

Postnord Group AB, 556128-6559
Att: Åke Holst

Vår referens: 21-108

Begäran om komplettering i tillsynsärende dnr 21-108

Begäran om komplettering

Post- och telestyrelsen (PTS) inledde tillsyn den 11 januari 2021 med anledning av att Postnord Group AB (Postnord) beslutat att införa en ny produktionsmodell för postutdelning med start den 1 februari 2021 i Malmö terminalområde¹. PTS begärde att Postnord skulle redovisa ett antal uppgifter inom ramen för tillsynsärendet.

Mot bakgrund av Postnords svar begär PTS att Postnord kompletterar redovisningen. Postnord ska **senast den 31 mars 2021** redovisa följande uppgifter.

Tjänstevillkor och kvalitetsmätning

1. Postnord uppger att tjänstevillkoren vid årsskiftet ändrats för att kunna hantera tjänster med specifika utdelningsdagar. På vilket sätt har tjänstevillkoren ändrats för att kunna hantera sådana tjänster?
2. På vilket sätt har Postnord i övrigt justerat kundlöften i tjänsteerbjudande från den 1 januari 2021 i syfte att de ska harmonisera med Postnords nya produktionsmodell och hur påverkas användarna av justeringarna?
3. Vilka av Postnords tjänster omfattas av och mäts enligt tillståndsvillkor 1.4 Gör Postnord en mätning av befordringstider för brev som lämnats in för tvådagarsbefordran?

¹ Enligt Postnords pressmeddelande den 7 januari 2021 inleds utrullningen av en ny produktionsmodell den 1 februari i region Syd. Enligt uppgift från Postnord omfattar Region Syd både Malmö och Alvesta brevterminal (postnummer 20-39). Starten av utrullningen avser dock postnummer som börjar med siffran 2, vilket omfattar Malmö brevterminal.

4. Vilka av Postnords tjänster omfattas av och mäts enligt tillståndsvillkor 2.3 Mätning av befordringstider för brev som lämnats in för annan befordringstid än för tvådagarsbefordran?
5. Hur har Postnords befordringstidsmätningar enligt tillståndsvillkor 1.4 och 2.3 påverkats av de förändringar som gjorts i tjänstevillkoren?
6. Beskriv gärna om Postnord även gör andra mätningar och i så fall vilka.

Utdelning i så kallat tjockt och tunt flöde

7. Postnord bör komplettera sin redovisning med en närmare beskrivning av hur den nya produktionsmodellen fungerar i praktiken i Malmö terminalområde med utdelning i "tjockt och tunt flöde", dvs. hur Postnord säkerställer utdelning fem dagar per vecka. Beskrivningen bör innehålla uppgifter om:
 - vilka tjänster som ingår i det tjocka flödet
 - vilka tjänster som ingår i det tunna flödet
 - hur utdelningen fullgörs av det tjocka respektive tunna flödet (utdelningsdagar, frekvens, andra uppgifter av relevans som t ex FA-tal, besöksfrekvens och volymer i de olika flödena)
 - ovanstående uppgifter nedbrutet på olika slags geografiska områden (PTS är särskilt intresserade av en nedbrytning på utdelning inom respektive utanför tätort men även andra redovisningar kan vara relevanta)
8. Redogör för om Postnord har identifierat ytterligare utmaningar eller risker sedan uppstarten den 1 februari – utöver de som redovisats tidigare - med utdelningen av det tunna respektive tjocka flödet. Ange också på vilket sätt de eventuella utmaningarna och riskerna har koppling till postlagstiftningen och kundlöften.

Ytterligare uppgifter kommer att inhämtas i ett senare skede

Utifrån den redovisning som Postnord lämnade den 1 februari 2021 anser PTS att det finns skäl till att begära in kompletterande uppgifter om hur Postnord arbetar för att säkerställa att utrullningen av produktionsmodellen i Malmö terminalområde överensstämmer med kraven i postlagen, postförordningen och tillståndsvillkoren.

När verksamheten med den nya produktionsmodellen pågått under ytterligare en tid i Malmö terminalområde kommer PTS att begära in ytterligare uppgifter i ärendet.

Denna fas i tillsynen syftar till att kontrollera hur villkoren faktiskt efterlevs. PTS återkommer med en sådan begäran.

Tillämpliga bestämmelser

Postverksamhet ska enligt 2 kap. 6 § postlagen (2010:1045) bedrivas så att den tillgodoser rimliga krav på tillförlitlighet och så att skyddet för avsändarnas och mottagarnas personliga integritet upprätthålls.

Enligt tillståndsvillkor som PTS har beslutat ska gälla för Postnord under perioden den 1 april 2020 till och med den 31 mars 2022 (dnr 19-13285) ska rimliga krav på tillförlitlighet säkerställas genom att postverksamheten bland annat bedrivs utan avbrott och att brev kommer fram till adressaten inom den tid som angetts i Postnords kunderbjudande. Postnord, som är utsedd till tillhandahållare av hela den samhällsomfattande posttjänsten, ska årligen och vid behov genomföra riskanalyser som utgår från etablerade standarder och metoder (punkterna 1.1 och 2.1 i tillståndsvillkoren).

Postnord ska göra en insamling och en utdelning av postförsändelser upp till 20 kg varje helgfri måndag till fredag, utom under omständigheter eller geografiska förhållanden som tillståndsmyndigheten bedömer utgör skäl för undantag (3 kap. 1 § postlagen och punkten 1.2 tillståndsvillkoren).

Minst 95 procent av de inrikes brev som har lämnats in för tvådagarsbefordran före angiven senaste inlämningstid ska ha delats ut inom två påföljande arbetsdagar, oavsett var i landet breven har lämnats in. Det följer av 6 § första stycket postförordningen (2010:1049).

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 (punkten 2.3 i tillståndsvillkoren).

PTS ska ha tillsyn över efterlevnaden av postlagen och av de föreskrifter och tillståndsvillkor som har meddelats med stöd av lagen (4 kap. 13 § postlagen och 2 § postförordningen).

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

Ytterligare redovisning i ärendet

PTS kommer framåt också att ta ställning till om tillsynsärendet utvidgas till andra terminalområden där Postnord avser att införa produktionsmodellen.

Inkomna handlingar till myndigheten

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.

Med vänlig hälsning

Isabelle von Gertten