

Vår referens: 22-9752

Skickas endast med e-post till:

Fredrik.Hammarqvist@postnord.com

Beslut – avslut av tillsyn avseende tillförlitlighet

Part

Postnord Group AB, (Postnord), 556128-6559

Saken

Tillsyn enligt 4 kap. 13 § postlagen (2010:1045)

Post- och telestyrelsens avgörande

Post- och telestyrelsen (PTS) avslutar ärendet utan ytterligare åtgärd.

Bakgrund

PTS tog under sommaren 2022 emot kundklagomål och anmälningar från postmottagare i hela landet om att post varit försenad eller inte delats ut.

I augusti 2022 inledde PTS tillsyn för att undersöka hur Postnord levt upp till kraven om tillförlitlighet enligt 2 kap. 6 § postlagen och punkten 2.1 i Postnords gällande tillståndsvillkor.

PTS har vid två tillfällen under tillsynens gång beslutat om att förelägga Postnord att komma in med en riskanalys och handlingsplan med åtgärder med anledning av Postnords utdelningsproblem under perioden juni – oktober 2022. Detta i syfte att säkerställa att postverksamheten bedrivs så den tillgodoser rimliga krav på tillförlitlighet. I inkomna riskanalyser med tillhörande dokument har Postnord bland annat redogjort för identifierade

risker och till riskerna har operatören presenterat olika åtgärder som vidtagits i verksamheten.

För att kunna kontrollera att de åtgärder som Postnord redogjort för i riskanalyser med tillhörande dokument har gett effekt på tillförlitligheten i Postnords verksamhet begärde PTS in ett yttrande som inkom den 21 november 2023. I yttrandet har Postnord bland annat beskrivit hur operatören arbetar vidare med risker och vidtagna åtgärder samt hur operatören utvecklar och reviderar sin årliga riskanalys. Vidare har Postnord uppgett olika åtgärder för hur operatören kommer att arbeta vidare med att vara en attraktiv arbetsgivare och hur tillförlitligheten postverksamheten ska säkerställas under kommande "peak-perioder".

Skäl

Tillämpliga bestämmelser

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

Av 4 kap. 13 § postlagen och 2 § postförordningen (2010:1049) framgår att PTS ska ha tillsyn över efterlevnaden av postlagen och av de föreskrifter och tillståndsvillkor som har meddelats med stöd av lagen.

Enligt tillståndsvillkor som PTS har beslutat ska gälla för Postnord under perioden den 1 april 2023 till och med den 31 mars 2025, dnr 21–15680, 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 enligt punkterna 1.1 och 2.1 i tillståndsvillkoren årligen och vid behov genomföra riskanalyser som utgår från etablerade standarder och metoder.

Post- och telestyrelsens bedömning

PTS har sedan augusti 2022 bedrivit tillsyn över tillförlitligheten i Postnords postverksamhet i enlighet med postlagen och Postnords tillståndsvillkor.

Postnord har under tillsynens gång fått redogöra för hur operatören avser att säkerställa tillförlitligheten i postverksamheten. Postnord har upprättat och inkommit med riskanalyser i enlighet med PTS förelägganden den 8 december 2022 och den 21 mars 2023. Postnord har även redovisat vilka åtgärder som operatören vidtagit och löpande kommer att vidta för att säkerställa tillförlitligheten i postverksamheten. PTS bedömer att Postnord nu har en tydlig

plan för att upprätthålla en tillförlitlig verksamhet. Mot denna bakgrund anser myndigheten att det inte finns anledning att fortsätta tillsynen. PTS avslutar därför tillsynen utan ytterligare åtgärd.

Beslutet har fattats av enhetschef Emma Maraschin. I ärendets slutliga handläggning har även juristen Isabelle von Gertten och verksjuristen Emma Edsjö deltagit.

