

Beslut om avskrivning

Saken

Tillsyn av om postverksamheten hos Citymail Sweden AB (Citymail) i Uppsalaområdet¹ 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; nu fråga om avskrivning.

Post- och telestyrelsens avgörande

Post- och telestyrelsen (PTS) avskriver ärendet från vidare handläggning.

Bakgrund

Den 9 januari 2019 inledde PTS tillsyn med anledning av ett antal anmälningar till PTS och uppgifter i media² gällande brister i Citymails utdelningsverksamhet i delar av Uppsala.

Enligt uppgift från Citymail hade operatören under december 2018 och i början av januari 2019 haft problem med postutdelningen i delar av Uppsala.

Problemen orsakades enligt Citymail av en omorganisation där tre utdelningskontor slogs ihop till ett kontor i nya lokaler. Utöver problem med själva omorganisationen drabbades verksamheten även av oplanerad frånvaro och svårigheter att hitta vikarier. Klagomålen som inkom till PTS med anledning av utdelningsproblemen vittnade om att post till mottagare i berörda utdelningsområden försenades med flera veckor. Det ledde i sin tur till att

¹ Citymail har i mejl till PTS den 8 januari 2019 angett att utdelningsproblemen har berört mottagare inom postnummerområdena 743, 752, 753, 754, 756 och 757.

² Upsala Nya Tidning 6 och 7 januari 2019.

mottagare belastades med bland annat förseningsavgifter på grund av uteblivna eller försenade fakturor m.m.

Skäl

Tillämpliga bestämmelser

I 2 kap 6 § postlagen framgår 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. 13 § postlagen och 2 § postförordningen (2010:1049) följer att PTS ska ha tillsyn över efterlevnaden av postlagen och av de föreskrifter och tillståndsvillkor som har meddelats med stöd av lagen.

Enligt de tillståndsvillkor för Citymail som PTS beslutade den 28 februari 2018 (dnr 18-2520) och som trädde i kraft den 1 april 2018 ska Citymail tillgodose rimliga krav på tillförlitlighet i postverksamheten och skydda avsändarnas och mottagarnas personliga integritet. Det innebär att operatören bland annat ska säkerställa att postverksamheten bedrivs utan avbrott och att brev kommer fram till adressaten inom den tid som angetts i Citymails kunderbjudande. Vidare anges att Citymail ska ha dokumenterade och uppdaterade rutiner och processer för att genomföra och upprätthålla kraven i tillståndsvillkoren samt årligen och vid behov genomföra riskanalyser som utgår från etablerade standarder och metoder. Riskanalyserna ska bland annat innehålla en riskbedömning, det vill säga en kvalificerad sammanvägd bedömning av sannolikheten för att identifierade händelser inträffar och de konsekvenser det kan medföra för användarna om de inträffar.³

PTS bedömning

Av Citymails svar till PTS (6 februari och 28 mars) samt de lägesrapporter som Citymail löpande skickade till PTS mellan 11 januari till 5 april framgår att Citymail har vidtagit ett antal åtgärder för att komma tillrätta med problemen i postverksamheten i Uppsala-området. Bland annat omfördelade Citymail mer personal från andra verksamhetsställen till det berörda kontoret och rekryterade ett 20-tal nya medarbetare. Av lägesrapporterna har PTS också kunnat utläsa att utvecklingen, trots vissa bakslag⁴, har gått åt rätt håll och sedan den 15 mars har det enligt Citymail inte förekommit några förseningar i de berörda utdelningsområdena. Citymail har även förändrat sin policy för ersättning till postmottagare, t.ex. för påminnelseavgifter som har drabbat mottagare på

³ Se tillståndsvillkor för Citymail (dnr 18-2520), punkten 1.

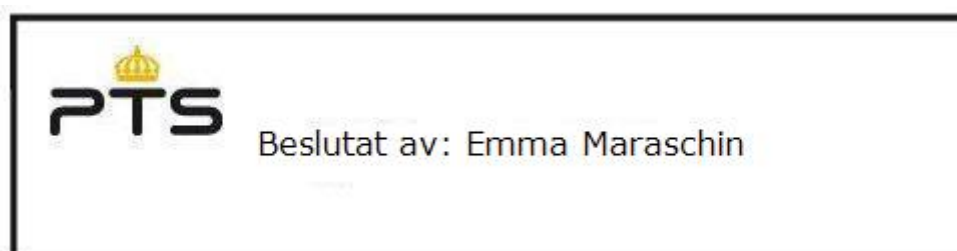
⁴ I lägesrapporten från Citymail den 1 februari 2019 framgick att postnummerområdena 752 37 och 740 20 återigen hade drabbats av förseningar där delar av brevvolymerna var ca 2 -3 utdelningscykler sena.

grund av försenad post. PTS kan konstatera att antalet klagomål till myndigheten som rör problemen i Uppsala minskade kraftigt under första halvan av februari och sedan den 12 mars 2019 har inget klagomål som rör utdelningsproblemen i Uppsala inkommit till PTS. Även Citymails egen klagomålsstatistik visar att antalet klagomål för de berörda områdena har minskat kraftigt under februari och mars, jämfört med toppen i januari.

PTS bedömer att de åtgärder Citymail har vidtagit med anledning av problemen i delar av Uppsala har gett avsedd effekt och att postverksamheten i berörda områden nu bedrivs på ett tillförlitligt sätt. Mot bakgrund av det underlag Citymail har redovisat till PTS och av den diskussion som PTS och Citymail förde vid möte den 7 mars⁵ bedömer myndigheten att Citymail har dragit lärdom av händelserna som gav upphov till problemen. Citymail har även redovisat flera viktiga förändringsåtgärder som har initierats för att förhindra att liknande problem uppstår i framtiden. Bland annat har Citymail utvecklat sitt arbete med riskanalyser och framöver ska VD och ledningsgruppen godkänna alla förändringar i verksamheten som är av den här digniteten.

Mot bakgrund av det ovan nämnda ser PTS inte skäl att vidta några ytterligare åtgärder inom ramen för detta tillsynsärende och ärendet kan därmed avskrivas från vidare handläggning.

Beslutet har fattats av enhetschefen Emma Maraschin. I ärendets slutliga handläggning har även juristen Adrian Walzl deltagit.



⁵ Se tjänsteanteckning i aktbilaga 8.