

**Rapport:**  
**Svensk postmarknad 2019**



## **Svensk postmarknad 2019**

### **Rapportnummer**

PTS-ER-2019:7

### **Diarienummer**

19-1669

### **ISSN**

1650-9862

### **Författare**

Hanna Riese (projektledare), Olof Bjurö, Anders Hildingsson, Pär Lindberg, Joakim Levin, Emma Maraschin, Adrian Waltl

### **Post- och telestyrelsen**

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

[pts@pts.se](mailto:pts@pts.se)

[www.pts.se](http://www.pts.se)

## Förord

Post- och telestyrelsen har i uppdrag att bevaka, analysera och beskriva postmarknadens utveckling. Vår årliga analys – Svensk Postmarknad – är ett viktigt underlag för alla som är intresserade av att förstå hur marknaden förändras. I årets rapport pekar volymstatistik jämte resultat av olika behovsundersökningar tydligt åt samma håll: samhällets behov av att få och att skicka brev och paket fortsätter att förändras som ett resultat av den pågående digitaliseringen. Denna utveckling påverkar i allt högre grad förutsättningarna för post-och paketdistributörer att verka på marknaden, men också frågan om vilka krav samhället ska ställa på en fungerande, samhällsomfattande posttjänst.

De närmaste åren kommer regelverket att behöva förändras, i Sverige och i många andra länder, för att möta samhällets, företags och privatpersoners förändrade behov av postservice. En förändringsfas kan vara utmanande på olika sätt beroende på vem eller vilka som berörs av den. Som myndighet har vi ett ansvar för att tydliggöra fakta om utvecklingen, främja dialog mellan olika aktörer inom privat och offentlig sektor och för att säkerställa att förändringar genomförs på bästa sätt utan att det går ut över postoperatörernas förmåga att bibehålla kvalitet i postservicen. En viktig grundpelare i det arbetet är att kommunicera vår bild av utvecklingen. Det är därför vår förhoppning att Svensk Postmarknad 2019 kan väcka intresse och inspirera till dialog om en postmarknad som nu förändras i grunden.

Dan Sjöblom

Generaldirektör

# Innehåll

<b>Förord</b>	<b>3</b>
<b>Sammanfattning</b>	<b>9</b>
<b>1 Digitaliseringen förändrar postmarknaden – nya behov, möjligheter och utmaningar</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Två marknader för posttjänster - med olika förutsättningar</b>	<b>12</b>
1.1.1 Brevmarknaden - vi kommunicerar mer digitalt och skickar allt färre brev	12
1.1.2 Fallande brevvolymer urholkar lönsamheten i brevverksamheten	13
1.1.3 Paketmarknaden - digitalisering och en ökande e-handel möjliggör bättre varuleveranstjänster, men lönsamheten är även här en utmaning	13
1.1.4 Förutsättningarna för en självfinansierad samhällsomfattande posttjänst försvinner	14
1.1.5 Kvaliteten på posttjänsterna och postservicen ska hålla en hög standard	14
<b>1.2 Dagens och morgondagens regleringar – PTS syn på och arbete med regelverken</b>	<b>14</b>
1.2.1 Förutsättningar för att finansiera tillhandahållandet av den samhällsomfattande posttjänsten behöver skapas	14
1.2.2 Det europeiska regelverket (postdirektivet) ses över av PTS tillsammans med Europas andra regleringsmyndigheter	15
<b>1.3 Digitaliseringen ställer krav på såväl konkurrens som samverkan</b>	<b>16</b>
1.3.1 Konkurrens driver innovation	16
1.3.2 Samverkan för välfungerande brev- och paketdistribution i städer	16
1.3.3 Samverkan för välfungerande brev- och paketdistribution i lands- och glesbygder	16
1.3.4 Samverkan för digitala lösningar som fungerar för alla	17

<b>2</b>	<b>Så såg postmarknaden ut 2018</b>	<b>18</b>
<b>2.1</b>	<b>Tillförlitlighet, service och kvalitet på postmarknaden</b>	<b>18</b>
2.1.1	Postlagen ställer krav på tillförlitlighet för den som bedriver postverksamhet	18
2.1.2	95 procent av Postnords inrikes enstaka brev ska vara framme inom två arbetsdagar	18
2.1.3	98,58 procent av Postnords inrikes enstaka brev delades ut i tid	19
2.1.4	Befordringstiderna för Postnords brevsändningstjänster ligger över Postnords egna mål	21
2.1.5	Befordringstidsmätningar av Citymails brevtjänst är under Citymails egna mål	21
<b>2.2</b>	<b>Klagomål och reklamationer</b>	<b>21</b>
2.2.1	Antalet klagomål till PTS har minskat under 2018, men klagomålen på paketutdelningen ökar	22
2.2.2	Klagomålen till Postnord har minskat mellan 2017 och 2018, men vissa kategorier av klagomål har ökat	23
2.2.3	Klagomål till Citymail	25
<b>2.3</b>	<b>PTS tillsyn på postmarknaden under 2018</b>	<b>25</b>
2.3.1	PTS har avslutat flera tillsynsärenden under 2018	25
2.3.2	Skärpta krav i tillståndsvillkoren för Postnord och Citymail	26
2.3.3	Tillsyn av Postnords hantering av nya regler för moms på försändelser med varor från tredje land	26
2.3.4	Tillsyn av Citymails utdelning i Uppsala	27
<b>2.4</b>	<b>Tillgänglighet och den geografiska spridningen på postmarknaden</b>	<b>28</b>
2.4.1	Antalet hushåll utan femdagarsutdelning av post har minskat något	28
2.4.2	Antalet brev som inte kan delas ut till rätt adressat har minskat under 2018	29

<b>2.5</b>	<b>Paketmarknaden växer</b>	<b>29</b>
2.5.1	Olika definitioner av paket i postlag och EU-förordning	29
2.5.2	127 miljoner paket har levererats 2018 av de största aktörerna	30
2.5.3	Fler paketombud i Sverige	31
<b>2.6</b>	<b>Brevmarknaden - utmaningar och minskade volymer</b>	<b>33</b>
2.6.1	Två miljarder brev under 2018 ger en rekordnedgång på brevmarknaden	33
2.6.2	Postnord har en fortsatt dominerande ställning på brevmarknaden, men tappar marknadsandelar	35
2.6.3	Brevmarknaden kan delas upp i sändningar och enstaka brev	36
2.6.4	Sändningar utgör 83 procent av brevmarknaden men konkurrensen varierar	37
2.6.5	Brevlådeposten utgör cirka tio procent av alla brev och kontorsposten minskar	38
2.6.6	Postnord har en mycket stark ställning på marknaden för enstaka brev, men konkurrens finns	38
2.6.7	Styckkostnaden per brev har ökat och pressar priserna uppåt	39
2.6.8	Snabb tillväxt för digitala brevlådor	39
<b>1</b>	<b>Bilaga – Postnords befordringstider</b>	<b>42</b>
	Tabell 5 - Andel tvådagarsbefordrade brev som Postnord delat ut senast inom två dagar efter inlämning (Källa: Postnord/Kantar Sifo)	42
	Tabell 6 - Lägsta och högsta andel utdelade brev inom senast två dagar för varje tremånadersperiod 2018 (Källa: Postnord/Kantar Sifo)	43

## Tabeller

Tabell 1 - Antal inkomna telefonsamtal, e-post och brev (förfrågningar) till PTS 2015-2018.....	22
Tabell 2 - Antal paketombud 2019.....	32
Tabell 3 - Antal brev i Sverige 2014-2018 samt år 2000.....	33
Tabell 4 - Antal utdelade brev och marknadsandelar för Postnord, Citymail och morgontidningsdistributörer .....	36
Tabell 5 - Andel tvådagarsbefordrade brev som Postnord delat ut senast inom två dagar efter inlämning (Källa: Postnord/Kantar Sifo).....	42
Tabell 6 - Lägsta och högsta andel utdelade brev inom senast två dagar för varje tremånadersperiod 2018 (Källa: Postnord/Kantar Sifo).....	43

## Figurer

Figur 1 - Andel enstaka inrikes brev som delats ut inom två dagar efter inlämning (Källa: Postnord/Kantar Sifo).....	20
Figur 2 - Antal inkomna reklamationer och kundsynpunkter till Postnord under 2018 och 2017 .....	23
Figur 3 - Reklamationer och kundsynpunkter till Postnord (tidigare Posten) 2000-2018.....	24
Figur 4 - Andel levererade paket under 2018 per operatör.....	31
Figur 5 - Andel omsättning för paket under 2018 per operatör .....	31
Figur 6 - Brevvolymens utveckling 2001-2018 .....	34
Figur 7 - Brevvolymens årliga nedgång i procent 2001-2018 .....	35
Figur 8 - Andel sändningar och enstaka brev på brevmarknaden 2018 (estimerade värden) .....	37
Figur 9 - Antal medborgare anslutna till digitala brevlådor 2015-2018 .....	40
Figur 10 - Antal företag anslutna till digitala brevlådor 2015-2018.....	41

## Förkortningar

ERGP The European Regulators Group for Postal Services, Europeiska gruppen av tillsynsmyndigheter för posttjänster

PTS Post- och telestyrelsen



## Sammanfattning

Postmarknaden digitaliseras och förändras. PTS konstaterar att antalet skickade brev i Sverige har minskat med 183 miljoner stycken, motsvarande 8,3 procent, under 2018. Det innebär en historiskt sett rekordartad minskning. Samtidigt ökar användningen av digitala kommunikationssätt och nästan tre miljoner personer över 18 år väljer att ta emot post från företag och myndigheter genom en digital säker brevlåda. Privatpersoner och organisationer e-handlar mer, skickar fler paket och har högre förväntningar på leveranserna. Tillväxten i e-handeln har legat mellan 15 och 20 procent de senaste åren.

Postoperatörernas försämrade lönsamhet på grund av minskade brevvolymer skapar, trots viss lindring från ökade paketintäkter, utmaningar för dem vilket har gjort att de har försökt anpassa sina verksamheter för att möta volymnedgången. Verksamhetsförändringarna har ibland skett i en takt som har orsakat problem i distributionen vilket i sin tur har bidragit till att privatpersoner och företag upplever att postutdelningen inte är lika tillförlitlig som tidigare. Under 2018 har en stabilisering skett vad gäller tillförlitligheten i utdelningsverksamheten. PTS understryker att det är av största vikt att operatörerna i framtiden kan genomföra förändringar utan att tillförlitlighet och kvalitet påverkas negativt.

I takt med att samhällets behov av posttjänster förändras behöver emellertid den generella servicenivån anpassas därefter. Av de behovsundersökningar myndigheten låtit göra de senaste åren framgår tydligt att det generella behovet av utdelning av post och framför allt skriftliga meddelanden fem dagar i veckan har minskat de senaste åren. Bland annat anger fem procent att de har behov av femdagars brevutdelning, och 37 procent att de har behov av utdelning av brev och paket fem dagar i veckan. Däremot värderas leveranssäkerhet för brev och paket fortsatt högt och möjlighet att kunna påverka var ett paket levereras. Sverige följer därmed samma utveckling som övriga nordiska och europeiska länder.

För att säkra att dagens och framtidens grundläggande behov av posttjänster kan tillgodoses över hela landet kommer användare och samhället behöva vara öppna för nya leveranslösningar och förändringar i utdelningsfrekvensen. Det innebär att postmottagare som bor i städer kan få lite längre till sin postlåda till förmån för boende i de glest befolkade delarna av landet vars avstånd till postservice generellt sett redan är långt. Användare kan helt enkelt behöva acceptera förändringar i posttjänsten, som de i dag har tagit för givet, i syfte att möjliggöra en effektiv och hållbar utdelning av brev och paket som så långt det är möjligt är självfinansierande. PTS kommer under 2019 fortsätta genomföra behovsstudier och bland annat studera vilka konsekvenser det skulle få för användarna och samhället vid eventuella förändringar i utdelningsfrekvensen. Eventuella förslag på förändringar i regleringen ska vara väl underbyggda och motiverade.



# 1 Digitaliseringen förändrar postmarknaden – nya behov, möjligheter och utmaningar

Digitaliseringen förändrar samhället. Tillgång till internet och e-handel har skapat nya köpbeteenden och påverkar hur städer och transportsystem är uppbyggda. Genom digitaliseringen förändras förutsättningarna att bo och arbeta i olika delar av Sverige. Digitaliseringen och den ökande e-handeln har också haft, och kommer fortsätta att ha, stor påverkan på den svenska postmarknaden.

E-handeln svarar nu för drygt tio procent av detaljhandeln. Inom några år förväntas andelen vara den dubbla<sup>1</sup>. Konsumenter kan i dag få tillgång till ett globalt utbud av varor och tjänster samtidigt som företag har möjlighet att nå ut till en internationell marknad. Det gör att det blir allt viktigare att postoperatörer och andra distributörer erbjuder användaranpassade och flexibla leveranslösningar, för att både konsumenter och företag ska kunna dra fortsatt nytta av e-handeln och för att den ska kunna fortsätta växa.

Den ökande e-handeln ställer också stora krav på att stadsplaneringen anpassas till konsumenternas nya köpbeteenden och möjliggör en postdistribution i städer som kan komma att se väsentligt annorlunda ut än i dag. I dagens brevdistribution delas brevörsändelserna i tätort vanligtvis ut i anslutning till bostaden och paketörsändelserna hos ett ombud. I takt med att brevörsändelserna minskar i antal och paketombuden får allt svårare att ta emot den ökande mängden paketörsändelser krävs nya alternativa leveranslösningar. Det kan till exempel handla om fler hemleveranser med hjälp av digitala lås, paketstationer i närheten av köpcenter eller bostadsområden och paketboxar i flerfamiljshus. Breven kan i allt högre grad behöva hanteras i samma flöden som varuleveranserna och inte alltid levereras direkt i anslutning till bostaden. Det kräver dock att samhället säkerställer att de som på grund av ålder eller funktionshinder inte kan hämta posten på annat ställe även fortsättningsvis kan få sin post utdelad direkt vid bostaden.

Den förändringsprocess som postmarknaden befinner sig i drivs i huvudsak av att användare tar till sig de möjligheter som digitaliseringen medför och därigenom ändrar sina beteenden. Dessa möjligheter behöver branschen fortsätta att utveckla och använda. Men en konsekvens av utvecklingen är att avsändare och mottagare av brev och paket behöver acceptera att det sker förändringar i postservicen och att den i framtiden inte kommer se ut som de historiskt sett varit vana vid.

---

<sup>1</sup> Se Det stora detaljhandelsskiftet 2018, [https://www.svenskhandel.se/globalassets/dokument/aktuellt-och-opinion/pressmeddelande/rapport\\_det-stora-detaljhandelsskiftet\\_2018-digital-version.pdf](https://www.svenskhandel.se/globalassets/dokument/aktuellt-och-opinion/pressmeddelande/rapport_det-stora-detaljhandelsskiftet_2018-digital-version.pdf).

## **1.1 Två marknader för posttjänster - med olika förutsättningar**

I många sammanhang, inte minst i den europeiska postregleringen, ses postmarknaden som en enda marknad. Men för att förstå den svenska postmarknaden behöver man utgå från att det handlar om två olika marknader som tillgodoser olika behov: dels ett kommunikationsbehov som i huvudsak tillgodoses genom försändelser med skriftliga meddelanden (brevmarknaden) och dels en marknad för varuförsändelser (paketmarknaden)<sup>2</sup>. De här två marknaderna påverkas på helt olika sätt av digitaliseringen. En annan skillnad mellan marknaderna är graden av reglering, där brevmarknaden är betydligt mer reglerad än paketmarknaden.

### **1.1.1 Brevmarknaden - vi kommunicerar mer digitalt och skickar allt färre brev**

Sedan år 2000 har brevvolymerna minskat med över 40 procent. Under 2018 inträffade den största minskningen av antalet brev någonsin under ett enskilt år<sup>3</sup>. Alla prognoser tyder på att detta volymtapp kommer att fortsätta, sannolikt i allt snabbare takt<sup>4</sup>. En anledning till det är att allt fler skriftliga meddelanden kommer att digitaliseras när fler mottagare och avsändare ansluter sig till olika typer av säkra digitala brevlådor och andra digitala alternativ. Enligt en studie som PTS genomförde 2018<sup>5</sup> fanns det ett stort intresse hos privatpersoner att öka sin användning av sådana tjänster. Enligt studien kan den förhållandevis goda bredbandstillgången och den snabba digitaliseringstakten, inklusive ökad användning av digitala brevlådor, innebära en minskning av brevvolymer med över 10 procent per år framöver.

I samma studie undersökte PTS också hur privatpersoner och småföretag ser på sina behov av att kunna skicka och ta emot fysiska skriftliga meddelanden. Undersökningen visade att behovet att ta emot och skicka brev minskar: drygt hälften av de tillfrågade privatpersonerna och företagen svarade att det inte skulle innebära några problem för dem om postutdelningen endast skedde två dagar i veckan. Endast fem procent av alla tillfrågade privatpersoner ansåg det nödvändigt att kunna ta emot skriftliga meddelanden i form av fysiska brev varje dag. Studien visar att det för användarna är betydligt viktigare med förutsägbarhet och att breven kommer fram i rimlig tid, än att de delas ut fem dagar i veckan.

---

<sup>2</sup> Produktionsmässigt distribueras varor även i brevlödena.

<sup>3</sup> Se avsnitt 2.6.1.

<sup>4</sup> Se avsnitt 2.6.1.

<sup>5</sup> Behov av fysiska brevtjänster på en digitaliserad marknad-PTS-ER-2018-19.

I början av 2019 genomförde PTS ytterligare en användarundersökning i vilken endast 37 procent av de tillfrågade svarade att de hade behov av postutdelning, det vill säga utdelning av brev och paket, fem dagar i veckan.<sup>6</sup>

### **1.1.2 Fallande brevvolymer urholkar lönsamheten i brevverksamheten**

Distribution av postförsändelser har en hög andel fasta kostnader, i form av exempelvis sorteringsanläggningar, fordon och bemanning i utdelningsverksamheten. Det innebär att kostnaderna i utdelningsverksamheten i stor utsträckning förblir oförändrade, trots minskade brevvolymer.

Den negativa effekten förstärks också av Sveriges befolkning växer och ett ökat bostadsbyggande. Kombinationen av sjunkande brevvolymer och fler hushåll och företag att leverera till, gör att det snabbt blir allt färre försändelser att dela ut vid varje utdelningspunkt samt att brevbärarna passerar en allt högre andel adresser utan att det finns några försändelser att dela ut.

I dag är det grundläggande kravet på den samhällsomfattande posttjänsten att det varje vardag ska delas ut post till samtliga hushåll i Sverige. Vissa undantag kan dock göras från kravet, främst av geografiska skäl. Med en oförändrad utdelningsfrekvens saknas den flexibilitet som behövs för att tillhandahållaren av den samhällsomfattande posttjänsten ska kunna anpassa verksamheten till de förändrade behoven i samhället. Som en följd av detta faller lönsamheten i postverksamheten snabbare än vad volymerna gör.

### **1.1.3 Paketmarknaden - digitalisering och en ökande e-handel möjliggör bättre varuleveranstjänster, men lönsamheten är även här en utmaning**

Ökad tillgång till bredband har lett till förändrade köpbeteenden och en starkt växande e-handel. E-handeln har under flera år vuxit med 15-20 procent per år<sup>7</sup>, vilket har gett en stark tillväxt för alla varuförsändelser<sup>8</sup>. Många nya aktörer har också etablerat sig på paketmarknaden. Digitaliseringen skapar förutsättningar för att utveckla nya tjänster och en effektivare logistik. Den snabba utvecklingen inom e-handeln leder också till nya förväntningar och krav från konsumenter på tillförlitliga och tillgängliga leveranser. Dessutom förväntar sig mottagarna i dag ofta billiga eller gratis fraktalternativ och returer. Digitaliseringen skapar med andra ord nya affärsmöjligheter på postmarknaden samtidigt som ökade krav på bättre leveranslösningar och en tilltagande konkurrens pressar marginaler och lönsamhet.

---

<sup>6</sup> Befolkningens användning av posttjänster 2019, PTS-ER-2019:9.

<sup>7</sup> E-barometern 2013-2018

<sup>8</sup> Se avsnitt 2.5.2

#### **1.1.4 Förutsättningarna för en självfinansierad samhällsomfattande posttjänst försvinner**

Även om e-handeln leder till ökade mängder varuförsändelser är antalet paket fortfarande relativt få i jämförelse med antalet utdelade brev. Den ökande mängden paket är oftast inte tillräcklig för att bära verksamheten när brevvolymerna faller.

Därmed behöver servicenivån inom ramen för den samhällsomfattande posttjänsten anpassas till nuvarande och framtida behov samtidigt som operatörerna ser över hur produktionen av posttjänster kan fortsätta effektiviseras. De ekonomiska förutsättningarna för att tillhandahålla den samhällsomfattande posttjänsten utan ersättning kommer successivt att försvinna. Den främsta orsaken till det är att förutsättningarna för att kunna finansiera lands- och glesbygdsservice med överskott från mer tätbebyggda områden urholkas i snabb takt. För att i någon mån kompensera för de förlorade intäkter som de fallande brevvolymerna medför kan det också krävas portohöjningar.

#### **1.1.5 Kvaliteten på posttjänsterna och postservicen ska hålla en hög standard**

Med digitaliseringen följer att företag som verkar på postmarknaden behöver anpassa sin verksamhet till den nya verkligheten. Postoperatörerna har under senare år mött förändringarna genom att genomföra olika typer av effektiviseringar, ibland i allt för snabb takt, vilket har skapat problem för privatpersoner och företag.

Postoperatörerna ska ha möjlighet att göra nödvändiga verksamhetsförändringar men det får inte ske på bekostnad av att kvalitet och tillförlitlighet i postservicen försämras. Det postoperatörerna har lovat när de har sålt en tjänst ska de också hålla. Det är avgörande att förändringarna i postverksamheterna skapar förutsättningar för att upprätthålla en tillförlitlig posttjänst och att postoperatörerna hittar långsiktiga, flexibla och hållbara lösningar som är anpassade efter användarna och deras behov.

## **1.2 Dagens och morgondagens regleringar – PTS syn på och arbete med regelverken**

### **1.2.1 Förutsättningar för att finansiera tillhandahållandet av den samhällsomfattande posttjänsten behöver skapas**

Den svenska postregleringen utgår från EU:s postdirektiv 2008/6/EG som har genomförts i svensk lagstiftning genom postlagen (2010:1045) och postförordningen (2010:1049). Regelverket på postområdet ska skapa förutsättningar för en brev- och paketservice som motsvarar användarnas behov. Postregleringen ändrades senast 2018 då riksdag och regering fattade beslut om ändringar i postlag respektive postförordning. Förändringarna

innebar bland annat att PTS fick möjlighet att meddela föreskrifter för var utdelning av postförsändelser inom ramen för den samhällsomfattande posttjänsten ska ske. Myndigheten fick därutöver möjlighet att samla in ytterligare uppgifter om ekonomi och verksamhet från företag som tillhandahåller posttjänster. Mot bakgrund av utvecklingen på postmarknaden är det viktigt att PTS har möjlighet att både förtydliga hur den samhällsomfattande posttjänsten ska tillhandahållas och att samla in information från alla distributörer som tillhandahåller posttjänster, oavsett om de bedriver postverksamhet<sup>9</sup> eller inte.

I den proposition som låg till grund för 2018 års förändringar uttalade regeringen också att förutsättningarna på postmarknaden kommer att fortsätta förändras. Det kan leda till att det kan komma att finnas behov av att på nytt se över postlagstiftningen, för att säkerställa att det långsiktigt kommer att finnas en samhällsomfattande posttjänst av god kvalitet i hela landet.<sup>10</sup>

Regelverket behöver i framtiden tydligare utgå från att posttjänster tillgodoser olika behov, det vill säga behovet av att kommunicera via skriftliga meddelanden och behovet av att skicka och ta emot varuförsändelser. För att kartlägga hur behoven ser ut genomför PTS fortsatt flera olika användarundersökningar under 2019. Vidare kommer myndigheten att särskilt studera vilka konsekvenser som ändringar i utdelningsfrekvensen får för avsändare, mottagare och samhället i stort. Det är också viktigt att förtydliga hur staten ska agera om det under kommande år uppstår ett behov av att finansiera tillhandahållandet av den samhällsomfattande posttjänsten. Enligt 3 kap. 4 § postlagen ska tillgången till den samhällsomfattande posttjänsten tillförsäkras genom upphandling, om det är nödvändigt med hänsyn till kostnaderna för att tillhandahålla tjänsten.

### **1.2.2 Det europeiska regelverket (postdirektivet) ses över av PTS tillsammans med Europas andra regleringsmyndigheter**

Postdirektivet som reglerar den europeiska postmarknaden ändrades senast 2008. Mot bakgrund av förändringarna på postmarknaden finns det anledning att se över direktivet på nytt. Under 2019 ska PTS tillsammans med övriga regleringsmyndigheter inom Europeiska gruppen av tillsynsmyndigheter för posttjänster (ERGP) ta fram ett betänkande ("opinion") om vad ett nytt postdirektiv bör innehålla.

PTS ser positivt på att en översyn av EU:s postdirektiv har inletts. Enligt myndigheten behövs ett ökat utrymme för EU:s medlemsländer att kunna anpassa den nationella regleringen till nationella behov och förutsättningar.

---

<sup>9</sup> Enligt 1 kap 2 § postlagen är postverksamhet: regelbunden insamling, sortering, transport och utdelning av *brev* mot betalning; posttjänst: insamling, sortering, transport och utdelning av *postförsändelser* mot betalning; postförsändelse: en adresserad försändelse som väger högst 20 kg och som överlämnas i den slutliga form i vilken den ska transporteras av en tillhandahållare av posttjänster,

<sup>10</sup> Proposition 2017/18:41, Ändringar i postlagen.

I anslutning till detta förordar PTS en grundlig analys gällande behovet av gemensamma regler för samtliga medlemsländer på postmarknaden.

### **1.3 Digitaliseringen ställer krav på såväl konkurrens som samverkan**

En modern lagstiftning är en nödvändig förutsättning för att marknaderna för posttjänster ska erbjuda tjänster som motsvarar behoven och för att verksamheterna ska kunna bedrivas effektivt. Men det är inte tillräckligt på en marknad för posttjänster som förändras snabbt.

#### **1.3.1 Konkurrens driver innovation**

För att marknaderna för brev och paket ska utvecklas behöver det finnas innovativa distributörer, oavsett om de har tillstånd från PTS eller inte<sup>11</sup>, som tar fram nya tjänster i syfte att tillgodose användarnas behov. När nya tjänster efterfrågas måste distributörerna också kunna ställa om sin verksamhet allt eftersom användarnas beteenden förändras. Detta fungerar bäst på marknader med välfungerande konkurrens.

#### **1.3.2 Samverkan för välfungerande brev- och paketsdistribution i städer**

För att det ska vara möjligt att utveckla posttjänster som motsvarar användarnas behov krävs också ökad samverkan mellan bland andra statliga och kommunala myndigheter, fastighetsägare samt postoperatörer och andra distributörer är frågor som rör olika lösningar för framtidsäkrad brev- och paketsdistribution. En fortsatt ökad e-handel kräver ett mottagarvänligt och effektivt leveranssystem. Lösningar som möjliggör detta, som paketrum, paketautomater och fler hemleveranser, kräver investeringar i byggnader och på allmänna platser. Dessa frågor behöver därför bland annat hanteras i den kommunala planeringen av bostadsområden och handelsmiljöer. Det kan också behövas samverkan kring tekniska standarder för att nya lösningarna ska bli möjliga att ta fram och använda.

#### **1.3.3 Samverkan för välfungerande brev- och paketsdistribution i lands- och glesbygder**

Samverkan mellan offentliga och kommersiella aktörer krävs även för att uppnå mottagarvänliga och effektiva leveranslösningar i mer glesbebyggda delar av landet. Flera distributörer upplever att det är svårt att hitta effektiva former för transporter i de delar av landet där avstånden är långa och postanvändarna få. Att till exempel köra med halvtomma fordon är både klimatmässigt som ekonomiskt ohållbart. Det behöver därför bland annat utvecklas förutsättningar för ökad samdistribution.

---

<sup>11</sup> Enligt 2 kap 1 § postlagen behövs tillstånd för att bedriva postverksamhet, det vill säga regelbunden insamling, sortering, transport och utdelning av brev mot betalning.



#### **1.3.4 Samverkan för digitala lösningar som fungerar för alla**

Samverkan för att utveckla nya användarvänliga och effektiva lösningar krävs även när det gäller skriftliga meddelanden. Det krävs insatser för att underlätta övergången till digitaliserade meddelandetjänster för de privatpersoner och småföretag som i dag har svårt att ta del av digitaliseringens möjligheter. Det kan handla om åtgärder som gör det möjligt för fler personer att ta del av provsvar och kallelser från vårdgivare digitalt och fler småföretagare att hantera betalningar digitalt. Sådana insatser kräver samverkan från flera aktörer som branschförbund, intresseorganisationer och myndigheter, bland annat för att skapa en gemensam bild av ett framtida önskat läge och hitta en gemensam grund för vilka åtgärder som behövs för att nå dit.

## 2 Så såg postmarknaden ut 2018

### 2.1 Tillförlitlighet, service och kvalitet på postmarknaden

#### 2.1.1 Postlagen ställer krav på tillförlitlighet för den som bedriver postverksamhet

Postlagen innehåller en allmänt hållen bestämmelse om att all postverksamhet ska bedrivas under förhållanden som tillgodoser rimliga krav på tillförlitlighet och så att skyddet för avsändarnas och mottagarnas personliga integritet upprätthålls.<sup>12</sup> Grundläggande är att en postoperatör ska ha kontroll över de postförsändelser de ska distribuera. Detta för att i möjligaste mån eliminera risken för att obehöriga får tillgång till försändelser eller att de blir förstörda under hanteringen eller av yttre påverkan.

För att leva upp till kravet på skydd för postanvändarnas integritet krävs också att berörd personal har god kännedom om reglerna avseende tystnadsplikt samt att lokaler som används uppfyller rimliga krav på säkerhet. Kravet på tillförlitlighet och integritet täcker alltså de flesta aspekter av postoperatörernas verksamheter och är grundläggande för PTS tillsyn. Utöver postlagens krav på tillförlitlighet har PTS under 2018 gjort ytterligare förtydliganden av vad tillförlitlighetskravet innebär i Postnords och Citymails tillståndsvillkor.

#### 2.1.2 95 procent av Postnords inrikes enstaka brev ska vara framme inom två arbetsdagar

En viktig del i kvalitetsuppföljningen på postmarknaden är mätningen av hur stor andel av enstaka inrikes brev som levereras i tid enligt de bestämmelser som anges i 6 § postförordningen. År 2018 ändrade regeringen postförordningen och införde så kallad tvådagarsbefordran i Sverige vilket innebär att Postnord ska dela ut minst 95 procent av enstaka inrikes brev inom två arbetsdagar efter inlämning, oavsett var i landet breven har lämnats in. Innan ändringen i postförordningen var det formella kravet att minst 85 procent av Postnords inrikes brev skulle komma fram över natt och 97 procent inom tre arbetsdagar. Tvådagarsbefordran har i praktiken kommit att omfatta bara frimärkta brev. Företag och organisationer som köper brevtjänster med andra betalsätt, som franko och portobetalt, erbjuds fortsatt övernattbefordran

---

<sup>12</sup> Se 2 kap. 6 § postlagen.

vid köp av Postnords tjänst 1:a klassbrev, dock med vissa begränsningar jämfört med tidigare.<sup>13</sup>

Ett av huvudskälen till ändringen i befordringstider var att möjliggöra för Postnord att minska kostnader och miljöpåverkan genom ett minskat behov av flygtransporter. Efter ändringen har Postnord kunnat lägga om sina transporter på ett produktionsmässigt fördelaktigare sätt, både lokalt och regionalt. Postnords rikstransporter med flyg har också minskat under 2018.

PTS har med anledning av den allmänt försämrade kvaliteten i brevdistributionen de senaste åren beslutat att Postnord och Citymail från och med den 1 april 2018 ska se till att de årligen utför oberoende mätningar av brevens befordringstider. Kravet inkluderar även de brev som inte omfattas av postförordningens bestämmelse.<sup>14</sup> Det innebär i praktiken att det ställs krav på mer omfattande mätningar av befördrade brev än vad som tidigare varit fallet, även om andelen brev som faller under postförordningens befodringskrav minskat. Se vidare avsnitt 2.1.4 och 2.1.5.

### **2.1.3 98,58 procent av Postnords inrikes enstaka brev delades ut i tid**

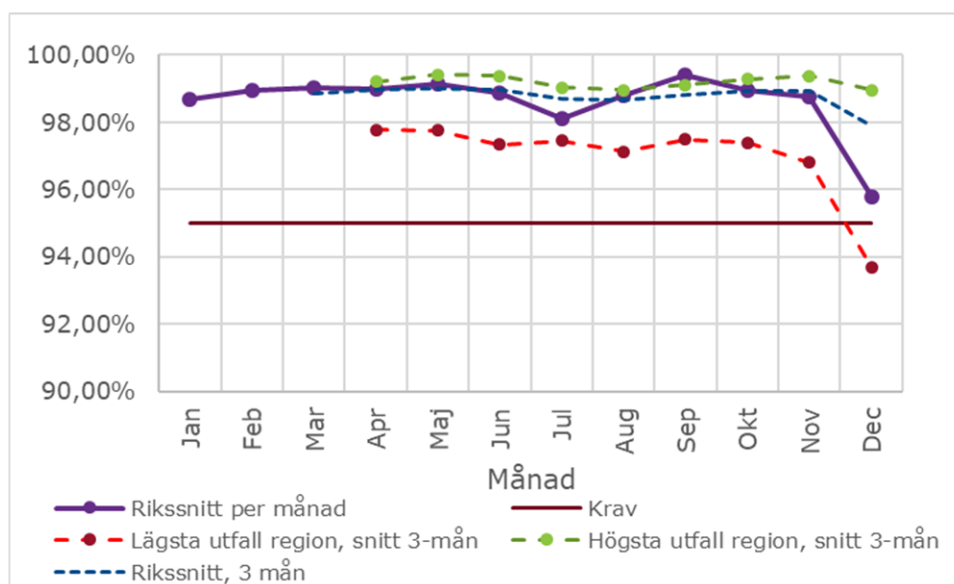
En oberoende part, för närvarande Kantar Sifo, mäter kontinuerligt Postnords befordringstider. Mätningen för 2018 visar att Postnord kontinuerligt och med god marginal legat över postförordningens krav att minst 95 procent av inrikes enstaka brev ska vara utdelade inom två arbetsdagar. Det gäller både för hela året och för varje enskild månad. Det innebär att Postnord med god marginal efterlevt befodringskraven inom den samhällsomfattande posttjänsten i postförordningen på nationell nivå under 2018.

---

<sup>13</sup> Olika kombinationer av inlämningsplats och utdelningsplats ger numera olika förväntad utdelningstid, dock maximalt två dagar efter inlämning. Exempelvis delas brev inlämnade i Malmö normalt ut vardagen efter inlämning för alla destinationer upp till mellersta Dalarna och Gävleborg, medan brev med destination längre norrut normalt delas ut senast andra vardagen efter inlämning. Se Postnords webbplats.

<sup>14</sup> PTS beslut av den 20 februari 2018, Tillståndsvillkor för Postnord Group AB, avsnitt 2.3, dnr 17-3548 samt PTS beslut av den 28 februari 2018, Tillståndsvillkor för Bring Citymail Sweden AB, avsnitt 3, dnr 18-2520.

**Figur 1 - Andel enstaka inrikes brev som delats ut inom två dagar efter inlämning** (Källa: Postnord/Kantar Sifo)



Som illustreras i Figur 1 delade Postnord i snitt ut 98,58 procent av tvådagarsbefordrade i tid på nationell nivå. Den lägsta uppmätta andelen brev som delats ut i tid för en enskild månad var 95,78 procent och den högst uppmätta 99,13 procent. För alla enskilda månader under 2018 utom december delades 98 procent av breven ut i tid. December är vanligtvis den månad som brukar ge lägst resultat på grund av den kraftigt ökade mängden försändelser i samband med julen.

Mätningen visar även att Postnord med god marginal överträffat postförordningens krav i alla delar av landet, utom i ett fall (av totalt 81). Sundsvall är det enda av Postnords nio terminalområden<sup>15</sup> som inte nådde upp till kravet under samtliga tremånadersperioder 2018. För mätperioden oktober – december var resultatet för Sundsvall 93,69 procent. Detta är det lägsta uppmätta utfallet per tremånadersperiod under 2018 för ett enskilt

<sup>15</sup> Med terminalområde menas den region som respektive terminal betjänar. Utfallet för respektive terminalområde avser kvaliteten för försändelser som skickas från hela landet till respektive terminalområde. En försening kan därför ha uppstått vid någon av punkterna från inlämning till utdelning. Det samlade utfallet ger inte svar på var i distributionskedjan en eventuell störning skett. När geografien delas upp i mindre områden, i detta fall terminalområde, blir mätprecisionen inte lika hög som vid ett större urval. Det beror på att antalet testbrev blir väsentligt lägre räknat per område istället för Sverige som helhet. För att uppnå en godtagbar statistisk precision i utfallsmätningen rapporteras utfallen per terminalområde per rullande tre månader, istället för per enskild månad.

terminalområde. Motsvarande högst utfall per terminalområde var att Postnord delade ut 99,42 procent av breven i tid<sup>16</sup>.

#### **2.1.4 Befordringstiderna för Postnords brevsändningstjänster ligger över Postnords egna mål**

Kantar Sifo har även genomfört befordringstidsmätningar för Postnords brevsändningstjänster<sup>17</sup>. Postnord rapporterar en stabil produktion under 2018 och redovisar att det samlade mätningresultatet för respektive brevsändningstjänst ligger någon procentenhet över Postnords interna mål för 2018.

Mätningarna baseras på flera kundunika undersökningar, där de testbrev som används läggs in i dessa kunders sändningar. Det har dock blivit allt svårare att hitta kunder som vill delta i mätningarna, vilket med stor sannolikhet kräver en förändring av metodiken framöver. Tillsammans med mätningarna för tvådagarsbefordrade brev täcks alla relevanta processer i Postnords brevproduktion in i minst en av befordringstidsmätningarna.

#### **2.1.5 Befordringstidsmätningar av Citymails brevtjänst är under Citymails egna mål**

Ett oberoende undersökningsföretag har kontinuerligt genomfört mätningar<sup>18</sup> av Citymails brevtjänst (B-post). Resultatet under 2018 ligger under Citymails internt satta mål. För den mest använda produktionsmodellen har dock resultatet stadigt förbättrats den senaste tolv månaders perioden. Citymail har initierat ett antal åtgärder för att förbättra resultaten.

## **2.2 Klagomål och reklamationer**

Användarnas klagomål till postoperatörerna och PTS ger viktig information om hur postmarknaden fungerar och hur väl posttjänsterna motsvarar användarnas behov och förväntningar. En effektiv klagomålshantering är också nödvändig för att ge användare möjlighet att anmäla brister och begära rättelse. Klagomålshanteringen är därför även ett viktigt underlag för operatörernas arbete med att förbättra sina processer och tjänster. Att klagomålshanteringen på ett sådant sätt systematiskt stödjer operatörernas övriga förbättringsarbete

---

<sup>16</sup> I Bilaga 1 finns detaljerade tabeller över Postnords befordringstider.

<sup>17</sup> Brevsändningar är en tjänst som Postnord erbjuder för kunder med ett stort antal brev som postas vid samma tillfälle. Postnord erbjuder sändningar med 1:a klassbrev (A-post) och ekonomibrev (B-post).

<sup>18</sup> Mätningen genomfördes genom att undersökningsföretaget injekterade testbrev i brevströmmen via Citymails tre inleveransterminaler. Testbrevens destination bestäms av undersökningsföretaget enligt ett antal krav som säkerställer att testbrev statistiskt motsvarar de verkliga brevströmmarna, bland annat genom att täcka in samtliga 3-ställiga postnummerområden inom Citymails täckningsområde.

kan ses som en förutsättning för att operatörerna på ett tillförlitligt sätt ska kunna leverera tjänster som motsvarar användarnas förväntningar.

### 2.2.1 Antalet klagomål till PTS har minskat under 2018, men klagomålen på paketutdelningen ökar

Mellan 2017 och 2018 har antalet telefonsamtal, brev och e-post från postanvändare (samlat kallat förfrågningar) som kommit in till PTS minskat. Under 2018 tog PTS emot 1 996 förfrågningar<sup>19</sup>, vilket kan jämföras med 2 554 förfrågningar under 2017. Klagomålen ligger dock fortfarande på en högre nivå än före kvalitetsproblemen tog fart 2016. Cirka 90 procent av förfrågningarna utgjordes av klagomål eller synpunkter, medan resterande bestod av övriga frågor. Av de inkomna klagomål som kunde kopplas till en specifik operatör rörde cirka 66 procent Postnord och 5 procent Citymail.

**Tabell 1 - Antal inkomna telefonsamtal, e-post och brev (förfrågningar) till PTS 2015-2018**

År	Antal förfrågningar
<b>2018</b>	1 996
<b>2017</b>	2 554
<b>2016</b>	2 520
<b>2015</b>	850

Samtidigt som den totala mängden klagomål till PTS har minskat, har andelen klagomål som rör brister i något led av pakettidistributionen ökat. För första gången någonsin var dessa klagomål under 2018 fler än antalet klagomål rörande postutdelningen. Antalet klagomål till PTS gällande utdelningsproblem har mer än halverats mellan 2017 och 2018.

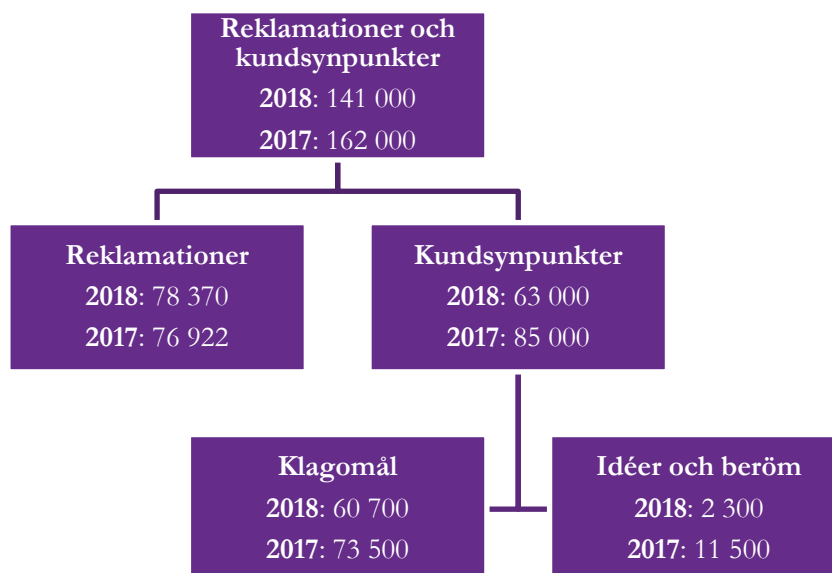
När det gäller klagomål på pakettidistribution har klagomålen under 2018 till stor del gällt brister i Postnords hantering av tull-, moms- och hanteringsavgifter för paketförsändelser som har skickats från länder utanför EU. Antalet klagomål var som flest från det att Postnord införde de nya rutinerna för tull- och moms-hantering i mars och minskade därefter markant under andra halvan av 2018. När det gäller klagomål på postutdelningen handlade förfrågningarna främst om försändelser som inte kommit fram, som delats ut för sent eller av misstag delats ut till fel mottagare.

<sup>19</sup> Enligt statistik från postavdelningens klagomålssystem.

### 2.2.2 Klagomålen till Postnord har minskat mellan 2017 och 2018, men vissa kategorier av klagomål har ökat

Postnord skiljer mellan reklamationer och kundsynpunkter. Kundsynpunkterna omfattar alla former av reaktioner från konsumenter och är en samlad benämning för klagomål, idéer och beröm. Reklamationer avser klagomål på specifika tjänster som ingår i Postnords produktsortiment som kunder, under vissa villkor, kan begära ersättning för om Postnord inte uppfyllt sina åtaganden enligt de särskilda produkt- och tjänstevillkoren.

**Figur 2 - Antal inkomna reklamationer och kundsynpunkter till Postnord under 2018 och 2017**



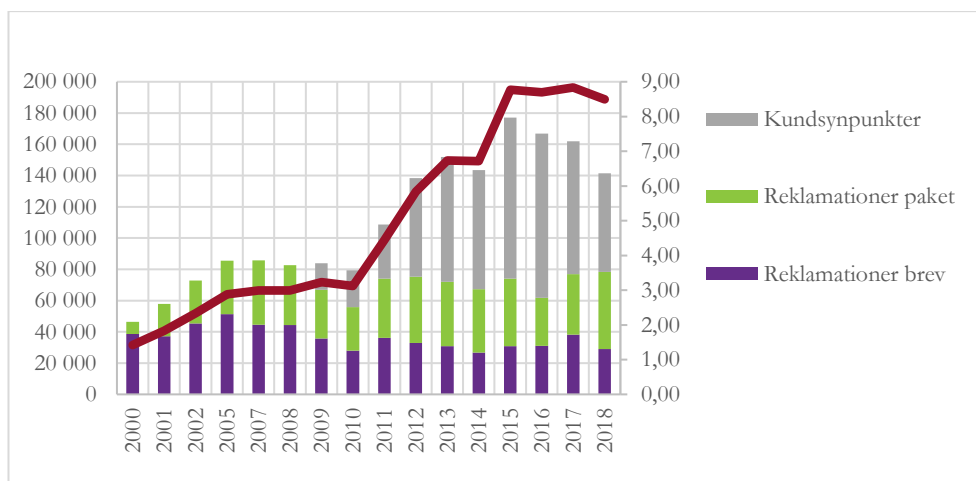
Som visas i Figur 2 registrerade Postnord under 2018 totalt drygt 141 000 reklamationer och kundsynpunkter. Av dessa var 78 370 stycken reklamationer och 63 000 stycken kundsynpunkter. Omkring 2 300 av kundsynpunkterna var i form av idéer och beröm, medan resterande kundsynpunkter var klagomål.

Sammantaget har antalet reklamationer och kundsynpunkter minskat med cirka 13 procent mellan 2017 och 2018. Mellan 2017 och 2018 minskade antalet kundsynpunkter med 25 procent. Brevvolymerna har fortsatt sjunka men även andelen kundsynpunkter per brev<sup>20</sup> minskade under 2018. Detta innebär att synpunkterna minskar mer än vad brevmängden minskar. De senaste årens

<sup>20</sup> Mäts i kundsynpunkter per 100 000 brev.

negativa trend med en ökande andel klagomål på brevtjänster ser därmed ut att vara bruten.

**Figur 3 - Reklamationer och kundsynpunkter till Postnord (tidigare Posten) 2000-2018**



Även om klagomålen för vissa kategorier har minskat i antal, har den relativa andelen (klagomål/försändelse<sup>21</sup>) ökat för vissa av Postnords tjänster under 2018. Ökningen gäller andelen klagomål per inrikes paket och andelen saknade inrikes paket per försändelse. Även andelen reklamationer per inrikes paket ökade under 2018. I förhållande till det totala antalet postförsändelser<sup>22</sup> har dock den totala summan av kundkontakter hos Postnord under 2018 minskat jämfört med 2017. Samtidigt ligger mängden reklamationer och synpunkter på en högre nivå än före kvalitetsproblemen på postmarknaden tog fart under 2016, vilket illustreras i Figur 3.

Reklamationerna till Postnord ökade dock under 2018 med två procent. Ökningen gäller enbart kategorin för inrikes paket. Även antalet klagomål per paket<sup>23</sup> har ökat. Detta innebär att ökningen i antalet reklamationer till Postnord inte enbart kan förklaras av den kraftiga ökningen i antalet paketförsändelser. Reklamationerna på utrikes paket och inrikes- och utrikes brevtjänster minskade däremot.

<sup>21</sup> Mäts per 100 000 försändelser eller per 100 000 paket.

<sup>22</sup> Med postförsändelse menas adresserade försändelser som väger högst 20 kg.

<sup>23</sup> Mäts i klagomål per 100 000 paket.



Ökningen i antalet reklamationer avseende inrikes paket har också lett till ökade handläggningstider hos Postnord för just dessa ärenden. Under 2017 var handläggningstiden i snitt drygt 23 dagar medan den under 2018 var mer än 26 dagar. Handläggningstiden för utrikes paket har däremot kortats avsevärt från mer än 30 dagar 2017 till drygt 23 dagar 2018. Även handläggningstiden för reklamationer på brevtjänster har minskat under 2018. Under 2017 var handläggningstiden för reklamationer av inrikes brev i snitt drygt 16 dagar medan den under 2018 var knappt 3 dagar. Motsvarande siffra för utrikes brev var en minskning från cirka 32 dagar under 2017 till drygt 19 dagar under 2018.

### **2.2.3 Klagomål till Citymail**

Citymail skiljer mellan klagomålsärenden och informationsärenden. Klagomålsärenden handlar bland annat om saknad eller felutdelad post. Informationsärenden hanterar ärenden som information om portkod eller byte av postlådeplats. Citymail redovisade 15 232 stycken klagomålsärenden under 2018.<sup>24</sup> Det innebär en minskning med knappt 10 procent jämfört med 2017 då antalet klagomålsärenden var 16 893.

Relativt mätt har även antalet klagomål per försändelse minskat för Citymail. Under 2018 har mängden försålda brevvolymer för Citymail med samarbetspartners minskat med knappt 2,5 procent jämfört med 2017. PTS kan därmed konstatera att minskningen i antal klagomålsärenden hos Citymail är större än minskningen i försålda volymer.<sup>25</sup>

## **2.3 PTS tillsyn på postmarknaden under 2018**

PTS tillsyn syftar till att kontrollera att postoperatörerna uppfyller kraven i postlagen, postförordningen och de tillståndsvillkor som meddelats med stöd av postlagen. På grund av tidigare års kvalitetsproblem på postmarknaden har PTS under de senaste åren främst inriktat tillsynsarbetet på att komma till rätta med utdelningsproblem hos framför allt Postnord och Citymail. PTS tillsyn har av samma anledning även varit inriktad på att följa upp hur operatörerna utformar och fördelar resurser till sina kundserviceverksamheter.

### **2.3.1 PTS har avslutat flera tillsynsärenden under 2018**

Det minskade antalet klagomål på postutdelningen kan tyda på att kvaliteten hos postoperatörerna har stabiliserats under 2018. En möjlig förklaring till stabiliseringen kan vara att Postnord och Citymail har vidtagit ett antal åtgärder

---

<sup>24</sup> Enligt redovisning till PTS.

<sup>25</sup> Eftersom Citymails mottagarservice hanterar ärenden även för de försändelser som delats ut av deras samarbetspartners kan denna volymuppgift anses vara relevant som jämförelse med ärendeutvecklingen. Volymutvecklingen för enbart Citymail, se Tabell 4.

för att få bukt med problemen i sina verksamheter. PTS kan konstatera att operatörerna har tillsatt mer personal och tydliggjort samt mer noggrant följt upp centrala produktionsprocesser. Dessa åtgärder har helt eller delvis haft avsedd effekt.<sup>26</sup> Under året som gått har PTS med anledning av dessa förändringar kunnat avsluta flera tillsynsärenden. Även om postoperatörernas kvalitet i brevverksamheten har stabiliserats under 2018 och att antalet klagomål har minskat, ser PTS behov av fortsatta tillsynsinsatser för att säkerställa att operatörernas kvalitet och tillförlitlighet i posttjänsten håller en god nivå.

De kommande åren är PTS övergripande mål med tillsynsarbetet att säkerställa att de större postoperatörerna upprätthåller en förmåga att planera och genomföra förändringar samt hantera störningar i sina verksamheter. PTS tillsyn inriktas också på att se till att postoperatörerna har en effektiv klagomålshantering samt en förmåga att kommunicera såväl inför planerade förändringar i verksamheten som vid driftstörningar.

### **2.3.2 Skärpta krav i tillståndsvillkoren för Postnord och Citymail**

I april 2018 skärpte PTS kraven avseende tillförlitligheten i postverksamheten i Postnords och Citymails nya tillståndsvillkor. De förtydligade kraven innebär att postverksamheten ska bedrivas utan avbrott, att breven ska komma fram till adressaten inom den tid som angetts i Postnords kunderbudande och krav på att Postnord ska göra riskanalyser.

Orsaken bakom ändringarna i tillståndsvillkoren var de kvalitetsproblem som operatörerna har haft de senaste åren och som uppkommit i spåren av stora organisationsförändringar och effektiviseringar. De tydligare kraven har gett PTS bättre verktyg för att följa upp och utöva tillsyn.

### **2.3.3 Tillsyn av Postnords hantering av nya regler för moms på försändelser med varor från tredje land**

Den 1 mars 2018 införde Tullverket nya regler för moms på försändelser från länder utanför EU. Detta ledde till att Postnord på mycket kort tid tvingades förändra sina rutiner för att kunna ta ut moms på alla dessa kommersiella brevårsändelser. Den snabba förändringen i verksamheten ledde till långa ledtider i hanteringen av försändelserna vilket resulterade i försämrad

---

<sup>26</sup> Se dnr 17-229 angående Postnords hantering av större postårsändelser, dnr 17-670 angående Citymails hantering av buntlådor, dnr 17-1232 angående Postnords utredningsfunktion Kundombudsmannen, dnr 17-8889 angående Postnords kapacitet att upprätthålla daglig insamling och utdelning under sommaren 2017 och 2018, dnr 17-11595 angående Postnords hantering av försändelser på utrikesterminalen Arlanda.

tillförlitlighet i leveranserna, ökat antal klagomål och därigenom långa väntetider i Postnords klagomålshantering.

Med anledning av problemen öppnade PTS två tillsynsärenden. Det ena rör tillförlitligheten i verksamheten och det andra rör Postnords hantering av klagomål avseende distribution av försändelser från tredje land. I det förstnämnda tillsynsärendet har PTS bland annat tagit del av de riskanalyser Postnord upprättat inför utformningen av de nya processerna samt inför den flytt som genomfördes av moms lagret (från Örebro till Rosersberg i december 2018). Detta för att säkra att Postnord tillsatt tillräckliga personella resurser och för att se hur operatören arbetar med att identifiera och åtgärda brister i verksamheten. PTS har därmed inom ramen för tillsynsärendet följt upp det skärpta kravet från 2018 i tillståndsvillkoren gällande riskanalyser. I januari 2019 genomförde PTS ett tillsynsbesök i det nya lagret i Rosersberg där försändelser från tredje land numera hanteras. Vid tillsynsbesöket kunde myndigheten konstatera att Postnord har kommit tillrätta med flera tidigare problem i hanteringen av försändelserna. Det bekräftas även av att klagomålen till PTS avseende denna typ av problem har minskat det senaste halvåret.

I tillsynsärendet rörande Postnords hantering av klagomål avseende distribution av försändelser från tredje land har myndigheten bland annat efterfrågat redovisning av och följt upp vilka åtgärder Postnord har vidtagit för att förkorta telefontiderna till Postnords kundservice och hur klagomålen har omhändertagits och lett till förbättringsåtgärder i verksamheten. PTS kan konstatera att Postnord har vidtagit ett antal åtgärder för att förstärka och förbättra kundservice-funktionen, vilket i kombination med en minskad mängd klagomål har lett till både snabbare svarstider och en minskad andel så kallade tappade samtal hos Postnords Kundservice. Med ledning av Postnords svar i tillsynsärendet kan PTS också konstatera att Postnord har tillsett att Kundservice löpande har fört vidare information och kunskap från klagomålshanteringen till de funktioner inom Postnord som arbetar med att utveckla och förbättra moms- och tullhanteringsprocessen. De åtgärder som Postnord har redovisat kan också bekräftas av att klagomålen till PTS på Postnords hantering av denna typ av klagomål har minskat under det senaste halvåret.

#### **2.3.4 Tillsyn av Citymails utdelning i Uppsala**

I januari 2019 inledde PTS tillsyn mot Citymail med anledning av ett antal anmälningar till PTS och uppgifter i media om brister i Citymails utdelningsverksamhet i delar av Uppsala. Enligt Citymail orsakades problemen av en omorganisation där tre utdelningskontor har slagits ihop till ett kontor i nya lokaler. Klagomål till PTS vittnar om att post till mottagare i vissa

utdelningsområden varit försenad med flera veckor. Inom ramen för tillsynsärendet har PTS, med stöd av de nya tillsynsvillkoren, begärt in Citymails riskanalyser och frågat Citymail hur de dessa har använts i och med de organisatoriska förändringarna.

Av Citymails svar till PTS och de lägesrapporter som Citymail löpande skickat till myndigheten framgår att Citymail har vidtagit ett antal åtgärder, bland annat har operatören omfördelat mer personal till det berörda kontoret och rekryterat ett antal nya medarbetare. Citymail har även uppgett för PTS att arbetet med riskanalyser inför förändringar har utvecklats, delvis mot bakgrund av problemen i Uppsala. Vidare har Citymail infört en ny ledningsstruktur som enligt Citymail medger ökad kontroll över större organisatoriska förändringar. Citymail har även uppgett att de har förändrat sin policy för ersättning till postmottagare, t.ex. för påminnelseavgifter som har drabbat mottagare på grund av försenad post.

Med ledning av Citymails svar i tillsynsärendet och lägesrapporterna kan PTS konstatera att Citymail har kommit tillrätta med förseningarna i de berörda utdelningsområdena. PTS ser också att antalet klagomål till myndigheten som rör problemen i Uppsala har minskat kraftigt och sedan slutet av februari har mycket få klagomål som rör utdelningsproblemen inkommit till PTS.

## **2.4 Tillgänglighet och den geografiska spridningen på postmarknaden**

### **2.4.1 Antalet hushåll utan femdagarsutdelning av post har minskat något**

Ett grundläggande krav på den samhällsomfattande posttjänsten, som tillhandahålls av Postnord, är att det varje vardag ska kunna delas ut post till samtliga mottagare i Sverige, oavsett var i landet de bor. Undantag från denna så kallade femdagarsutdelning kan dock göras på grund av särskilda omständigheter eller geografiska förhållanden som tillståndsmyndigheten godkänner. Sedan 1990-talet finns en politisk målsättning att antalet hushåll utan femdagarsutdelning inte får öka.<sup>27</sup> Under 1990-talet var det 1 600 hushåll som inte hade femdagarsutdelning.

Under 2018 har undantagen minskat något. Vid årets slut var antalet hushåll i Sverige med färre utdelningsdagar än fem dagar i veckan 1340 stycken. Det är 14 färre hushåll än vid motsvarande tidpunkt 2017.

---

<sup>27</sup> Se regeringens proposition 1997/98:127, s. 23.

#### **2.4.2 Antalet brev som inte kan delas ut till rätt adressat har minskat under 2018**

De brev som postoperatörerna av någon anledning inte kan dela ut till rätt mottagare (adressat) kallas obeställbara. Ett brev kan vara obeställbart av flera orsaker, till exempel att det är feladresserat, saknar giltig eftersändning eller inte har tillräcklig frankering. Obeställbara brev ska i första hand returneras till avsändaren, men om avsändaren inte är känd ska breven skickas till PTS enhet för saknade brev<sup>28</sup> för hantering.

Under 2018 inkom 325 432 obeställbara försändelser till PTS enhet för saknade brev varav 23 procent klarades upp. Detta kan jämföras med 2017 då 341 674 stycken obeställbara försändelser inkom till PTS varav 25 procent klarades upp. Antalet insända obeställbara brev har minskat med 5 procent sedan förra året. I förhållande till den totala brevvolymen i landet innebär detta dock att andelen brev som sänds in till PTS som obeställbara ökat något.<sup>29</sup>

### **2.5 Paketmarknaden växer**

#### **2.5.1 Olika definitioner av paket i postlagen och EU-förordningen**

Enligt EU:s paketförordning<sup>30</sup> definieras ett paket som adresserad försändelse som innehåller varor och väger högst 31,5 kg.

I den svenska postlagen finns däremot ingen särskild definition av paket. Paket faller i lagen under begreppet postförsändelse, som innefattar adresserade försändelser som väger högst 20 kg. I Sverige räknas ofta försändelser upp till 2 kg som brev och tyngre försändelser som paket, oavsett innehåll. Det är alltså en skillnad i regelverkens definition eftersom EU:s definition klassar varuförsändelser under 2 kg och varuförsändelser upp till 31,5 kg som paket. I svensk lag däremot är försändelser över 20 kg inte att betrakta som postförsändelser.

---

<sup>28</sup> Vid PTS enhet för saknade brev öppnas breven för att försöka ta reda på vem som är avsändare, för att sedan returnera brevet till avsändaren.<sup>28</sup> Brev som inte kan returneras omedelbart men som bedöms vara av värde registreras och arkiveras i tre månader. Detta för att brevet ska kunna eftersökas av avsändare eller mottagare. Efter tre månader förstörs försändelserna eller skänks till välgörenhet. Läs mer om obeställbara brev på pts.se

<sup>29</sup> Räknat per 100 000 försändelser skickades 16,1 av dessa in till PTS 2018. Motsvarande siffra för 2017 var 15,5.

<sup>30</sup> Europaparlamentets och Rådets förordning (EU) 2018/644 av den 18 april 2018 om gränsöverskridande paketleveranstjänster

De två definitionerna går alltså både ihop och isär. Eftersom brev- och paketmarknaderna möter skilda behov på postmarknaden ser PTS att det är viktigt att framöver arbeta för en tydligare gränsdragning mellan marknaderna.

### **2.5.2 127 miljoner paket har levererats 2018 av de största aktörerna**

Paketmarknaden växte fortsatt kraftigt under 2018 på grund av den kontinuerligt ökande e-handeln. Tillväxten i både volym och omsättning har varit mycket god. Postnord rapporterar att koncernens paketvolym i de nordiska länderna ökade med 10,3 procent under 2018. I Sverige ökade Postnords omsättning för affärsområdet eCommerce & Logistics med 7,7 procent.<sup>31</sup> I och med ökningen genererar paket och övriga logistik tjänster för första gången mer intäkter än brev och andra kommunikationstjänster för Postnord i Sverige.

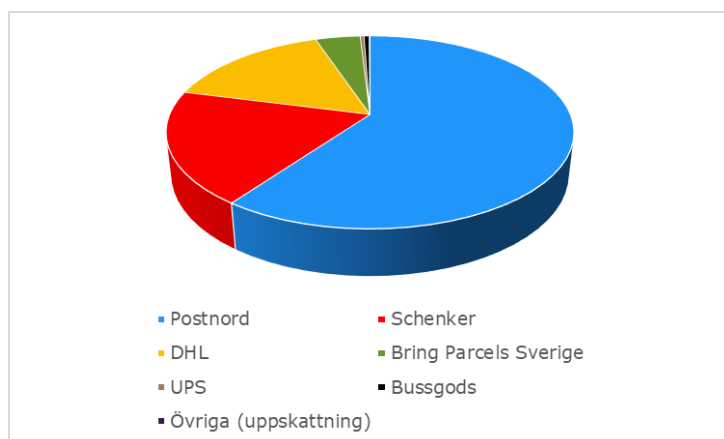
På den svenska paketmarknaden erbjuder sex stora aktörer paketleveranser till privatpersoner genom ombud: Bring, Bussgods, DHL, Postnord, Schenker och UPS. För hemleveranser direkt till hushåll finns också flera aktörer som relativt nyligen startat sina verksamheter som exempelvis Airme, Budbee och Urb-it.

De sex största paketdistributörerna levererade sammantaget 127 miljoner paket under 2018 vilket resulterade i en omsättning på 7,1 miljarder kr.<sup>32</sup> Postnord är den största aktören med knappt 60 procent av antalet paket. Schenker och DHL följer därefter i storlek med en marknadsandel runt 15-20 procent. Marknadsandelarna illustreras i Figur 4 - Andel levererade paket under 2018 per operatör.

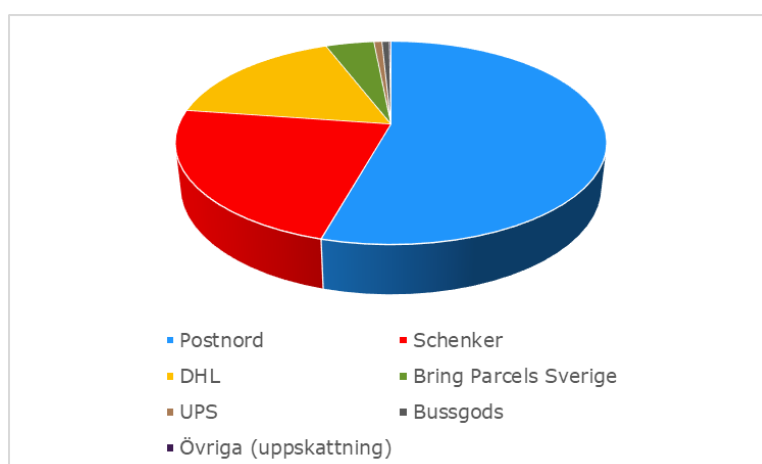
---

<sup>31</sup> Postnords bokslutskommuniké 2018.

<sup>32</sup> Enligt statistikuppgifter rapporterade till PTS från respektive företag.

**Figur 4 - Andel levererade paket under 2018 per operatör**

Postnord har en större andel lätta paket än sina konkurrenter. Eftersom lättare paket har en lägre prisnivå blir marknadsbilden något annorlunda om man räknar marknadsandelar i omsättning i stället för volym. Postnords marknadsandel räknat i omsättning är strax över 50 procent. Detta illustreras i Figur 5 - Andel omsättning för paket under 2018 per operatör .

**Figur 5 - Andel omsättning för paket under 2018 per operatör**

### 2.5.3 Fler paketombud i Sverige

I takt med den ökade e-handeln växer paketvolymerna och även antalet servicepunkter för in- och utlämning av paketförsändelser för många postoperatörer. Antalet ombud per operatör visas i Tabell 2.

**Tabell 2 - Antal paketombud 2019<sup>33</sup>**

Operatör	Ombudstyp	Antal ombud <sup>34</sup> 2019 (2018)
<b>Bring</b>	Paketombud	Saknar ombud i egen regi <sup>35</sup>
<b>Bussgods/ Sverigefrakt</b>	Paketombud	307 <sup>36</sup> (323)
<b>DB Schenker</b>	Paketombud	1513 (1444)
<b>DHL</b>	Paketombud	1640 <sup>37</sup> (1580)
<b>Postnord</b>	Paketombud <sup>38</sup>	1587 (1574)
<b>Postnord</b>	<i>Företagscenter</i> <sup>39</sup>	237 (241)
<b>Postnord</b>	<i>Utlämning paket</i> <sup>40</sup>	274 <sup>41</sup> (164)
<b>UPS</b>	Paketombud	243 (194)

I lands- och glesbygder är möjligheten att få paket hemsända via lantbrevbäringen<sup>42</sup> ett viktigt komplement till Postnords ombuds nät.

<sup>33</sup> Uppgifter rapporteras in i månadsskiftet januari/februari respektive år.

<sup>34</sup> Ett antal ombud är ombud för flera operatörer, vilket gör att summan av dessa inte utgör det totala antalet unika paketombud i landet

<sup>35</sup> Bring saknar ombuds nät i egen regi, men har ett samarbete med DHL och når därmed ut via deras ombud.

<sup>36</sup> Verksamheten är främst koncentrerad till de fyra norrlandslänen (Jämtlands-, Västernorrlands-, Västerbottens- och Norrbottens län), men Bussgods/Sverigefrakt har samarbeten med andra operatörer för att nå ombud i de södra delarna av landet.

<sup>37</sup> Utöver ombuden har DHL drygt 100 automater för paketutlämning. Drygt 1100 av ombuden hanterar även paket för DHL Express

<sup>38</sup> Med paketombud menas fullserviceombud för privatpersoner och mindre företag. Hos paketombud kan kunder hämta och skicka paket, både förbetalda returerna eller "köp över disk". Utöver pakethantering erbjuder paketombud även annan "värdehantering" som exempelvis inlämning och uthämtning av rekommenderade försändelser.

<sup>39</sup> Företagscenter riktar sig främst till företag, men även en del hushåll är aviserade hit för att hämta paket och för utlämning av större och tyngre paket. Företag och privatpersoner kan skicka paket både genom förbetalda returerna eller genom "köp över disk" från företagscenter.

<sup>40</sup> Utlämning av paket och aviserade brev utan betalning. Privatpersoner och mindre företag. Man kan också skicka förbetalda returerna.

<sup>41</sup> Utöver dessa utlämningsställen finns 75 stycken utlämningsställen för utlämning av större och tyngre paket. Inlämning kan förekomma på vissa ställen.

<sup>42</sup> Detta förutsätter att mottagaren aktivt bokar utkörning av paket via telefon eller genom Postnords webbplats. Mottagaren behöver också ha möjlighet att ta emot och, vid behov, även kvittera försändelsen.



## 2.6 Brevmarknaden - utmaningar och minskade volymer

### 2.6.1 Två miljarder brev under 2018 ger en rekordnedgång på brevmarknaden

Brevmarknaden omfattar distribution av adresserade försändelser som väger högst 2 kg<sup>43</sup>. För att regelbundet distribuera brev mot betalning krävs tillstånd enligt postlagen.

Antalet brevårsändelser minskade med 183 miljoner mellan 2017 och 2018. Det motsvarar 8,3 procent och är den största nedgången någonsin både räknat i procent och i absoluta antal. Under 2018 var brevvolymer 2,0 miljarder försändelser. Sedan 2000 har den totala brevvolymer minskat med 41,1 procent. Se vidare Tabell 3 och Figur 6.

**Tabell 3 - Antal brev i Sverige 2014-2018 samt år 2000**

År	Antal miljoner brev	Index
2000	3 426,3	100
...		
2014	2 433,0	71,0
2015	2 312,5	67,5
2016	2 273,1	66,3
2017	2 201,8	64,3
2018	2 018,4	58,9

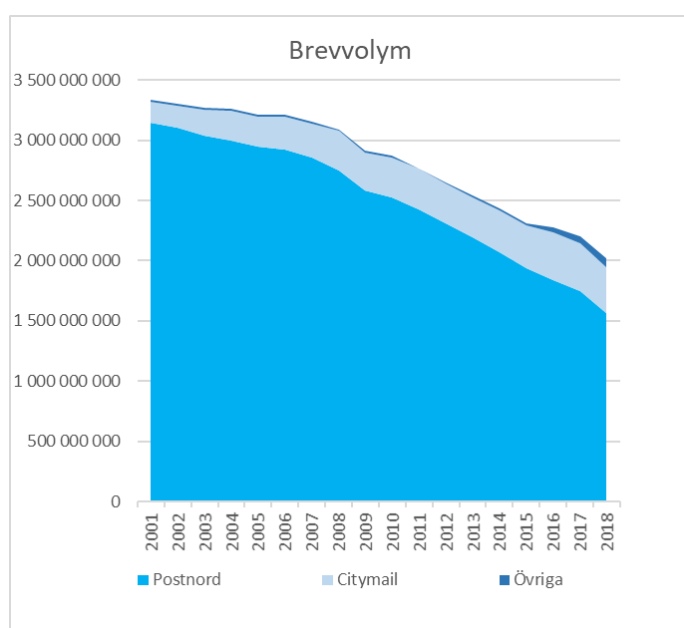
Volymernedgången har drabbat Postnord hårdast, som sedan 2000 förlorat 52,1 procent av sina brevvolymer. Det betyder att operatören förlorat mer volym i procent än marknaden som helhet, vilket även var fallet under 2018. Postnord rapporterade en minskning på 10,3 procent, dvs. två procentenheter högre än för marknaden som helhet. Detta innebär att några av de konkurrerande

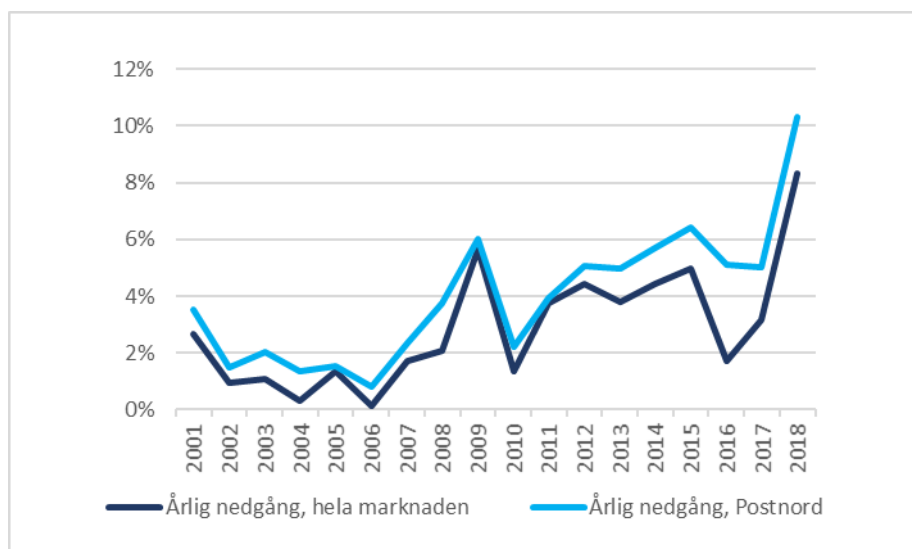
<sup>43</sup> Enligt definitionen i 1 kap. 2 § postlagen är ett *brev*: en adresserad försändelse som är innesluten i kuvert eller annat omslag och som väger högst 2 kg samt vykort, brevkort och liknande försändelser.

postoperatörerna fortfarande tar volymer från Postnord. Framför allt är det morgontidningsdistributörer som ökar sina volymer.

Det är också tydligt att hastigheten i nedgången tilltar, se också Figur 7. Postnords volym för 2018 är nästan precis hälften av volymen 2001 (1,56 miljarder jämfört med 3,15 miljarder). Den första halvan av den nedgången tog 11 år (till 2012 då 2,3 miljarder brev delades ut), medan den andra halvan försvunnit på bara sex år sedan dess.

**Figur 6 - Brevvolymens utveckling 2001-2018**



**Figur 7 - Brevvolymens årliga nedgång i procent 2001-2018**

### 2.6.2 Postnord har en fortsatt dominerande ställning på brevmarknaden, men tappar marknadsandelar

Postnord har fortsatt en dominerande ställning på brevmarknaden men fortsätter tappa marknadsandelar. Postnords marknadsandel uppgick 2018 till 87 procent räknat i omsättning (värde) och 77 procent räknat i andel av utdelade brevfrändelser (volym)<sup>44</sup>. Detta illustreras i Tabell 4 - Antal utdelade brev och marknadsandelar för Postnord, Citymail och morgontidningsdistributörer.

<sup>44</sup> Skillnaderna i marknadsandelar för operatörerna mätt i volym och omsättning beror på att operatörerna har skilda produkt erbjudanden och affärsmodeller, vilket leder till en stor skillnad i intäkt per brev.

**Tabell 4 - Antal utdelade brev och marknadsandelar för Postnord, Citymail och morgontidningsdistributörer**

	Antal utdelade brev (miljoner) 2018(2017)	Andel av utdelade brev 2018(2017)	Skattad andel av omsättning 2018(2017)
<b>Postnord</b>	1 563,7 (1 741,2)	77,5% (79,1%)	87,2% (87,3%)
<b>Citymail</b>	384,5 (394,6)	19,0% (17,9%)	10,3% (10,3%)
<b>Morgontidnings- distributörer<sup>45</sup></b>	67,0 (61,9)	3,3% (2,8%)	1,5% (1,3%)
<b>Övriga operatörer</b>	3,3 (4,1)	0,16% (0,18%)	1,0% (1,1 %)
<b>Summa</b>	<b>2 018,4 (2 201,8)</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Citymail är Postnords största konkurrent. Citymails brevvolymer minskade till knappt 385 miljoner utdelade försändelser och operatören hade en marknadsandel räknat i volym på 19 procent. Citymail har tidigare samarbetat med morgontidningsdistributörerna och några lokala postoperatörer, vilket delvis fortsatte under 2018.

### 2.6.3 Brevmarknaden kan delas upp i sändningar och enstaka brev

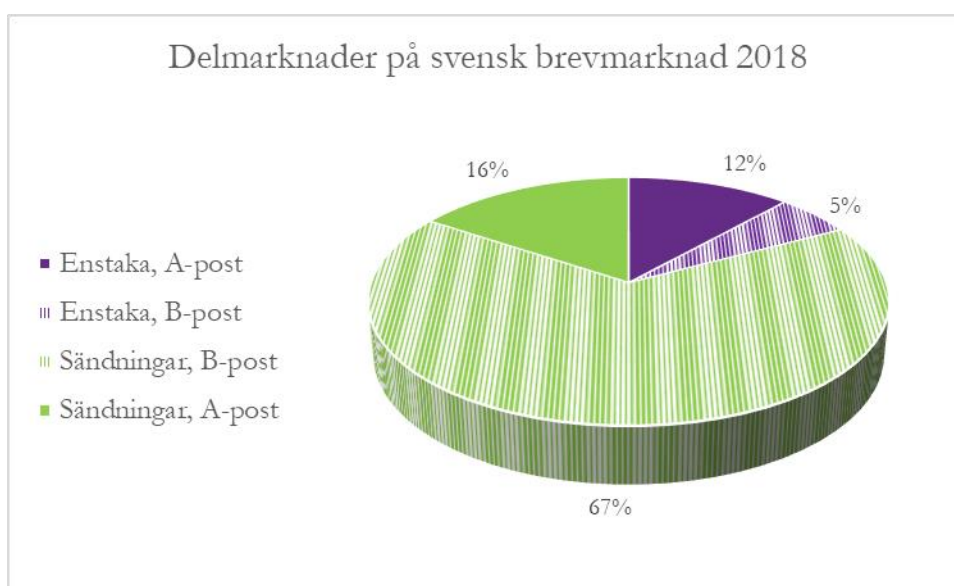
I en marknadsanalys delas brevmarknaden ofta upp i två delmarknader (marknadssegment): marknaden för sändningar och marknaden för enstaka brev.

Marknadssegmentet sändningar (eller industriell post) består av post i form av serier av försändelser som lämnas in vid samma tillfälle. Postoperatörerna kräver en viss mängd volym för att klassa en mängd brev som sändningar, normalt rör det sig om minst 500 försändelser per inlämning. Om avsändaren kommer upp till den kostnadsbesparande volym som postoperatören har bestämt, kan avsändaren få avsevärt lägre pris jämfört med portot för enstaka försändelser. Sändningar delas upp i A-post och B-post, där B-post innebär en längre distributionstid.

<sup>45</sup> Hall Media Logistik, Norrbottens Media Distribution, Point Logistik Gota, Pressens Morgontjänst, Prolog, Svensk Hemleverans och Västsvensk Tidningsdistribution.

Med enstaka brev menas brev som postas ett och ett (eller i vart fall i en mindre mängd) i brevlådor, hos postombud eller liknande. I praktiken betraktas brev som enstaka om de inte kommer i upp i antalet brev som krävs för att utgöra en sändning. Den största delen av de enstaka breven är A-post. Enstaka brev, som exempelvis brevlådepost, utgör numera mindre än vart femte brev som delas ut. Detta illustreras i cirkeldiagrammet i Figur 7.

**Figur 8 - Andel sändningar och enstaka brev på brevmarknaden 2018 (estimerade värden)**



#### **2.6.4 Sändningar utgör 83 procent av brevmarknaden men konkurrensen varierar**

Sändningar utgör cirka 83 procent av den totala svenska brevmarknaden. 67 procent avser B-postsändningar och resterande 16 procent A-postsändningar vilket illustreras i Figur 6. Delmarknaden för B-postsändningar är både den volymmässigt största och den mest betydelsefulla för konkurrenssituationen. Den omfattar cirka två tredjedelar av alla brev.

På marknaden för B-postsändningar är Postnord och Citymail i dagsläget de två huvudsakliga konkurrenterna, men morgontidningsdistributörerna har en mycket snabb volymtillväxt. Ett marknadstillträde på marknaden för sändningar innebär relativt stora investeringar för den aktör som skulle vilja etablera sig. Det beror på att ett sådant inträde av kräver stora volymer för att inom en rimlig tid kunna uppnå de skalfördelar som redan etablerade aktörer har. Postnord har enligt PTS skattning knappt 70 procent av volymerna för B-postsändningar. Postnord täcker hela Sverige medan Citymails utdelningsverksamhet, efter avslut av vissa samarbeten med lokala operatörer,

från och med sommaren kommer att täcka cirka 57 procent av alla postmottagare i Sverige.

När det gäller A-postsändningar har Postnord en mycket stark marknadsposition eftersom de större konkurrenterna i huvudsak är inriktade på B-post. Det finns konkurrerande erbjudanden även för A-postssändningar, men dessa rör lokal distribution inom begränsade geografiska områden.

#### **2.6.5 Brevlådeposten utgör cirka tio procent av alla brev och kontorsposten minskar**

Enstaka brev kan delas in i brevlådepost och kontorspost. Brevlådepost utgörs av post som postas i brevlåda och distribueras som enstaka försändelser, som exempelvis frimärkta och frankostämplade brev. En stor mängd svarspost lämnas också i brevlådorna. Brevlådeposten utgör cirka 190 miljoner försändelser, vilket motsvarar knappt tio procent av alla brev i landet. Andelen frimärkta brev har minskat de senaste åren och utgör nu cirka fem procent av alla brev-försändelser.

Kontorspost omfattar brev från företag som frankeras i frankeringsmaskin eller märks med beteckningen ”porto betalt”. Kontorsposten har fallit snabbare än genomsnittet för hela brevmarknaden de senaste åren och utgör nu cirka fem procent av den totala volymen på brevmarknaden. Detta motsvarar drygt 100 miljoner brev enligt ovanstående definition.

#### **2.6.6 Postnord har en mycket stark ställning på marknaden för enstaka brev, men konkurrens finns**

För rikstäckande befördran av enstaka brev är Postnord i praktiken den enda postoperatören. Med tanke på den allt lägre efterfrågan på distribution av enstaka brev är det mer eller mindre uteslutet med någon konkurrens på rikstäckande enstaka brev för konsumenter. På lokal nivå utgörs konkurrensen av ett knappt tjugotal lokalt verksamma postoperatörer med förhållandevis små volymer. Även här får morgontidningsdistributörerna allt mer genomslag på marknaden, bland annat genom att de har vunnit ett antal kommunala upphandlingar.

Postnord har i praktiken monopol på all rikstäckande brevlådepost, oavsett utdelningsprioritet. Den marginella konkurrens som finns avser lokalpost på ett fåtal orter. När det gäller rikstäckande kontorspost har Postnord en mycket stark ställning. Sedan några år är operatören Mailworld Office verksamma och driver affärsidén att samla in kontorspost och konvertera den till sändningar. Mailworld Office är numera en etablerad aktör på marknaden för kontorspost och företaget har under 2018 samlat in drygt 18 miljoner försändelser. Dessa har sedan lämnats över till Citymail, Postnord eller morgontidnings-

distributörer för slutlig utdelning.

### **2.6.7 Styckkostnaden per brev har ökat och pressar priserna uppåt**

Eftersom den totala brevvolymer har fallit kraftigt men kostnaderna för brevdistribution till stor del är fasta, ökar styckkostnaden per distribuerat brev. Med ökande styckkostnad följer också ett tryck uppåt på priserna.

Postnord som är utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten måste dock ta hänsyn till de regler om prissättning som finns i postförordningen och postlagen. Det innebär bland annat att Postnord inte får höja priset för tvådagarsbefordrade enstaka försändelser (i praktiken de frimärkta breven) mer än utvecklingen i konsumentprisindex. Detta kallas för pristaket.

Pristaket, som följer av 9 § postförordningen, innebär att Postnord under 2019 har en möjlighet att höja det aktuella portot för frimärkta försändelser med 18 öre. Postnord har skickat en skrivelse till regeringen med önskemål att få höja portot betydligt mer än så, för att kunna undvika att kostnaderna för tjänsten blir större än de reglerade intäkterna. Om regeringen avser att förändra pristaksbestämmelsen är inte klart.

Bestämmelserna i postlagen innebär att Postnords prissättning av tjänster inom den samhällsomfattande posttjänsten ska vara öppen för insyn, icke-diskriminerande och kostnadsorienterad. När det gäller insynskravet har PTS under 2018 i ett tillsynsärende påtalat brister i transparensen kring rabatterna för Postnords tjänst Varubrev. Som en följd av detta ärende har Postnord publicerat information på sin webbplats om rabattgivningen för denna tjänst per 1 januari 2019.

### **2.6.8 Snabb tillväxt för digitala brevlådor**

Etableringen av digital post har gått långsamt i Sverige sedan Skatteverket under 2012 fick i uppdrag att ta fram en infrastruktur för säkra digitala meddelanden för offentliga avsändare.<sup>46</sup>

Utvecklingen har dock tagit fart under de senaste två åren och i slutet av 2018 var nästan tre miljoner medborgare över 18 år anslutna till en digital brevlåda,<sup>47</sup> vilket motsvarar en tillväxt på 51 procent under 2018. Det innebär att ca 37

---

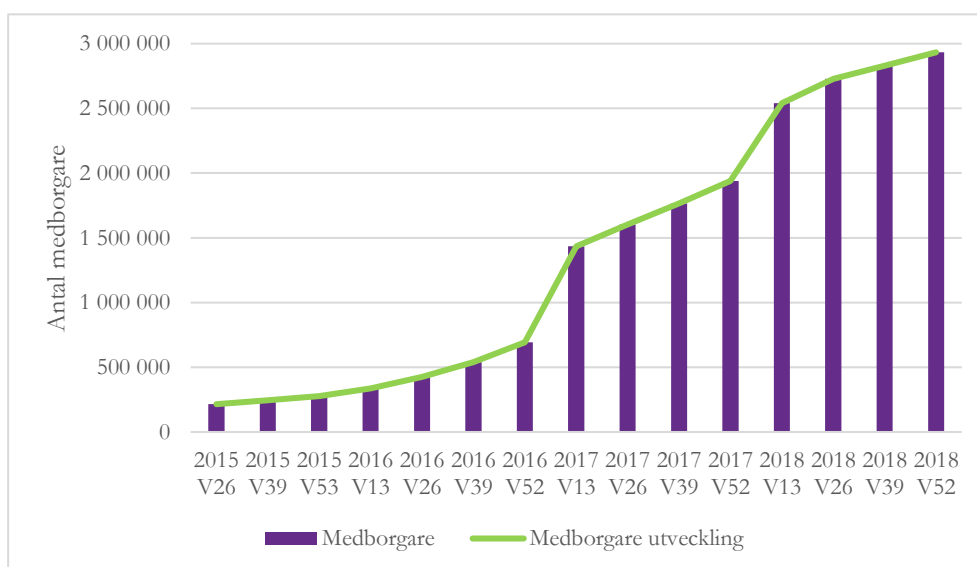
<sup>46</sup> Infrastrukturen sattes upp för att vara öppen för privata aktörer att ansluta sig till underförutsättning att man levde upp till de krav som ställdes, vilket därmed även öppnade upp för en etablering av privata digitala brevlådor där mottagarna kan ta emot meddelanden från såväl offentliga som privata avsändare.

<sup>47</sup> Källa: Skatteverket

procent av alla myndiga personer nu har en brevlåda för mottagning av säkra elektroniska meddelanden. Trafiken i systemet har också mer än fördubblats under 2018 (en ökning med 102 procent).<sup>48</sup> Något som är tydligt är att Skatteverkets kampanjer om snabbare skatteåterbetalning för de som är anslutna till en digital brevlåda har haft stor effekt på tillväxten av antal anslutna, vilket framgår av den snabba tillväxtökningen i samband med att deklARATIONERNA lämnas in (se Figur 9 och 10).

Tillväxten av användare och volymer inom infrastrukturen för säker digital post är endast en indikator för digitaliseringen av brevförsändelser. I många fall ersätts brevkommunikation i stället av andra elektroniska tjänster, som appar eller ”mina sidor”. Det är även så att ett säkert digitalt meddelande ofta styr in trafik till egna e-tjänster hos avsändaren vilket i praktiken innebär att varje meddelande kan ersätta ett antal fysiska brev.

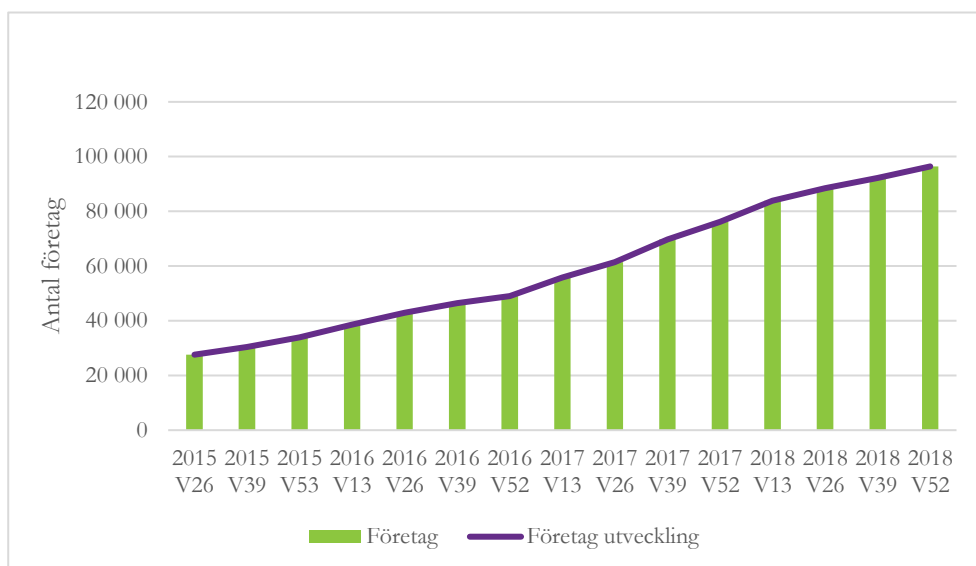
**Figur 9 - Antal medborgare anslutna till digitala brevlådor 2015-2018**



<sup>48</sup> Källa: Skatteverket



**Figur 10 - Antal företag anslutna till digitala brevlådor 2015-2018**



## 1 Bilaga – Postnords befordringstider

**Tabell 5 - Andel tvådagarsbefordrade brev som Postnord delat ut senast inom två dagar efter inlämning (Källa: Postnord/Kantar Sifo)**

Månad under 2018	Andel tvådagarsbefordrade brev som delats ut senast inom två dagar	Precision <sup>49</sup>
Januari	98,69 %	0,28 %
Februari	98,96 %	0,27 %
Mars	99,03 %	0,25 %
April	99,00 %	0,25 %
Maj	99,39 %	0,23 %
Juni	98,89 %	0,28 %
Juli	98,10 %	0,39 %
Augusti	98,81 %	0,27 %
September	99,39 %	0,19 %
Oktober	98,94 %	0,23 %
November	98,77 %	0,25 %
December	95,78 %	0,50 %
<b>Totalt hela 2018</b>	<b>98,58 %</b>	<b>0,08 %</b>

<sup>49</sup> Med precision avses längden på det konfidensintervall som omger utfallet, där konfidensintervallet anger det intervall där populationens (dvs. alla skickade tvådagarsbefordrade brev) sanna värde ligger med 95 procents säkerhet. För januari blir exempelvis konfidensintervallet 98,55 % - 98,83 % med ett utfall på 98,69 % och en precision om 0,28 %. Detta innebär att den sanna andelen brev som kommer fram i tid i populationen med 95 procents säkerhet ligger mellan 98,55 % och 98,83 % i den aktuella mätperioden.

**Tabell 6 - Lägsta och högsta andel utdelade brev inom senast två dagar för varje tremånadersperiod 2018 (Källa: Postnord/Kantar Sifo)**

<b>Tremånadersperiod</b>	<b>Lägsta andel tvådagarsbefordrade brev utdelade inom två dagar per terminalområde</b>	<b>Högsta andel tvådagarsbefordrade brev utdelade inom två dagar utfall per terminalområde</b>
<b>Februari-april</b>	97,77 %	99,20 %
<b>Mars-maj</b>	97,75 %	99,42 %
<b>April-juni</b>	97,34 %	99,37 %
<b>Maj-juli</b>	97,46 %	99,03 %
<b>Juni-augusti</b>	97,13 %	98,96 %
<b>Juli-september</b>	97,49 %	99,11 %
<b>Augusti-oktober</b>	97,39 %	99,28 %
<b>September-november</b>	96,80 %	99,38 %
<b>Oktober-december</b>	93,69 %	98,95 %