



Datum	Vår referens	Sida
2020-05-08	Dnr: 20-5322	1(5)
Ert datum	Er referens	

Digitaliseringavdelningen
Adrian Huddén
adrian.hudden@pts.se

Postnord Group AB, 556128-6559
Att. Åke Holst

Med e-post

Tillsyn med anledning av Postnords förberedelser och tester av en ny produktionsmodell

Bakgrund

Postnord har för avsikt att införa en ny produktionsmodell för postutdelning. Postnord har sedan en tid tillbaka beskrivit för PTS vilka aktiviteter och förberedelser operatören vidtar inför det att operatören fattar beslut om ett fullskaligt genomförande av den nya produktionsmodellen. En central del av dessa förberedelser är det test av den nya produktionsmodellen som Postnord avser genomföra i ett geografiskt avgränsat område under hösten 2020.

PTS anser att det är viktigt att förändringar i Postnords verksamhet förbereds väl för att undvika störningar som kan påverka operatörens förmåga att uppfylla tillförlitlighetskrav och andra krav som ställs på Postnord i egenskap av postoperatör och utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten. PTS understryker därför vikten av att Postnord planerar testerna av en ändrad produktionsmodell på ett sådant sätt att det medger en grundlig utvärdering av vilka konsekvenser en förändrad utdelningsfrekvens får för berörda avsändare och mottagare samt för Postnord. PTS har tidigare kommunicerat sin inställning i frågan till Postnord.

PTS har tidigare konstaterat att de kvalitetsproblem Postnord ådrog sig som en följd av ändringar i operatörens produktionsmodell runt 2015 berodde på att operatören genomförde större förändringar i verksamheten utan tillräcklig omställningstid, med för lite extra resurser för att hantera omställningen och utan att i tillräcklig utsträckning ha testat och noggrant utvärderat testerna.¹ Mot bakgrund av denna lärdom anser PTS att det är viktigt att Postnord inte begår

¹ Se rapporten PTS-ER-2016:22, *Kvalitetsbrister på den svenska postmarknaden – en studie*.

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

samma misstag igen, särskilt vad gäller att medge tillräckligt med tid för en utvärderingsfas.²

PTS konstaterar att Postnords förberedelser inför och genomförande av testerna av den nya produktionsmodellen kan påverka Postnords förmåga att bedriva en tillförlitlig postverksamhet i enlighet med kraven i postlagen och gällande tillståndsvillkor (befordringstider, riskanalyser m.m.). I tillståndsvillkoren för Postnord³ preciserar PTS innebörden av postlagens krav på tillförlitlighet och anger bland annat att Postnord ska genomföra riskanalyser vid behov, till exempel inför större förändringar i verksamheten. PTS bedömer att de pågående förberedelserna och de kommande testerna av den nya produktionsmodellen utgör en sådan förändring som avses i tillståndsvillkoren och inleder därför tillsyn för att granska förberedelsestadiet inför testerna. När Postnord inleder testerna av den nya produktionsmodellen kommer PTS att följa upp även det praktiska genomförandet inom ramen för detta tillsynsärende.

Utöver de tillförlitlighetsaspekter av Postnords postverksamhet som detta tillsynsärende syftar till att granska, kommer PTS fortsätta att följa upp övriga aspekter av arbetet med operatörens nya produktionsmodell, bl.a. avseende hur Postnord tar hänsyn till de övriga krav som myndigheten tidigare har redovisat för Postnord som t.ex. kommunikation med postanvändare, konsekvenser av testerna för berörda postanvändare m.m.⁴

Tillämpligt regelverk

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 4 kap. 14 § postlagen har PTS rätt att på begäran få de upplysningar och handlingar som behövs för tillsynen. PTS får även enligt 16 § samma kapitel meddela de förelägganden som behövs för att lagen eller föreskrifter eller tillståndsvillkor som har meddelats med stöd av lagen ska följas.

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.

² PTS återkoppling från möte med Postnord den 27/1 2020, (2020-02-17), dnr. 18-21091.

³ Dnr 19-13285.

⁴ PTS återkoppling från möte med Postnord den 27 januari 2020, dnr 18-21091-17.

Enligt de tillståndsvillkor för Postnord som PTS beslutade den 20 februari 2020 och som gäller från och med den 1 april 2020 är Postnord utsedd tillhandahållare av hela den samhällsomfattande posttjänsten. Vidare specificeras i tillståndsvillkoren för Postnord hur operatören ska utforma verksamheten för att tillgodose rimliga krav på postverksamhetens tillförlitlighet och skydda avsändarnas och mottagarnas personliga integritet, se villkoren punkten 2.1.⁵ I tillståndsvillkoren anges även att Postnord årligen och vid behov ska genomföra riskanalyser som utgår från etablerade standarder och metoder. Därutöver anges också i tillståndsvillkoren att Postnord ska se till att det under varje år utförs oberoende mätningar av befordringstid för brev som har lämnats in till Postnord för annan befordringstid än för tvådagarsbefordran och att dessa mätningar ska dokumenteras, se villkoren punkten 2.3.

Enligt 6 § postförordningen ska den samhällsomfattande posttjänsten uppfylla kravet att minst 95 procent av de inrikes brev som har lämnats in för tvådagarsbefordran före angiven senaste inlämningstid ha delats ut inom två påföljande arbetsdagar, oavsett var i landet breven har lämnats in.

Syfte och frågeställningar

Syftet med tillsynen är att undersöka om 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.

I villkor 2.1 i nu gällande tillståndsvillkor för Postnord anger PTS att Postnord ska 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 Postnords kunderbjudande. Vidare anges att Postnord 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. I skälen till villkoret anger PTS att riskanalyser ska genomföras vid behov, exempelvis inför planerade i verksamheten som kan påverka postverksamhetens tillförlitlighet eller integritetsskyddet. PTS bedömer att de pågående förberedelserna och de

5

kommande testerna av den nya produktionsmodellen utgör en sådan förändring som avses i tillståndsvillkoren.

Mot bakgrund av det som ovan nämnts begär PTS att Postnord redovisar följande.

1. En redovisning av de riskanalyser som Postnord har utfört i arbetet med att förbereda testerna av den nya produktionsmodellen samt vilka riskanalyser som kvarstår att utföra. Redovisningen ska ge en beskrivning av hur Postnord använder sig av riskanalyserna i syfte att identifiera risker och bedöma konsekvenser som kan påverka tillförlitligheten i postverksamheten under de kommande testerna av den nya produktionsmodellen. Ett riktmärke för vad redovisningen ska omfatta framgår av tillståndsvillkoren, villkoret 2.1 punkterna 1 – 4.⁶
2. En redovisning av de tester och utvärderingar av de steg i produktionsprocessen som redan har utförts, vilka problem som har uppmärksammats och hur Postnord avser lösa dessa problem för att säkerställa att postverksamheten kan utföras tillförlitligt under testperioden.
3. En redovisning av vilka tillförlitlighetsmått och mätmetoder Postnord kommer att använda under testperioden för att följa upp att brev som befordras till och från testområdena kommer fram till adressaten inom den tid som angetts i Postnords kunderbudande.⁷ Redovisningen bör om möjligt delas upp så att de mätningar som rör försändelser som omfattas av kravet i 6 § postförordningen redovisas separerat från övriga befordringstidsmätningar och tillförlitlighetsmått.

PTS vill påminna om att inkomna dokument till myndigheten utgör allmänna handlingar och därmed kan begäras ut. Om Postnord bedömer att några delar i svaret bör beläggas med sekretess bör detta anges tillsammans med hänvisning till tillämplig regel i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Vid en begäran om utlämnande av allmän handling gör PTS en självständig sekretessbedömning av handlingarna.

⁶ Se sidan 17 i tillståndsvillkoren.

⁷ Förtydligande: Postnord använder ofta termen kvalitet för att beskriva det som i postlagen benämns som tillförlitlighet.

PTS ser fram emot Postnords svar senast fredag den 29 maj 2020.

Med vänlig hälsning
Adrian Huddén