

Postnord Group AB, 556128-6559
Att: Åke Holst

Vår referens: 21-108

Begäran om tilläggsyttrande i tillsynsärende dnr 21-108

Begäran om tilläggsyttrande

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 har vid två tidigare tillfällen begärt att Postnord ska redovisa ett antal uppgifter om produktionsmodellen som sådan och hur Postnord säkerställer regelefterlevnaden.

Nu när den nya utdelningsmodellen har tillämpats i några månader begär PTS att Postnord yttrar sig över hur produktionsmodellen faktiskt fungerat i Malmö terminalområde och om Postnord levt upp till aktuella krav enligt lagstiftningen.

PTS begär att Postnord **senast den 10 juni 2021** ska redovisa följande uppgifter. För att underlätta PTS fortsatta arbete vänliga svara fråga för fråga.

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.

1. Hur Postnord har uppfyllt de regulatoriska kraven i Malmö terminalområde

- a. Är utfallet nu efter några månader förändrat när det gäller de tillförlitlighetsmått och nyckeltal som används i den ordinarie verksamheten och som Postnord har beskrivit i sina yttranden i ärendet? På vilket sätt och vad leder eventuella förändringar till för åtgärder?
- b. Hur har Postnord arbetat vidare med de utmaningar som Postnord redovisat den 31 mars 2021 när det gäller moment som kunnat testas först i samband med starten av utdelningsmodellen i postnummerområde 20–29? Hur arbetar Postnord exempelvis vidare med de utmaningar som är förknippade med de kraftigt ökade volymerna av varuförsändelser?
- c. Av de kvalitetsmätningar av enstaka brev (SWEX) som Postnord redovisar månatligen framgår att andelen som har delats ut inom befordringstiden i Malmö terminalområde under 2021 har minskat (97,71 % - januari 2021, 96,82% - februari 2021, 96,71 % - mars 2021, och 95,94% - april 2021). Vad är Postnords kommentar till minskningen?
- d. Delas postförsändelser ut inom den tid som anges i Postnords kunderbjudanden för de tjänster som inte omfattas av SWEX-mätningen? Har Postnord identifierat utmaningar med att leverera tjänster inom den tid som anges i Postnords kunderbjudande? Är det till exempel skillnad i utfallet i olika geografiska områden? PTS önskar ta del av de underlag som Postnord har, utöver SWEX-mätningen, som beskriver hur väl leveranstidpunkt överensstämmer med kunderbjudandet för respektive tjänst inom postnummerområde 20–29.
- e. Har postverksamheten bedrivits utan avbrott?
- f. Tillgodoser postverksamheten i övrigt rimliga krav på tillförlitlighet och skydd för användarnas personliga integritet?

Redovisa kommentarer som förklarar orsaken till eventuella avvikelser och vilka åtgärder som har vidtagits för att komma till rätta med dessa.

Redovisningen bör särskilt omfatta en beskrivning av kundsynpunkter, närmare bestämt vad synpunkterna gäller, hur klagomålen och synpunkterna förhåller sig till motsvarande period tidigare år och till jämförbara områden, samt hur synpunkterna tas om hand.

2. Särskilt om 1:a-klasstjänster

Av Postnords svar den 31 mars framgår att de nya villkoren från 1 januari 2021 för 1:a klasstjänster är att utdelning sker ”normalt första alternativt andra vardagen efter inlämning”. Enligt Postnord kommer andelen som befordras över natt successivt att minska i takt med genomförandet av den nya produktionsmodellen. Postnord redovisar vidare att det framöver medför att det sannolikt blir en påverkan på befordringsmätningarna och under vilken punkt i Postnords tillståndsvillkor som de ingår i. Mot den bakgrunden önskar PTS kompletterande uppgifter.

- g. Av vilket skäl mäter Postnord inte redan 1:a klasstjänster i enlighet med 1.4 i tillståndsvillkoren? Avser Postnord att inkludera 1:a klasstjänster enstaka och sändningar i mätningar enligt 1.4 i tillståndsvillkoret framåt? Om inte, vad är skälet för det?
- h. Överensstämmer den faktiska befordringstiden med tjänstevillkoren? Är utfallet olika beroende på geografier inom terminalområdet? Utveckla vilka mätningar eller uppföljningar som gjorts och resultatet av dessa.

3. Särskilt om tjänsten Expressbrev

PTS konstaterar utifrån Postnords svar i ärendet att tjänsten Expressbrev är den enda tjänst, utöver pakettjänster, varubrev och postdistribuerad dagstidning med tillägget daglig utdelning, som har utdelning nästföljande arbetsdag (övernattbefordran) direkt till mottagare.² Mot den bakgrunden önskar PTS kompletterande uppgifter om tjänsten.

- I vilken utsträckning kan expressbrev lämnas in hos till exempel postombud, företagscenter, brevlådor och hos lantbrevbäringen? Specificera vad som gäller för respektive typ av inlämningsställe.
- Hur tillgänglig anser Postnord att tjänsten är för användare i olika geografiska områden i Malmö terminalområde? Kommer det vara skillnader för användare var i landet de bor och verkar?
- Hur många expressbrev har skickats respektive delats ut i Malmö terminalområde sedan den 1 februari 2021? Hur förhåller sig det resultatet till tidigare år? Preciserat med jämförelse med motsvarande period sedan 2018.
- Enligt Postnords svar³ har villkorsändringen med en slopad leveransgaranti före kl. 10.00 möjliggjort en reducering av kostnaden i

² Enligt Postnords bilaga Tjänster i ny leveransmodell, från den 31 mars 2021

³ Bild 5 i Postnords bilaga Tjänster i ny leveransmodell, från den 31 mars 2021

tjänsten så att en bredare kundgrupp har råd att nyttja den. Uppgifter om nu gällande priser för expressbrev framgår av Postnords webbplats⁴. Hur stor är prisreduktionen för kunden efter villkorsändringen? Om och på vilket sätt påverkar priser kundernas användning av expressbrev?

- Hur har Postnords kunder upplevt förändringen med att tjänstens leveransgaranti före kl. 10.00 slopats?
- Har Postnord identifierat några utmaningar med tjänsten i den nya utdelningsmodellen? Vilka och hur tas dessa utmaningar i så fall om hand?
- Postnord uppger i sitt svar från den 31 mars 2021 att tjänsten expressbrev är en spårbar tjänst. Beskriv i vilken utsträckning spårbarheten ger en möjlighet att följa tjänstens generella leverans kvalitet.
- Finns det andra förhållande som förklarar i vilken omfattning tjänsten används?

4. Undantag från utdelningsfrekvens

PTS har inom ramen för arbetet med rapporten Svensk Postmarknad fått uppgift från Postnord om att 81 hushåll i region Syd var undantagna från utdelningsfrekvensen fem dagar per vecka per den 31 december 2020.

- Hur många hushåll är sedan den 1 februari 2021 undantagna femdagarsutdelning i Malmö terminalområde?
- Hur påverkas utdelning i det tunna flödet för de aktuella hushållen i Malmö terminalområde av undantagen?
- Hur kommer utdelning i det tunna flödet påverkas av undantag i andra områden i Sverige där den nya utdelningsmodellen rullas ut?

⁴ [0000.24307 \(postnord.com\)](https://www.postnord.com)

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 kunderbudande. 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 tvådagarsbefordran och annan befordringstid än för tvådagarsbefordran och att dessa mätningar ska dokumenteras (punkterna 1.4 och 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)

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