

Digitaliseringsavdelningen
Adrian Huddén

Postnord Group AB, 556128-6559
Att. Åke Holst

Med e-post

Skrivelse inom ramen för tillsynsärende dnr 20-5322

I maj 2020 inledde PTS tillsyn med anledning av Postnords förberedande arbete inför införandet av en ändrad produktionsmodell för postutdelning. Den 8 maj 2020 skickade PTS en skrivelse till Postnord med ett antal frågor inom ramen för tillsynsärendet. Postnord inkom till PTS med svar i ärendet den 29 maj 2020.

Mot bakgrund av Postnords svar begär PTS att Postnord besvarar följande kompletterande frågor.

1. PTS har tidigare konstaterat att det är av stor vikt att en operatör säkerställer rätt bemanning och tar höjd för eventuella oförutsedda händelser för att kunna upprätthålla kvaliteten i brevdistributionen under en förändringsprocess.¹ Mot bakgrund av detta vill PTS att Postnord beskriver hur operatören planerar bemanningskapaciteten och kompetensförsörjningen på de arbetsställen (t.ex. terminaler, hubbar, brevbärarkontor) som berörs av pilottesterna. Svaret bör även innehålla en beskrivning av hur Postnord hanterar risker kopplat till bemanningen, både avseende generella risker som t.ex. en ökad mängd sjukskrivningar, ökad arbetsbelastning och ett ökat behov av utbildning av personal samt avseende bemanning av särskilt kritiska funktioner i verksamheten som t.ex. chefer och nyckelroller som är mer eller mindre personberoende.
2. I dag är många led i brevdistributionen i hög grad automatiserade. PTS har tidigare konstaterat att den ökade automatiseringen gör det allt viktigare att säkerställa tillräckliga resurser även för vissa sidoordnade processer i brevverksamheten, till exempel för uppdatering av

¹ Se t.ex. rapporten PTS-ER-2017:13, *Kvalitetsbrister på den svenska postmarknaden – en uppföljande studie*.

adressdatabasen (ISU) samt hantering av eftersändningar och obeställbara brev.² PTS begär därför en beskrivning av

- a. om och i så fall hur befordringstiderna för eftersändning av brev påverkas i den nya produktionsmodellen jämfört med nuvarande modell samt hur Postnord säkerställer att hanteringen av eftersändningar och obeställbara brev kan genomföras på ett tillförlitligt sätt i den nya produktionsmodellen.
 - b. PTS efterfrågar också att Postnord redovisar vilka eventuella särskilda åtgärder som har vidtagits eller vidtas inför pilottesterna för att säkerställa en god adresskvalitet i Postnords adressregister avseende de berörda områdena.
3. I svaret på fråga tre beskriver Postnord hur den reguljära kvalitetsmätningen av enstaka brev (SWEX) kommer att förstärkas i berörda områden under testperioden och anger den totala mängden testförsändelser som kommer att skickas och tas emot. PTS vill att Postnord kompletterar uppgifterna om den totala mängden testbrev³ med att ange hur många brev som utgör utökningen av den ordinarie testbrevsmängden. PTS vill även att Postnord beskriver
- a. vilka överväganden och beräkningar som ligger bakom att just detta antal utökade testförsändelser har valts,
 - b. vilka eventuella ytterligare nerbrytningar av statistiken som medges tack vare den utökade mätningen,
 - c. vilka brevtjänster som ingår i mätningarna.
4. Enligt Postnords tillståndsvillkor ska operatören årligen genomföra oberoende mätningar av befordringstid för brev som har lämnats in till Postnord för annan befordringstid än för tvådagarsbefordran.⁴ PTS vill därför att Postnord redovisar om operatören under testperioden avser använda andra tillförlitlighetsmått och mätmetoder utöver den utökade SWEX-mätningen samt, om så avses, hur Postnord kommer att använda dessa mätningar för uppföljning under pilottesten.
5. Enligt Postnords tillståndsvillkor ska Postnord säkerställa att brev kommer fram till adressaten inom den tid som angetts i Postnords kunderbjudande.⁵ Den nya produktionsmodellen innebär att de flesta postmottagare i praktiken kommer att få vanliga brev utdelade varannan vardag. PTS vill att Postnord beskriver hur detta påverkar kundlöftet

² Se t.ex. rapporten PTS-ER-2016:22, *Kvalitetsbrister på den svenska postmarknaden – en studie*.

³ I Postnords svar anger operatören att totalt cirka 300 testbrev kommer att skickas från testområdet till hela landet och cirka 500 testbrev kommer att tas emot.

⁴ Se villkor 2.3 i Postnords tillståndsvillkor, dnr 19-13285.

⁵ Se villkor 2.1 i Postnords tillståndsvillkor, dnr 19-13285.

för de brevtjänster där Postnord enligt tjänstevillkoren anger att försändelserna normalt delas ut första vardagen efter inlämningsdagen.⁶

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.

PTS ser fram emot Postnords svar senast torsdag den 20 augusti 2020.

Med vänlig hälsning
Adrian Huddén

⁶ Se t.ex. punkten 4 i Postnords särskilda villkor för 1:a-klassbrev (inrikes) som gäller från 2020-01-01 och punkten 4 i de särskilda villkoren för 1:a-klassbrev sändning inrikes som gäller från 2020-01-01.