mellanmän, exempelvis portooptimerare, printföretag och konsolidatorer) på Post Nords webbplats i de fall full transparens inte råder. Med full transparens avses här öppen redovisning av rabattsats alternativt slutpris efter avdragen rabatt. Eventuella pristillägg likställs i sammanhanget med rabatter.

Stycke 2 anger att PostNord öppet ska ange vilka volymintervaller och rabattsatser som tillämpas för volymrabatter och sändningsrabatter. Som nämnts ovan framgår det av artikel 6 i postdirektivet att användarna ska erhålla tillräckligt utförlig och aktuell information om de samhällsomfattande tjänster som erbjuds. För att underlätta för användarna i deras val, beträffande olika tjänster men också val mellan att anlita enbart PostNord eller anlita PostNord jämte en eller flera konkurrenter, är det angeläget att sådana, i vissa fall, starkt prispåverkande rabatter som volymrabatter och sändningsrabatter kan utgöra, redovisas öppet. PostNord redovisar redan sändningsrabatter i dess helhet på sin webbplats och villkoret är inte avsett att innebära någon skyldighet att utöka den information som redan finns publicerad i denna del. Ytterligare ett skäl till varför PostNord öppet ska

redovisa erbjudna volymrabatter och sändningsrabatter på sin webbplats är att minska risken för diskriminerande prissättning. Villkoret i denna del har meddelats med stöd av 2 kap. 4 § 2 och 3 kap. 2 § postlagen.

Undantaget i andra stycket har lagts till då det anses obehövt att PostNord redovisar såväl slutpris efter att rabatten är avdragen<sup>6</sup> som själva rabattsatsen, eftersom användaren i det förstnämnda fallet kan räkna ut rabattsatsen på egen hand.

I det tredje stycket tydliggörs att rabattsatsen för en volymrabatt i ett visst volymintervall kan anges på olika sätt. Rabattsatsen kan anges som ett enskilt värde (t ex 2,0 %) eller som ett rabattintervall (t ex 2,0-3,0 %). För att bestämmelsen ska kunna fylla sitt syfte får rabattintervallen inte bli så omfattande att de inte kan tjäna som vägledning för kunden. En begränsning har därför förts in i villkoret. Rabattintervallens maximala omfattning, 1/5 av den maximala rabatten för den aktuella tjänsten, har bestämts utifrån en bedömning vad som kan anses rimligt i ett kundperspektiv. PTS har vidare utgått från de volymrabatter som finns publicerade idag på PostNords webbplats och kan konstatera att dessa ryms inom det angivna spannet.

I det fjärde stycket regleras vilken minimiinformation som ska tillhandahållas beträffande andra rabatter än volymrabatter och sändningsrabatter för att kravet på att prissättningen ska vara öppen för insyn ska anses uppfyllt. Först och främst ska användarna få kännedom om att en viss rabatt existerar. Dolda rabatter är inte tillåtna. Den första punkten syftar till att en kund ska kunna göra en bedömning av om denne kan vara berättigad till en rabatt över huvud taget, dvs. själva grunden för rabatten ska anges. Däremot behöver de fullständiga villkoren för enskilda kunder inte anges i detalj på webbplatsen. Den andra punkten syftar till att användarna ska kunna göra en rimlighetsbedömning av rabattens storlek vid vissa givna förhållanden. Den tredje punkten anger att om PostNord inte öppet redovisar rabattsatser eller slutpriser efter avdragen rabatt ska de principer som ligger till grund för beräkningen av rabatten/slutpriset anges. Att principerna som ligger till grund för prissättningen och villkoren ska vara öppna för insyn har stöd i prop. 2009/10:216 s 57 där det anges: ”Regleringen om att prissättningen och tillhörande

---

<sup>6</sup> Jfr exempelvis Postens nuvarande (150101) prislistor (särskilda villkor) för brevsändningar.



villkor ska vara öppna för insyn vid tillämpning av särskilda priser och andra särskilda villkor innebär att de principer som ligger till grund för prissättningen och villkoren ska vara öppna för insyn. Kravet på insyn medför inte att alla avtal ska redovisas öppet i detalj, men däremot att en tydlig redovisning ska ske av de principer som ligger till grund för beräkningen av priser och rabatter samt övriga villkor i avtal som avviker från de officiella villkoren”.

### 1.5 Användares rätt till insyn

En användare som efterfrågar prisuppgifter ska på begäran utöver prisuppgift även få uppgift om vilken eller vilka rabatter som erbjuds/avtalats samt storleken på rabatten/rabatterna specificerad per tjänst.

*Skäl:*

Villkoret har meddelats med stöd av 2 kap. 4 § 2 och kravet på att prissättningen ska vara öppen för insyn i 3 kap. 2 §. Det är angeläget att användarna får tillräckligt med information om erbjudna priser/rabatter för att kunna göra aktiva val beträffande olika tjänster (produktmix) men också beträffande val mellan att anlita enbart PostNord eller anlita PostNord jämte en eller flera konkurrenter. En icke-transparent prissättning kan dessutom verka konkurrenshämmande då användarna inte kan räkna på alternativkostnaden i fall de önskar anlita en eller flera konkurrerande postoperatörer.

### 1.6 Posttjänster för personer med funktionsnedsättning

PostNord ska tillhandahålla särskilda posttjänster enligt villkoren under a och b samt även i övrigt i sin verksamhet ta hänsyn till de behov personer med funktionsnedsättning kan ha av särskilda posttjänster.

- a) Posttjänster för äldre och personer med funktionsnedsättning i glesbygd ska tillhandahållas kostnadsfritt för mottagarna. Med posttjänster avses hämtning och utlämning av postförsändelser<sup>7</sup> i samband med postutdelning till hushållet.
- b) Förmedling av blindskriftsförsändelser för synskadade ska tillhandahållas kostnadsfritt för användarna<sup>8</sup> för försändelser upp till 7 kg. Med blindskriftsförsändelser avses

<sup>7</sup> Se definition i 1 kap. 2 § postlagen

<sup>8</sup> Se definition i 1 kap 2 § postlagen

postförsändelser som innehåller text skriven med punktskrift, till exempel böcker, tidningar och personliga brev. Även ljudupptagningar inspelade för synskadade såsom talböcker, taltidningar samt utskick från de organisationer som framställer blindskrift och vilka PTS har godkänt (för att få nyttja denna tjänst) ingår. (Musikinspelningar och ljudböcker anses inte vara blindskrift.) Slutligen ingår hjälpmedel för framställning av blindskrift.

*Skäl:*

Villkoret att PostNord i verksamheten ska ta hänsyn till funktionshindrades behov av särskilda posttjänster meddelas med stöd av 2 kap. 4 § 4 postlagen.

Av 1 kap. 2 § postlagen framgår att med *samhällsomfattande posttjänst* avses en posttjänst som ska finnas i hela landet, som är av god kvalitet och som innebär att alla användare kan ta emot postförsändelser och till rimliga priser för befordran kan avlämna sådana försändelser. I samma bestämmelse anges att med *postförsändelse* avses en adresserad försändelse som väger högst 20 kg och som överlämnas i den slutliga form i vilken den ska transporteras av en tillhandahållare av posttjänster. Något undantag för blindskriftsförsändelser finns inte varför även dessa ingår i den samhällsomfattande posttjänsten. Av 3 kap. 2 § postlagen följer att prissättningen ska vara öppen för insyn, icke-diskriminerande och kostnadsorienterad, samt främja ett effektivt tillhandahållande av tjänsten.

Det är inte PTS avsikt att PostNord ska behöva tillhandahålla de aktuella tjänsterna utan ersättning. I beaktandesats 37 i postdirektivet<sup>9</sup> anges: ”Med hänsyn till posttjänsternas betydelse för blinda och synskadade personer, bör det bekräftas att konkurrensutsättningen inte bör hindra att tillhandahållare av samhällsomfattande posttjänster fortsatt tillhandahåller vissa kostnadsfria tjänster för blinda och synskadade personer, som medlemsstaterna har infört i enlighet med gällande internationella åtaganden”.

---

<sup>9</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 97/67/EG av den 15 december 1997 om gemensamma regler för utvecklingen av gemenskapens inre marknad för posttjänster och för förbättring av kvaliteten på tjänsterna, senast ändrat genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/6/EG

Enligt 8 § förordning (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen får PTS genom upphandling tillgodose funktionshindrades behov av särskilda post- och kassatjänster samt elektroniska kommunikationstjänster. Genom upphandlingsförfarande ges PostNord en möjlighet att få ersättning för sina tjänster i denna del, förutsatt att PostNord lämnar anbud och vinner upphandlingsförfarandet. Skulle annan än PostNord vinna en upphandling, helt eller delvis, kan detta villkor 1.6 ändras eller tas bort i enlighet med avsnitt 7 Förbehåll.

Tjänsterna i detta villkor (under a och b) hanteras sålunda i särskild ordning via upphandlingsförfarande. De tjänster som upphandlas kan vara mer omfattande än de som anges i detta villkor.

Den ordning som beskrivs i detta villkor med tillhörande skäl finner stöd i prop. 1997/98:127 s 48: ”I det nuvarande avtalet mellan staten och Posten AB förbinder sig Posten AB att mot kostnadsbaserad ersättning tillhandahålla viss service till handikappade och utföra beredskapsåtgärder för totalförsvaret. Genom tredje och fjärde punkten kan sådana tjänster i stället säkerställas genom att i tillståndsvillkor föreskriva en skyldighet för tillståndshavare att mot ersättning tillhandahålla dessa. Detta hindrar inte att PTS även i fortsättningen skall upphandla tjänsterna”.

Något avtal som reglerar dessa frågor föreligger inte längre mellan staten och PostNord varför det är nödvändigt att dessa tas om hand i tillståndsvillkoren.

Utsträckt postservice innebär att personer som på grund av ålder eller funktionsnedsättning som normalt får sin post utdelad på visst avstånd från bostaden i stället får postservice i direkt anslutning till bostaden.

Med äldre avses personer som fyllt 80 år.

I författningskommentaren (prop. 2009/10:216 s 90) anges att 2 kap. 4 § motsvarar 5 b § 4 i 1993 års postlag. I förarbetena till denna postlag (prop. 1997/98:127 s. 38 f och 48) framgår de närmare skälen. Behovet av att tillförsäkra personer med funktionsnedsättning posttjänster gör sig fortfarande gällande.

## 2. Tillförlitlighet

### 2.1 Integritet och säkerhet

PostNord ska se till att:

- a) adresserade försändelser hanteras så att de inte skadas genom yttre påverkan under hanteringen eller av väder och vind
- b) försändelserna hanteras med iakttagande av vedertagna utdelningsrutiner så att de inte i onödan exponeras för obehöriga eller lämnas obevakade på sätt som innebär risker i integritetshänseende
- c) skyddet för avsändarnas och mottagarnas integritet upprätthålls genom att berörd personal har god kännedom dels om reglerna avseende tystnadsplikt, dels om det integritetsskydd som brevhemligheten i 4 kap. 8 § brottsbalken tar sikte på *och att*
- d) de lokaler där adresserade försändelser hanteras uppfyller rimliga krav på säkerhet.

*Skäl:*

Villkoren har meddelats med stöd av 2 kap. 4 § 1 och 2 kap. 6 § postlagen.

Det är angeläget att postverksamheten bedrivs tillförlitligt och att skyddet för användarnas personliga integritet upprätthålls. Samtidigt ska postverksamhet kunna bedrivas effektivt. I de ovan nämnda villkoren har PTS beaktat samtliga dessa aspekter.

### 2.2 Eftersändning

PostNord ska ha rutiner som säkerställer att eftersändning och lagring av brev kan ske.

PostNord ska vidare ha rutiner som säkerställer att brev, för vilken mottagaren begärt eftersändning eller lagring, inte delas ut på den ordinarie adressen under den period som eftersändningen/lagringen varar, samt att eftersända brev hanteras och delas ut skyndsamt till eftersändningsadressen.

*Skäl:*

Villkoret har meddelats med stöd av 2 kap. 4 § 1 och 2 kap. 6 § postlagen.

Det är angeläget att postverksamhet bedrivs tillförlitligt. Den postala infrastrukturen ska säkerställa att brev når mottagarna oavsett vilken tillståndshavare som avsändaren anlitat och oavsett

var mottagaren bor. Eftersändning och lagring av brev är två tjänster som PostNord förutsätts tillhandahålla för att uppfylla kravet på tillförlitlighet i 2 kap. 6 § postlagen.

Det andra stycket av villkoret avser att säkerställa att eftersändningen fungerar och att utdelning av brev som ska eftersändas inte fördröjs onödigtvis.

### **3 Klagomålshantering**

#### **3.1 Offentliggörande av klagomål**

PostNord ska senast den 30 april varje år offentliggöra uppgifter om antalet klagomål som avser föregående kalenderår och ange hur klagomålen har behandlats genom att publicera uppgifterna på PostNords webbplats.

*Skäl:*

Villkoret har meddelats med stöd av 2 kap. 4 § 3 postlagen.

PostNord är i egenskap av utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten skyldigt att enligt 4 kap. 11 § postlagen årligen offentliggöra uppgifter om antalet klagomål och hur klagomålen har behandlats. Genom villkoret preciseras hur och när uppgifterna ska offentliggöras.

PostNord bör vid publiceringen uppge hur man har definierat begreppet klagomål.

Tidpunkten – senast den 30 april – har bestämts för att ge PostNord rimlig tid att sörja för de praktiska arrangemangen kring publiceringen på webbplatsen.

### **4. Kalkylering och redovisning**

PTS förbehåller sig rätten att under villkorens giltighetstid meddela ändrade villkor avseende PostNords skyldigheter under detta avsnitt 4 rörande kalkylering och redovisning. Se vidare under avsnitt 7 Förbehåll.

#### **4.1 Allmänt om kalkylering och redovisning**

PostNords kalkylering och redovisning ska medge kontroll av att priserna för de tjänster som ingår i den samhällsomfattande posttjänsten är rimliga, icke-diskriminerande och kostnadsorienterade.

*Skäl:*

Villkoret meddelas med stöd av 2 kap. 4 § 2 postlagen.

Att priserna ska vara rimliga följer av definitionen av *samhälls-omfattande posttjänst* i 1 kap. 2 § postlagen och att prissättningen ska vara icke-diskriminerande och kostnadsorienterad framgår av 3 kap. 2 § postlagen. Kraven på redovisning och kalkylering följer av 3 kap. 2 § andra stycket postlagen. Att PostNords kalkylering och redovisning medger kontroll av prissättningen är väsentliga faktorer för att PTS ska kunna utöva en effektiv tillsyn. Den samhälls-omfattande posttjänsten omfattar postförsändelser som väger högst 20 kg. Detta framgår av definitionen i 1 kap. 2 § postlagen.

Ytterligare regler om den interna redovisningen återfinns i 3 kap. 2 § postlagen och artikel 14 i postdirektivet<sup>10</sup>.

#### **4.2 Kalkylsystemet**

PostNord ska redovisa kostnader och intäkter för varje enskild tjänst som ingår i den samhälls-omfattande posttjänsten i ett dokumenterat och transparent kalkylsystem baserat på enhetligt tillämpade och objektiva försvarbara principer för kostnadsredovisning.

Kostnaderna och intäkterna ska kunna härledas från reviderat bokslut. Det ska framgå vilka fördelningsnycklar som har använts och vilka belopp som därmed fördelats till berörda tjänster. Självkostnaden ska således kunna beräknas för varje enskild tjänst som ingår i den samhälls-omfattande posttjänsten. Förändringar jämfört med föregående år ska också redovisas. Samtliga omställnings-, utvecklings- och extraordinära poster ska redovisas tydligt. Detsamma gäller andra justeringsposter (inklusive koncernmässiga sådana).

För gemensamma funktioner avseende verksamhet i olika länder ska kostnadsfördelning och underliggande fördelningsprinciper mellan respektive lands verksamhet redovisas tydligt.

Med transparent kalkylsystem avses även de förkalkyler som ligger till grund för PostNords prissättning. PostNord ska kunna visa enligt vilka principer tjänsternas prissättning har gjorts. PostNord ska även kunna redogöra för den interna prissättningen av inom koncernen sålda produktionsmoment.

---

<sup>10</sup> 2008/6

Om förändringar sker i kalkyl- och interna avräkningsprinciper eller dylikt ska PostNord redovisa detta årligen för PTS.

*Skäl:*

Villkoret meddelas med stöd av 2 kap. 4 § 2 postlagen och 3 kap. 2 § postlagen och innebär ett förtydligande av principerna i artikel 14 i postdirektivet och 3 kap. 2 § postlagen.

I PTS granskning i tillsynen av PostNords prissättning ingår att bedöma tillförlitligheten i PostNords kalkylsystem inklusive de data som kalkylsystemet grundas på varför inhämtande av ovanstående redovisning är nödvändig för fullgörande av PTS uppdrag.

Vid mindre förändringar utan materiell betydelse för jämförbarhet mot tidigare år, exempelvis uppdaterade fördelningsnycklar, kan dessa redovisas i samband med att kalkylmaterialet överlämnas till PTS. Väsentliga förändringar, bör presenteras i god tid för PTS innan PostNord tar fram de kalkyler som ska redovisas till myndigheten inom ramen för myndighetens tillsynsarbete. Med väsentliga förändringar avses till exempel ändring av kalkyl- eller beräkningsmetoder, vilka har eller kan ha väsentlig betydelse för kostnadsfördelningen mellan tjänster och/eller påverkar jämförbarheten mot tidigare år.

## **5. Totalförsvarskrav**

Tillståndshavaren ska beakta totalförsvarets behov av posttjänster under höjd beredskap.

*Skäl:*

Villkoret meddelas med stöd av 2 kap. 4 § 5 postlagen.

Det är angeläget att samhällets behov av posttjänster tillgodoses även vid svåra påfrestningar och i krig (jfr prop. 1997/98:127 s. 36).

Med *posttjänst* avses insamling, sortering, transport och utdelning av postförsändelser mot betalning enligt 1 kap. 2 § postlagen.

I prop. 1997/98:127 s 48 anges: ”I det nuvarande avtalet mellan staten och Posten AB förbinder sig Posten AB att mot kostnads-

baserad ersättning tillhandahålla viss service till handikappade och utföra beredskapsåtgärder för totalförsvaret. Genom tredje och fjärde punkten kan sådana tjänster i stället säkerställas genom att i tillståndsvillkor föreskriva en skyldighet för tillståndshavare att mot ersättning tillhandahålla dessa. Detta hindrar inte att PTS även i fortsättningen skall upphandla tjänsterna”.

Enligt 8 § 3 förordning (2007:951) med instruktion för Post- och telestyrelsen får PTS genom upphandling tillgodose totalförsvarets behov av posttjänster under höjd beredskap.

Någon upphandling av sådana tjänster som omfattas av villkoret är inte aktuell vid ikraftträdandet av detta beslut.

## 6. Tillståndsvilkorens giltighetstid

Dessa tillståndsvillkor gäller **fr. o. m. den 1 oktober 2015 t. o. m. den 30 september 2017**, såvida annat inte följer av avsnitt 7 nedan.

*Skäl:*

Tillståndsvillkor ska enligt 2 kap. 5 § postlagen gälla för en bestämd tid och får meddelas i samband med att tillstånd beviljas, i samband med att giltighetstiden för tidigare meddelade villkor löper ut eller när det annars finns särskilda skäl.

Tillståndsvillkoren ska ha en giltighetstid på två i syfte att bibehålla den regulatoriska stabiliteten.

## 7. Förbehåll

PTS förbehåller sig rätten att under villkorens giltighetstid meddela ändrade villkor avseende:

- Avsnitt 1 ”Tillhandahållande av den samhällsomfattande posttjänsten”.
- Avsnitt 4 ”Kalkylering och redovisning”.

*Skäl:*

Enligt 2 kap. 5 § 2 stycket postlagen får tillståndsvillkor ändras under löpande villkorsperiod endast enligt förbehåll i ett meddelat villkor eller sedan tillståndshavaren har medgivit detta.



PTS förbehåller sig rätten att meddela ändrade villkor rörande PostNords skyldighet att tillhandahålla den samhällsomfattande posttjänsten och/eller de villkor som är förenade med denna skyldighet (avsnitt 1). Detta ger bland annat PTS en möjlighet, om myndigheten finner skäl därtill, att utse PostNord att endast tillhandahålla *delar* av den samhällsomfattande posttjänsten under giltighetstiden. Vidare kan villkor 1.6 rörande posttjänster för personer med funktionsnedsättning behöva justeras för det fall annan än PostNord skulle vinna en upphandling, helt eller delvis, för de tjänster som omfattas av villkoret. Det kan även uppkomma andra skäl under villkorens giltighetstid som kan motivera ändringar.

Anledningen till att PTS förbehåller sig rätten att meddela ändrade villkor rörande kraven på kalkylering och redovisning i avsnitt 4 är att det är angeläget för PTS att snabbt kunna beakta erfarenheter från myndighetens löpande tillsyn och genom en eventuell anpassning av villkoren i dessa delar göra dessa så ändamålsenliga som möjligt.

\*\*\*

Beslutet har fattats av PTS styrelse. I ärendets slutliga handläggning har även avdelningschefen Sten Selander, enhetschefen Olof Bjurö och juristen Åsa Gustafsson deltagit.

På Post- och telestyrelsens vägnar

Göran Marby  
Generaldirektör

**Underrättelse om överklagande**

Om ni vill överklaga detta beslut ska ni skriva till Förvaltningsrätten i Stockholm. Brevet ska dock sändas till Post- och telestyrelsen, Box 5398, 102 49 Stockholm.

Tala om i brevet vilket beslut ni överklagar genom att ange beslutets nummer. Tala också om vilken ändring av beslutet ni vill ha. Brevet ska skrivas under.

PTS måste ha fått ert överklagande inom tre veckor från den dag ni fått del av beslutet. Annars kan överklagandet inte prövas.

PTS sänder överklagandet vidare till Förvaltningsrätten i Stockholm för prövning om PTS inte själv ändrar beslutet på det sätt ni begärt.

Om något är oklart kan ni vända er till PTS.

---