

Svensk postmarknad 2023



Svensk postmarknad 2023

Rapportnummer

PTS-ER-2023:11

Diarienummer

22-6816

ISSN

1650-9862

Författare

Isabelle von Gertten, Anders Hildingsson, Joakim Jägare, Joakim Levin, Emma Maraschin, Cecilia Nyqvist, Erika Nysäter (projektledare), Anna Pettersson, Helene Rosang, Simon Törnvall, Alexander Viksten, Zdravka Zulj (redaktör) och Anna Åberg.

Post- och telestyrelsen

Box 6101

102 32 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Förord

Post- och telestyrelsen (PTS) har i uppdrag att bevaka, analysera och beskriva postmarknadens utveckling. Vår årliga analys – *Svensk postmarknad* – är ett viktigt underlag för de som är intresserade av att förstå hur marknaden förändras. Genom rapporten får läsaren en god helhetsbild av såväl det utvecklingsarbete som marknadsaktörerna gör som PTS arbete med reglering, uppföljning och tillsyn på området. PTS analys av hur postmarknaden utvecklas avseende volymer, omsättning och konkurrenssituation utgör en viktig del av myndighetens bevakning av utvecklingen på postmarknaden.

PTS regleringspaket med nya föreskrifter och nya allmänna råd om utdelning av post vid tillhandahållande av den samhällsomfattande posttjänsten och tillståndsvillkor trädde i kraft den 1 april 2023. Reglerna syftar till att trygga och säkra servicen för de som har störst behov samt tydliggöra vilken nivå av service den utsedda tillhandahållaren av samhällsomfattande posttjänster ska säkra samt vad postmottagarna kan förvänta sig. De som har längst avstånd till sin postanordning ska inte få det längre.

Myndigheten har även fortsatt att bevaka utvecklingen inom förra årets tema: marknadens initiativ för ökad hållbarhet på postmarknaden, såväl miljömässig som ekonomisk och social, både nationellt och internationellt. PTS ska vara ordförande för The European Regulators Group for Postal Services (ERGP) 2024 och tillsammans med andra tillsynsmyndigheter bl.a. arbeta med en översyn av postdirektivet. I det arbetet är denna och liknande analyser viktiga underlag för att skapa en internationell förståelse för hur den svenska postmarknaden fungerar och hur vi i Sverige arbetar för att säkra användarnas behov av posttjänster.

Dan Sjöblom
Generaldirektör

Innehåll

Förord 3

Tabeller 6

Figurer 7

Förkortningar och terminologi	8
Begrepp som används i rapporten	8
Förkortningar för organisationer	10
Lagar och direktiv	10
Sammanfattning	11
1. Reglering, internationellt arbete och främjande	13
1.1 PTS uppdrag.....	13
1.2 PTS regleringspaket - för att trygga och säkra postservicen.....	14
1.2.1 Föreskrifter och allmänna råd som tydliggör vad som gäller vid utdelning av post.....	15
1.2.2 Tillståndsvillkor som säkrar den samhällsomfattande posttjänsten.....	16
1.3 Postfinansieringsutredningens förslag.....	16
1.4 PTS internationella arbete på postområdet – hållbarhet och behovsanpassad reglering viktiga frågor	17
1.4.1 Världspostföreningen (UPU).....	17
1.4.2 European Regulators Group for Postal Services (ERGP) och postdirektivet..	17
1.5 Hållbarhetsutvecklingen på postområdet samt PTS främjandeinsatser	18
1.5.1 Hållbarhet en viktig fråga för postmarknaden	18
1.5.2 PTS främjandeinsatser på postområdet – fortsatt samverkan krävs.....	18
2. Marknad och prissättning	20
2.1 PTS arbete med att effektivisera sina datainsamlingar	20

2.2	Den svenska brevmarknaden	21
2.2.1	Brevmarknadens omfattning	21
2.2.2	Mått för marknadsanalys	21
2.2.3	Volymer och omsättning på brevmarknaden 2022	22
2.2.4	Postnord fortsatt stark ställning på brevmarknaden	23
2.2.5	Konkurrensen skiljer sig över landet	26
2.2.6	Täckningsområden, företag som bedriver tillståndspliktig postverksamhet	28
2.3	Fortsatt efterlevnad av postförordningens pristak	29
2.4	Prisanalys	30
2.4.1	Europeisk jämförelse av priset på ett enstaka brev	30
2.4.2	Sammanfattande kommentar – det svenska portot lägst i Norden	32
3.	Service och kvalitet	33
3.1	Undersökningar av användarnas behov av posttjänster	33
3.2	Ökat antal förfrågningar, synpunkter och klagomål på posttjänsterna	34
3.2.1	Fler förfrågningar till PTS	34
3.2.2	Klagomål och synpunkter till Postnord – antalet reklamationer på brev har ökat	35
3.2.3	Fler klagomål och synpunkter till Citymail	37
3.3	Postnords lever inte upp till befordringstidskravet 2022	37
3.4	Avstånd till postanordning	39
3.5	Servicenät för brev- och paket tjänster	43
3.5.1	Utveckling servicenät för paketleveranser	43
3.5.2	Brevlådor	47
3.6	Hushåll utan femdagarsutdelning	47
3.7	Inkluderande posttjänster	48
3.8	Obeställbara brev	48

Tabeller

Tabell 1: Volym och omsättning på brevmarknaden 2022	22
Tabell 2: Marknadsandelar och marknadskoncentration (skriftliga meddelanden)	23
Tabell 3: Marknadsandelar och marknadskoncentration (paketbrev)	24
Tabell 4: Marknadsandelar och marknadskoncentration över tid 2019–2022	25
Tabell 5: Postnords andel av utdelade brev per län 2022 enligt PTS beräkningar	26
Tabell 6: Postnords volymandelar per kommun för skriftliga meddelanden respektive paketbrev	27
Tabell 7: Postoperatörernas mottagartäckning för totala brevvolymer	28
Tabell 8: Nordisk prisjämförelse vid olika leveranshastigheter och den lägsta tillgängliga viktlassen (köpkraftsjusterat, uttryckt i SEK) (2021)	31
Tabell 9: Genomsnittligt avstånd i meter per adress och postanordning inom och utom tätort	40
Tabell 10: Avståndsklasser, genomsnittligt avstånd per adress och postanordning, inom respektive utanför tätort	40
Tabell 11: Genomsnittligt avstånd till postanordning i meter per hustyp, respektive utanför tätort	41
Tabell 12: Typ av postanordning/anläggning per bostadstyp	41
Tabell 13: Adresser permanentboende/verksamhet och postanordningar per län, genomsnittligt avstånd i meter per adress och postanordning inom och utom tätort	42
Tabell 14: Antalet servicepunkter per distributör och geografisk täckning i jan 2023	44
Tabell 15: Postnords brevlådor i antal per län (tömningstider, klassindelad)	47

Figurer

Figur 1: Priset på ett inrikes enstaka brev (köpkraftsjusterat, uttryckt i SEK) (2021)	30
Figur 2: Antal kundsynpunkter och reklamationer på Postnord 2013-2022	36
Figur 3: Reklamationer i förhållande till antal försändelser, redovisat separat för brev och paket per 100 000 försändelser på Postnord 2013-2022	37
Figur 4: Utveckling antal paketboxar/paketskåp 2020-2023.....	43
Figur 5: Illustrationer, ombud/servicepunkter samt tillgång till boka lantbrevbäring.....	46
Figur 6: Servicepunkter och tillgång till Boka lantbrevbäring i centrala Örebro län	46
Figur 7: Postnords Företagscenter per januari 2023	46

Förkortningar och terminologi

Begrepp som används i rapporten

Adressplats: plats som enligt Lantmäteriets fastighetsregister anger en bostads- eller verksamhetsadress; i regel entrén till byggnaden med bostad eller verksamhet.

Brev: en adresserad försändelse som är innesluten i kuvert eller annat omslag och som väger högst två kg samt vykort, brevkort och liknande försändelser.

Paketbrev: en varuförsändelse 0–2 kg som hanteras och delas ut inom brevflödet.¹

Paketleveranstjänster: tjänster som innefattar insamling, sortering, transport och utdelning av paket.

Paketskåp/paketbox: är ett skåp eller en box där mottagaren kan ta emot varuförsändelser.

Postanordning: postlåda, brevinkast (postinlägg), postfack i fastighetsbox eller liknande anordning för mottagning av postförsändelser.

Samhällsomfattande posttjänst: Postnord är för närvarande utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten.

Enligt 1 kap. 2 § postlagen är samhällsomfattande posttjänst en posttjänst som ska finnas i hela landet, som är av god kvalitet och som innebär att alla användare kan ta emot postförsändelser och till rimliga priser för befordran kan avlämna sådana försändelser.

I 3 kap. 1 § postlagen anges att den samhällsomfattande posttjänsten ska uppfylla kraven att:

1. det varje arbetsdag och minst fem dagar i veckan, utom under omständigheter eller geografiska förhållanden som tillståndsmyndigheten

¹ I postlagen finns ingen definition för de småpaket som i likhet med ”vanliga brev” delas ut inom ramen för regelbundna utdelningsslingor. I postlagstiftningen utgör båda typerna av försändelser *brev* och utdelningen av dessa utgör tillståndspliktig postverksamhet. Marknadsmässigt konkurrerar dock paketbrev med ”vanliga paket” (B2C i första hand), som dessutom i många fall ligger inom viktspannet 0–2 kg och där endast sättet att förmedla försändelsen till mottagaren skiljer sig åt. Avsaknaden av en tydligt definierad term har skapat vissa svårigheter i tidigare rapporter att på ett konsekvent och tydligt sätt referera till dessa försändelser. Därför har PTS infört begreppet *paketbrev*, vilket motsvarar den engelska termen ”packet”. Införandet av termen gör också det enklare att undvika att använda olika operatörers tjänstebeteckningar såsom Varubrev, Postlådepaket och Brevlådepaket.

bedömer utgör skäl för undantag, ska göras minst en insamling och minst en utdelning av postförsändelser,

2. expeditions- och inlämningsställena ska ligga så tätt att användarnas behov beaktas,
3. de bestämmelser om befordringstider efterlevs, som meddelats av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer,
4. det ska vara möjligt att försäkra postförsändelser och att få kvitto från mottagaren på att en postförsändelse har tagits emot,
5. enstaka postförsändelser ska befordras till enhetliga priser, och
6. villkoren för tjänsten ska vara allmänt tillgängliga.

Förkortningar för organisationer

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

PTS: Post- och telestyrelsen

UPU: Universal Postal Union, Världspostföreningen

Lagar och direktiv

EU:s pakETFörordning: Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/644 av den 18 april 2018 om gränsöverskridande pakettleveranstjänster.

PTS föreskrifter om anmälan och lämnande av annan information rörande pakettleveranstjänster: PTSFS 2020:3

Postdirektivet: Europaparlamentets och rådets direktiv 97/67/EG av den 15 december 1997 om gemensamma regler för utvecklingen av gemenskapens inre marknad för posttjänster och för förbättring av kvaliteten på tjänsterna, ändrat genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/39/EG av den 10 juni 2002 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/6/EG av den 20 februari 2008.

Postlagen (2010:1045)

Postförordningen (2010:1049)

Post- och telestyrelsens föreskrifter och allmänna råd om utdelning av post vid tillhandahållandet av samhällsomfattande posttjänst, PTSFS 2022:20.

Sammanfattning

Post- och telestyrelsen (PTS) har i uppdrag att bevaka, analysera och beskriva postmarknadens utveckling. Samhällets digitalisering har lett till stora förändringar i användarnas kommunikationsvanor och därmed behov av posttjänster. Antalet skickade brevöversändelser med skriftliga meddelanden har kraftigt minskat samtidigt som användningen av digitala kommunikationssätt har ökat. Privatpersoner och organisationer e-handlar idag i större omfattning och skickar allt fler paket vilket gör att postutdelning i allt större utsträckning handlar om att dela ut paket istället för brevöversändelser. Det medför utmaningar för tillhandahållaren och som en följd även för användarna av den samhällsomfattande posttjänsten.

PTS regleringspaket med nya föreskrifter och allmänna råd om utdelning av post vid tillhandahållande av den samhällsomfattande posttjänsten och tillståndsvillkor trädde i kraft den 1 april 2023. Reglerna syftar till att trygga och säkra servicen för de som har störst behov, tydliggöra vilken nivå av service den utsedda tillhandahållaren av samhällsomfattande posttjänster ska säkra samt vad postmottagarna kan förvänta sig. Föreskrifterna säkerställer exempelvis att de som har längst avstånd till sin postanordning inte ska få längre än vad de har i dag.

Arbetet med hållbara leveranser har blivit en allt viktigare fråga under de senaste åren. Som ett exempel på arbetet med hållbarhet kan projektet ”Framtidens hållbara e-handel” (ASTER) nämnas. Initiativet har visionen att Sverige ska vara först i världen med en e-handel som är både konkurrenskraftig, effektiv och hållbar. PTS kommer också inom ramen för sitt ordförandeskap i ERGP 2024 arbeta vidare med hållbarhetsfrågorna på en internationell nivå samt driva på arbetet med att ta fram ett nytt postdirektiv format utifrån dagens och framtidens behov av posttjänster.

Postnord är fortfarande den största aktören i Sverige både vad gäller utdelning av traditionella brev och paketbrev. PTS analys visar dock att både Postnords marknadsandel och marknadskoncentrationen har minskat över tid. Under 2022 delades det ut ca 1,35 miljarder brevöversändelser på den svenska brevmarknaden, varav ca 1,3 miljarder utgjordes av traditionella brev och ca 55 miljoner var paketbrev. Jämfört med föregående år har det totala antalet brevöversändelser minskat både i termer av volymer (-10%) och i termer av omsättning (-9%).

I syfte att minska uppgiftsbördan för pakettleverantörerna kommer PTS från 2023 endast samla in statistik över volymer och omsättning från dessa aktörer vid ett tillfälle per år. Detta medför ändringar i hur PTS redovisar insamlade marknadsdata. Marknadsanalys av paketmarknaden kommer istället att redovisas i rapporten *Den svenska paketmarknaden*.

Under och efter sommaren 2022 ökade antalet klagomål till myndigheten avseende brister i brevtudelnings och tillförlitligheten i Postnords tjänster. Då klagomålen var tämligen många till antalet och kom från postmottagare över hela landet, gjorde PTS bedömningen att det kunde finnas större och mer systematiska problem i utdelningen. PTS beslutade därför i augusti att inleda tillsyn med syfte att utreda vad som har hänt och i förlängningen kunna säkerställa att Postnord skulle komma tillrätta med utdelningsproblemen. Utdelningsproblemen som framträdde i de klagomål som användarna beskrev hade även en nära koppling till hur väl Postnord levde upp till befordringstidskraven.

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. Reglerna innebär att 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. Mätningen för 2022 visar att Postnord för första gången inte når upp till kravet för helåret. Postnord delade i genomsnitt ut 94,7 procent av de tvådagarsbefordrade breven i tid på nationell nivå. Motsvarande siffra för 2021 var 97,9 procent. Det innebär att Postnord inte har lyckats efterleva befordringskraven för den samhällsomfattande posttjänsten på nationell nivå under 2022.

1. Reglering, internationellt arbete och främjande

I detta avsnitt presenteras en samlad bild av PTS arbete med att ta fram ett uppdaterat regleringspaket på postområdet som trädde i kraft den 1 april 2023. För att möta förändringarna på postmarknaden fullt ut krävs dock, utöver förändrad reglering, även främjandeinsatser på olika plan. Läsaren får därför också en inblick i några sådana initiativ.

Inledningsvis beskriver vi PTS regleringspaket med nya föreskrifter och nya allmänna råd (PTSFS 2022:20) om utdelning av post vid tillhandahållandet av samhällsomfattande posttjänst samt nya tillståndsvillkor för tillhandahållaren av den samhällsomfattande posttjänsten (tillhandahållaren)². Syftet med regleringspaketet är att trygga och säkra postservicen i hela landet. Vidare redogör vi för nationella och internationella initiativ till möjliga regelförändringar som berör postmarknaden i olika avseenden. Slutligen presenteras några olika aspekter av PTS främjandearbete.

1.1 PTS uppdrag

PTS är förvaltningsmyndighet för postområdet. PTS har enligt förordningen med instruktion för Post- och telestyrelsen (2007:951) till uppgift att på postområdet:

- främja att en väl fungerande samhällsomfattande posttjänst av god kvalitet finns tillgänglig för alla användare enligt de mål som anges i postlagen (2010:1045),
- fortlöpande följa utvecklingen och bevaka att posttjänsterna svarar mot samhällets behov,
- främja en effektiv konkurrens,
- övervaka prisutvecklingen,
- pröva frågor om tillstånd och utöva tillsyn enligt postlagen, och
- meddela föreskrifter enligt postförordningen (2010:1049).

Enligt postlagen ska det finnas en samhällsomfattande posttjänst i hela landet som innebär att alla kan ta emot brev och andra adresserade försändelser som väger

² PTS har utsett Postnord AB att tillhandahålla hela den samhällsomfattande posttjänsten.

högst 20 kg. Den samhällsomfattande posttjänsten ska vara av god kvalitet, och det ska finnas möjlighet för alla att få sådana försändelser befordrade till rimliga priser.

PTS ska fortlöpande följa utvecklingen på postområdet samt bevaka att posttjänsterna svarar mot samhällets behov och att en väl fungerande samhällsomfattande posttjänst av god kvalitet finns tillgänglig för alla användare. I uppdraget ingår därmed även att bevaka att sådana posttjänster som inte ingår i den samhällsomfattande posttjänsten svarar mot samhällets behov. Syftet är att löpande utreda och analysera behovet av förändringar i det statliga åtagandet och även bedöma utförande, behov och den närmare definitionen av den samhällsomfattande posttjänsten.

PTS ska vidare främja att postmarknaden fungerar effektivt ur ett konsumentperspektiv och ur den regionala tillväxtpolitikens perspektiv. Myndigheten ska särskilt verka för att målen med funktionshinderspolitiken uppnås inom dess ansvarsområde. Myndigheten ska därvid vara samlande, stödjande och pådrivande i förhållande till övriga berörda parter. PTS uppgifter enligt postlagen innebär bl.a. att myndigheten prövar ansökningar om tillstånd att bedriva postverksamhet samt beslutar om tillståndsvillkor för postoperatörer. PTS ska även utöva tillsyn över efterlevnaden av postlagen och de föreskrifter och villkor som har meddelats med stöd av lagen.

I PTS årliga rapportering till regeringen - *Svensk postmarknad* - ger vi exempel på hur myndigheten genomför sitt uppdrag och en samlad bild av den svenska postmarknadens utveckling.

1.2 PTS regleringspaket - för att trygga och säkra postservicen

Postmarknaden i Sverige är under förändring sedan början av 2000-talet. Antalet skickade brev-försändelser med skriftliga meddelanden har kraftigt minskat samtidigt som användningen av digitala kommunikationssätt har ökat. Privatpersoner och organisationer e-handlar idag i större omfattning än tidigare och det skickas allt fler paket.

Postutdelning handlar idag i allt större utsträckning om att dela ut försändelser innehållandes varor istället för skriftliga meddelanden. Det medför utmaningar både för tillhandahållaren och användarna av den samhällsomfattande posttjänsten. Postförsändelser som tidigare kunde delas ut till fots eller med cykel är idag större och tyngre, vilket gör att det behövs fordon av olika slag för att dela ut dem. Som konsekvens behöver postutdelningen ses över för att anpassas till de nya förutsättningarna.

Förändringarna på postmarknaden medför enligt PTS bedömning att det finns en risk för försämringar i utdelningsservicen. Detta gäller särskilt för användare som bor på glesare landsbygder samt de med behov av särskild service, eftersom det generellt är dyrare för tillhandahållaren att dela ut försändelser till dessa mottagare. PTS behöver därför särskilt säkerställa att dessa gruppers behov av posttjänster tillgodoses.

Med anledning av förändringarna på postmarknaden har myndigheten sett ett behov av att tydliggöra var någonstans postutdelning ska ske samt under vilka förutsättningar tillhandahållaren får göra förändringar i utdelningsverksamheten.

PTS gör också bedömningen att det i dagsläget finns geografiska områden på paketmarknaden där det inte är givet att marknadens aktörer av egen kraft kan säkra en ändamålsenlig postservice. Sådana områden förekommer i alla delar av landet. Myndigheten behöver därför ställa krav på tillhandahållaren för att säkerställa en postservice som motsvarar användarnas behov.

1.2.1 Föreskrifter och allmänna råd som tydliggör vad som gäller vid utdelning av post

Genom PTS nya föreskrifter och allmänna råd om utdelning av post skapar myndigheten bindande nationella bestämmelser om var någonstans postutdelning ska ske.

Föreskrifterna fastställer att en ny plats för postanordning får vara belägen högst 200 meter från en postmottagares adressplats. Föreskrifterna innebär vidare att de postmottagare som idag har längre än 200 meter till sin postanordning (t.ex. vissa boende utanför tätort), skyddas från att få ett ännu längre avstånd.

Avstånds begränsningarna gör det tydligt för tillhandahållaren vilken servicenivå denne är skyldig att upprätthålla. Avstånds begränsningarna gör det också tydligt för postmottagare vilken lägsta servicenivå de kan förvänta sig i fråga om postutdelning.

Föreskrifterna innehåller vidare bestämmelser om vad som krävs av tillhandahållaren för att denne ska kunna anvisa en ny plats för postanordning. Tillhandahållaren ska ha utrett att det faktiskt är möjligt att placera postanordningen på den tilltänkta platsen och att placeringen inte sker i strid med någon lag eller annan författning. Det ankommer även på tillhandahållaren att inleda ett samrådsförfarande med berörda aktörer innan anvisning sker. För att anvisning av en ny plats för postanordning ska kunna ske, krävs att tillhandahållaren har nått samförstånd med fastighetsägaren och andra med befogat intresse om den nya placeringen.

1.2.2 Tillståndsvillkor som säkrar den samhällsomfattande posttjänsten

Genom att i tillståndsvillkor fortsatt utse en tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten säkerställer PTS en god postservice i alla delar av landet. Tillståndsvillkoren kompletterar övrig reglering genom att säkra en servicenivå för utdelning och insamling av post upp till 20 kg. Tillståndsvillkoren är bindande och gäller för en bestämd tidsperiod om två år. Genom att villkoren är tidsbestämda skapas flexibilitet eftersom regelverket kan anpassas utifrån rådande situation.

Tillståndsvillkoren innehåller bl.a. krav på tillhandahållaren att erbjuda en särskild posttjänst för de postmottagare som inte har förmåga att hämta sina postförsändelser i ordinarie postanordning på grund av ålder (över 80 år) eller varaktig funktionsnedsättning. Dessa postmottagare ska utan kostnad få sin post utdelad i anslutning till bostaden. En reglering i tillståndsvillkor innebär en förbättring för nämnda postmottagare, eftersom sådan reglering är bindande till skillnad från de rekommendationer i de allmänna råden som varit tillämpliga innan PTS uppdaterade regler trädde i kraft.

Villkoren innehåller också krav på att tillhandahållaren utan kostnad för mottagarna ska leverera blindskriftsförsändelser till synskadade och blinda. Tillhandahållaren ska även erbjuda kompletterande service till de som har långt avstånd till närmaste expeditions- och inlämningsställe. Postnord har i mars 2023 överklagat beslutet om tillståndsvillkor till Förvaltningsrätten i Stockholm och domstolsprövning pågår för närvarande.

Utöver det som nämns innehåller tillståndsvillkoren en rad andra skyldigheter för tillhandahållaren. Exempelvis ska tillhandahållaren utföra oberoende kvalitetsmätningar av befordringstider och beakta totalförsvarets behov av posttjänster.

1.3 Postfinansieringsutredningens förslag

Regeringen beslutade den 1 oktober 2020 att ge en särskild utredare i uppdrag att utreda möjliga finansieringsmodeller för den samhällsomfattande posttjänsten.³ Syftet är att klargöra hur den samhällsomfattande posttjänsten ska finansieras när den inte längre kan vara fullt ut självfinansierad. Ett delbetänkande lämnades till regeringen i januari 2023.

Utredningen föreslår att den samhällsomfattande posttjänsten bör ha samma omfattning som idag, det vill säga att det ska finnas en posttjänst i hela landet, som

³ Finansiering av den samhällsomfattande posttjänsten, dir. 2020:101, 1 oktober 2020.

är av god kvalitet och som innebär att alla användare kan ta emot postförsändelser och till rimliga priser för befordran kan avlämna sådana försändelser. Utredningen föreslår vidare en möjlighet för tillhandahållaren att, under vissa förutsättningar, få ersättning för tillhandahållandet av den samhällsomfattande. Det ska också finnas en möjlighet att tillförsäkra den samhällsomfattande posttjänsten genom upphandling. Beträffande befordringstidskravet i postförordningen, som innebär att 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, föreslår utredningen att kravet ska ändras till att breven ska delas ut inom tre arbetsdagar.

Delbetänkandet har gått ut på remiss med sista svarsdatum den 3 juni 2023. PTS kommer att kommentera utredningens förslag inom ramen för remissförfarandet.

Utredningen har genom tilläggsdirektiv fått i uppdrag att också utreda möjligheterna att införa en skyldighet för privatpersoner och företag att ta emot digital post och en skyldighet för myndigheter, kommuner samt regioner att skicka digital post. Dessa nya delar av uppdraget ska redovisas till regeringen senast den 14 juni 2024.⁴

1.4 PTS internationella arbete på postområdet – hållbarhet och behovsanpassad reglering viktiga frågor

1.4.1 Världspostföreningen (UPU)

PTS har i uppdrag att handlägga frågor som rör Sveriges deltagande i verksamheten inom Världspostföreningen (UPU). Myndigheten strävar efter att svenska ståndpunkter ska få så stort genomslag som möjligt i det internationella arbetet. Som ett led har PTS bl.a. deltagit i arbetet inom European Committee for Postal Regulation (CERP) och dess arbetsgrupp som hanterar UPU-frågor. Frågor som har behandlats under året har bl.a. varit att öppna upp Världspostföreningen för fler och nya intressenter på postmarknaden samt finansieringen av UPU:s verksamhet.

1.4.2 European Regulators Group for Postal Services (ERGP) och postdirektivet

PTS har i uppdrag att delta i det europeiska samarbetet kring regleringsfrågor på postområdet. Det gör myndigheten t.ex. inom ramen för ERGP, som är ett rådgivande organ till EU-kommissionen, i vilken PTS är medlem liksom övriga nationella regleringsmyndigheter inom EU. Den europeiska brevmarknaden präglas, på samma sätt som den svenska, av snabbt sjunkande volymer, samtidigt som det är stark tillväxt på marknaden för varuförsändelser. PTS får genom användarundersökningar⁵

⁴ Tilläggsdirektiv till Postfinansieringsutredningen, dir. 2023:7, 30 januari 2023.

⁵ Se till exempel Befolkningens användning av posttjänster 2022, PTS-ER-2022-15, dnr. 21-11667.

myndigheten låter genomföra tydliga indikationer på att användarnas behov av posttjänster har förändrats. De skiljer sig allt mer från vad som säkerställs genom nuvarande postdirektiv (97/67/EG) från 1997 och som i väsentliga delar tar sin utgångspunkt i de förhållanden som rådde i början av 1990-talet.

Myndigheten har genom arbetet i ERGP verkat för att EU-kommissionen ska komma igång med en revidering av postdirektivet. Till exempel har ERGP under året, som ett inspel till kommande direktivöversyn, utrett hur den framtida samhällsomfattande posttjänsten kan komma att förändras. Under 2022 valdes PTS generaldirektör Dan Sjöblom in som ordförande för ERGP 2024. Under ordförandeskapet har PTS och Sverige ytterligare möjlighet att bidra med kunskap om vilka värden ett nytt postdirektiv behöver säkra i syfte att värna om användarnas olika behov av posttjänster och skapa förutsättningar för en välfungerande postmarknad.

1.5 Hållbarhetsutvecklingen på postområdet samt PTS främjandeinsatser

1.5.1 Hållbarhet en viktig fråga för postmarknaden

Arbetet med hållbarhet och hållbara leveranser har blivit en allt viktigare fråga under de senaste åren. Genom de globala målen i Agenda 2030 är det tydligt att arbetet för ett mer hållbart samhälle är ett ansvar som berör alla som på olika sätt arbetar med eller påverkar postmarknadens utveckling. I förra årets rapport *Svensk postmarknad 2022* la PTS särskilt fokus på att beskriva myndighetens arbete med hållbarhetsfrågor på postmarknaden.

Ett konkret exempel på ett arbete som syftar till att skapa hållbarhet på postmarknaden och i vilket PTS deltar är projektet ”Framtidens hållbara e-handel” (ASTER). Initiativet har visionen att Sverige ska vara först i världen med en e-handel som är både konkurrenskraftig, effektiv och hållbar. Det ska bl.a. ske genom kunskapsutbyte och samverkan. Projektet är finansierat av Vinnova och Energimyndigheten. Med stöd av ASTER har det också tagits fram en branschöverenskommelse för fossilfria leveranser. Användningen av elfordon fortsätter att öka vid transporter och leveranser av brev och paket och bl.a. har Postnord fortsatt att elektrifiera en del av sina tunga transporter.

1.5.2 PTS främjandeinsatser på postområdet – fortsatt samverkan krävs

PTS främjandearbete inom postområdet syftar till att bidra till lösningar där det kan finnas ett glapp mellan användarnas behov och det kommersiella utbudet eller med det som myndigheten har möjlighet att reglera.

Under 2022 har PTS fortsatt dialogen med centrala aktörer såsom Sveriges kommuner och regioner (SKR), Tillväxtverket, Vinnova och Trafikanalys.

PTS har under året även följt den snabba utvecklingen av nya flexibla och mottagaranpassade lösningar och särskilt service kopplad till den ”sista milen”.⁶ Exempel på sådana lösningar är att fler aktörer under 2022 tillhandahåller fler paketboxar/paketskåp samt hemleveranser. PTS bild är att konkurrensen avseende brev och paket har gått från en koncentration kring storstäder och tätorter till att i viss del utvecklas även i övriga delar av landet. Det krävs dock fortfarande insatser för att de möjligheter som denna utveckling ger verkligen ska bidra till en postservice som ger goda förutsättningar för att kunna bo och bedriva verksamhet i hela landet. För att få ökad tyngd i frågorna samarbetar PTS med olika aktörer inom den regionala tillväxtpolitiken. Det gäller främst samverkan med myndigheter på nationell nivå såsom Tillväxtverket, Vinnova och Trafikanalys, men även i viss mån samverkan med myndigheter på regional nivå samt enskilda projekt.

⁶ Den sista milen är ett uttryck som betecknar alla agenter, operationer och tillhörande utrustning som implementerats i de sista segmenten av den slutliga distributionskedjan för varor eller tjänster.

2. Marknad och prissättning

PTS har i uppgift att fortlöpande följa utvecklingen på postmarknaden, bevaka att posttjänsterna motsvarar samhällets behov, främja en effektiv konkurrens, samt övervaka prisutvecklingen. I detta avsnitt redovisar myndigheten sina marknadsanalyser.

2.1 PTS arbete med att effektivisera sina datainsamlingar

Under 2022 har PTS påbörjat ett arbete med att se över och effektivisera sina datainsamlingar på postområdet. Syftet är att minska uppgiftsbördan för företagen på marknaden och presentera en mer sammanhållen analys.

Myndigheten utför två större datainsamlingar per år. Den första är en insamling av poststatistik i januari varje år, vilken har omfattat samtliga företag som innehar tillstånd att bedriva postverksamhet samt de 15 största paketleverantörerna på marknaden. Statistiken har redovisats i rapporten *Svensk postmarknad*.

Sedan 2018 är PTS tillsynsmyndighet för EU:s paketförordning. I enlighet med denna förordning samlas marknadsdata in från företag verksamma på den svenska paketmarknaden i juni varje år. Statistiken redovisas i rapporten *Den svenska paketmarknaden*. I praktiken har införandet av paketförordningen medfört att paketleverantörer lämnar in statistik över omsättning och volymer vid två tillfällen per år. För att minska uppgiftsbördan för paketleverantörerna har PTS för avsikt att från och med 2023 endast samla in statistik över volymer och omsättning från dessa aktörer vid ett tillfälle per år, i samband med juniinsamlingen.

Detta medför ändringar i hur PTS redovisar insamlade marknadsdata. Rapporten *Svensk postmarknad* kommer att omfatta marknadsanalys av den traditionella postmarknaden, det vill säga företag som har tillstånd att bedriva postverksamhet och som delar ut brev- och varuförsändelser via brevbäring, respektive tidnings- eller reklamutdelning. Marknadsanalys av paketmarknaden kommer att redovisas i rapporten *Den svenska paketmarknaden* - inklusive analys av marknadsandelar per tjänstesegment, vilken tidigare redovisades i *Svensk postmarknad*. Avsikten är att förenkla för företagen och presentera en mer komplett och sammanhållen bild av paketmarknaden.

Under året har PTS också sett över och förtydligat de definitioner som används för olika typer av brevörsändelser i datainsamlingen, vilket efter dialog med aktörerna på

marknaden har lett till viss revision av tidigare års siffror. Årets siffror är därmed inte helt jämförbara med tidigare års.

2.2 Den svenska brevmarknaden

2.2.1 Brevmarknadens omfattning

Som nämnts ovan omfattar årets rapport analys av den traditionella postmarknaden, det vill säga företag som har ett tillstånd att bedriva postverksamhet. Postverksamhet definieras i postlagen som ”regelbunden insamling, sortering, transport och utdelning av brev mot betalning.” Brev definieras som ”en adresserad försändelse som är innesluten i ett kuvert eller annat omslag och som väger högst 2 kg, samt vykort, brevkort och liknande försändelser.”

Postlagen definierar inte försändelser utifrån deras innehåll. PTS konstaterar dock att brevårsändelser generellt används för två ändamål: för att skicka skriftliga meddelanden, samt för att skicka varor och föremål. Digitaliseringen har under de senaste åren lett till att dessa två delsegment har tenderat att utvecklas i motsatt riktning, med fallande brevvolymer och ett ökande antal varuförsändelser. För att kunna urskilja dessa två motstridiga trender samlar PTS in statistik över brevårsändelser indelade i två delsegment:

- ”Traditionella brev”: tjänster upp till 2 kg, avsedda för att skicka skriftliga meddelanden
- ”Paketbrev”: tjänster upp till 2 kg avsedda för att skicka varor och föremål

Enligt postlagen krävs tillstånd för att regelbundet dela ut brev mot betalning. Under 2022 hade 25 företag tillstånd att bedriva postverksamhet.⁷ Av dessa har två aktörer ingen egen utdelning (Bring Mail Nordic AB och MailWorld Office AB), och tre aktörer har inte besvarat enkäten (Neovici, Georgsson Mail samt Sundsvall Citypost). Detta innebär att analysen i detta kapitel baseras på uppgifter ifrån 20 företag.

2.2.2 Mått för marknadsanalys

I detta kapitel används två mått för marknadsanalys:

- Marknadsandelar: Beräknas ofta på basen av omsättning då det anses vara ett bra mått på ett företags generella förmåga att överkomma marknadshinder och erbjuda produkter som är attraktiva för konsumenten. Undantaget är när en marknad är mycket homogen, då marknadsandelar

⁷ Lista över operatörer med tillstånd att bedriva postverksamhet ([länk](#))

beräknade på basen av volymer brukar anses ge en mer rättvisande bild. På en homogen marknad är produkterna mycket lika, så att en billigare produkt enkelt kan ersätta en dyrare produkt, vilket innebär att ett företag på en sådan marknad som erbjuder en ny, billigare produkt kan ha en relativt stor inverkan på konkurrensen, även om de inte har så stora intäkter.⁸ Då brevmarknaden är en relativt homogen marknad utför PTS den huvudsakliga analysen på basen av marknadsandelar beräknade från volymer, men för att ge en komplett bild av marknaden presenteras marknadsandelar även i termer av omsättning.

- Herfindahl-Hirschmann Index (HHI): ett mått på marknadskoncentration, beräknat som summan av de kvadrerade marknadsandelarna. Ett HHI-värde som understiger 15 % innebär låg marknadskoncentration, ett värde mellan 15 och 25 % innebär måttlig marknadskoncentration, ett värde över 25 % är hög marknadskoncentration.⁹

2.2.3 Volymer och omsättning på brevmarknaden 2022

Under 2022 delade postoperatörerna ut ca 1,35 miljarder brevöversändelser på den svenska brevmarknaden, varav ca 1,3 miljarder bestod av traditionella brev, och ca 55 miljoner var paketbrev. Den totala omsättningen på brevmarknaden under 2022 var 8,4 miljarder kronor, varav traditionella brev stod för 7,1 miljarder och paketbreven stod för 1,3 miljarder kronor.

Tabell 1: Volymer och omsättning på brevmarknaden 2022

Postmarknaden 2022	Utfall 2022		Tillväxt 2021-2022	
	Volymer (mst)	Omsättning (mdkr)	Volymer	Omsättning
Traditionella brev 0-2 kg	1 297	7,1	-11%	-10%
Paketbrev 0-2 kg	55	1,3	7%	-5%
Totala brevöversändelser	1 352	8,4	-10%	-9%

Jämfört med föregående år har det totala antalet brevöversändelser minskat både i termer av volymer (-10%) och i termer av omsättning (-9%). Även traditionella brev har minskat både räknat i volymer (-11%) och i omsättning (-10%), medan paketbreven har ökat i termer av volymer (+7%), men minskat i termer av omsättning (-5%).

⁸ Busu (2012), An economic analysis of the degree of market concentration: Competition indicators; Department of Justice & FTC (2010), Horizontal Merger Guidelines

⁹ Competition indicators; Department of Justice & FTC (2010), Horizontal Merger Guidelines.

2.2.4 Postnord fortsatt stark ställning på brevmarknaden

2.2.4.1 Marknadsandelar och marknadskoncentration (traditionella brev)

Postnord har traditionellt sett haft en stark ställning på brevmarknaden ända sedan liberaliseringen av marknaden i början på 1990-talet. Postnord är fortfarande den största aktören på marknaden för traditionella brev och hade under 2022 en marknadsandel på 75–80 % (i termer av volymer). Postnords största konkurrent är Citymail, med en marknadsandel på 20–25 %. Därefter har de tio morgontidningsdistributörerna (som på paketsidan samarbetar inom ramarna för Early Bird) sammanlagt en marknadsandel på 1–5 %. Därutöver finns det åtta mindre, lokala aktörer verksamma på brevmarknaden, vilka tillsammans sammanlagt har en marknadsandel på mindre än en procent.

Tabell 2: Marknadsandelar och marknadskoncentration (skriftliga meddelanden)

Postoperatör	Marknadsandel (volym) Traditionella brev (0-2 kg)		Postoperatör	Marknadsandel (omsättning) Traditionella brev (0-2 kg)	
Postnord	75-80%	-1	Postnord	85-90%	-1
Citymail	20-25%	1	Citymail	10-15%	1
Early Bird	1-5%	0	Early Bird	<1%	0
Lokala aktörer	<1%	0	Lokala aktörer	<1%	0
HHI	62%	↓ -1	HHI	78%	↓ -1

Not: röd markering = minskning; grön markering = ökning

Jämfört med föregående år har Postnord tappat en procentenhet, medan Citymail har stärkt sin ställning med en procentenhet. Övriga aktörers marknadsandelar är mer eller mindre oförändrade, med antingen en ökning (grön) eller minskning (röd) på mindre än en procentenhet.

Beräkning av Herfindahl-Hirschman Index (HHI) ger ett värde på 62 % (volym), vilket innebär en hög marknadskoncentration. Koncentrationen har dock minskat med 1 procentenhet under året. PTS kan dock konstatera att brevmarknaden fortfarande är en högt koncentrerad marknad. Detta gäller särskilt för vissa delsegment, såsom rikstäckande befördran av enstaka brev, där Postnord i praktiken är den enda aktören.

Om analysen istället utförs på basen av marknadsandelar beräknade på omsättning får vi en likartad bild, men det kan konstateras att Postnords marknadsandel är högre (85–90 %), och likaså att marknadskoncentrationen är högre (HHI 78 %). Både Postnords marknadsandel och HHI har dock fallit under året.

2.2.4.2 Marknadsandelar och marknadskoncentration (paketbrev)

Som nämnts ovan omfattar brevmarknaden både traditionella brev och lättare varuförsändelser som distribueras i brevflödet. Sedan 2019 har PTS möjlighet att urskilja paketbrev ur de totala brevvolymer. Postnord är den största aktören även på denna delmarknad, med en marknadsandel på 65–70 %. Därefter kommer de tio distributörerna inom Early Bird, vilka tillsammans har en sammanlagd marknadsandel på 25–30 %. Citymail är det tredje största företaget, med en marknadsandel på 5–10 %. Därutöver finns det ett litet antal små, lokala aktörer, vilka tillsammans har en sammanlagd marknadsandel som understiger 1 %.

Tabell 3: Marknadsandelar och marknadskoncentration (paketbrev)

Postoperatör	Marknadsandel (volym) Paketbrev (0-2 kg)		Postoperatör	Marknadsandel (omsättning) Paketbrev (0-2 kg)	
Postnord	65-70%	-4	Postnord	75-80%	-5
Early Bird	25-30%	2	Early Bird	15-20%	4
Citymail	5-10%	1	Citymail	1-5%	1
Lokala aktörer	<1%	0	Lokala aktörer	<1%	0
HHI	52%	↓	-4	HHI	63%
					↓
					-6

Not: röd markering = minskning; grön markering = ökning

Jämfört med föregående år har Postnords marknadsandel minskat med 4 procentenheter (i termer av volym). I kontrast har den sammanlagda marknadsandelen hos de tio distributörerna inom Early Bird ökat med 2 procentenheter, och Citymail har stärkt sin ställning med 1 procentenhet.

En beräkning av Herfindahl-Hirschman Index (HHI) ger ett värde på 52 %, vilket innebär en hög marknadskoncentration, vilken dock har minskat med 4 procentenheter sedan 2021. Detta speglar att den största aktören under året har tappat marknadsandel till fördel för de mindre aktörerna på marknaden.

Om analysen istället utförs på basen av marknadsandelar beräknade från omsättning får vi en likartad bild, men det kan konstateras att både Postnords marknadsandel (75–80 %) och graden av marknadskoncentration (63 %) är högre. Båda måtten har dock minskat under året. Koncentrationsmått beräknade på basen av omsättning har också minskat mer, jämfört med samma mått beräknade på basen av volym.

2.2.4.3 Marknadsandelar och marknadskoncentration (utveckling över tid)

Som vi nämnt ovan har PTS sedan 2019 möjlighet att urskilja paketbrev ur de totala brevöversändelsevolymer, vilket gör det möjligt att analysera utvecklingen i marknadskoncentration över tid. Som tabellen nedan visar har både

marknadskoncentrationen och marknadsandelen hos det största företaget (Postnord) minskat på båda delmarknaderna under perioden 2019–2022.

Tabell 4: Marknadsandelar och marknadskoncentration över tid 2019–2022

Traditionella brev (baserat på volym)

	2019	2020	2021	2022	2019-2022
HHI	66%	66%	64%	62%	-3
CR1	75-80%	75-80%	75-80%	75-80%	-3

Not:

HHI: marknadskoncentration

CR1: marknadsandel hos största företaget

Paketbrev (baserat på volym)

	2019	2020	2021	2022	2019-2022
HHI	76%	66%	56%	52%	-24
CR1	85-90%	75-80%	65-70%	65-70%	-21

På marknaden för traditionella brev har nedgången varit mer försiktig, med en minskning av både HHI och CR1 med 3 procentenheter vardera. I kontrast har utvecklingen på marknaden för paketbrev varit mer betydande, där marknadskoncentrationen under perioden har minskat 24 procentenheter och CR1 har minskat med 21 procentenheter.

2.2.4.4 Avslutande kommentar

I detta avsnitt har PTS undersökt konkurrenssituationen på brevmarknaden, vilken kan delas in i två delsegment: marknaden för traditionella brev samt marknaden för paketbrev. På båda delmarknaderna är Postnord fortfarande den största aktören, men har tappat marknadsandelar under året, framför allt till Citymail inom brevsegmentet, och till både Early Bird och Citymail inom paketbrevsegmentet. Likaså har marknadskoncentrationen under året minskat på båda delmarknaderna och särskilt på marknaden för paketbrev. Sammanfattningsvis kan PTS konstatera att trots denna relativt positiva utveckling råder fortfarande en hög grad av marknadskoncentration på båda delmarknader, och framför allt på marknaden för traditionella brev.

2.2.5 Konkurrensen skiljer sig över landet

I föregående avsnitt analyserade PTS konkurrenssituationen på aggregerad marknadsnivå. I detta avsnitt fokuserar vi på hur konkurrensen ser ut på regional och lokal nivå.

Av föregående avsnitt framgår att Postnord har en marknadsandel på omkring 75–80% av brevmarknaden räknat i volymer. Detta gäller såväl totalt som för segmentet skriftliga meddelanden. För paketbrev är motsvarande andel 65–70%. Sett ur ett regionalt och lokalt perspektiv så är konkurrensbilden däremot väldigt varierande beroende på var i landet man befinner sig.

Postnords marknadsandel räknat i utdelade volymer per län, uppgår till mellan 56–100% för skriftliga meddelanden. För paketbrev varierar andelen från 48% upp till 83%. I marknadssegmentet skriftliga meddelanden, dvs traditionella brev så saknas det konkurrens helt i fem av länen. För paketbrev är konkurrensen generellt sett betydligt hårdare och mer utbredd över hela landet och i inget av länen så saknas det konkurrens.

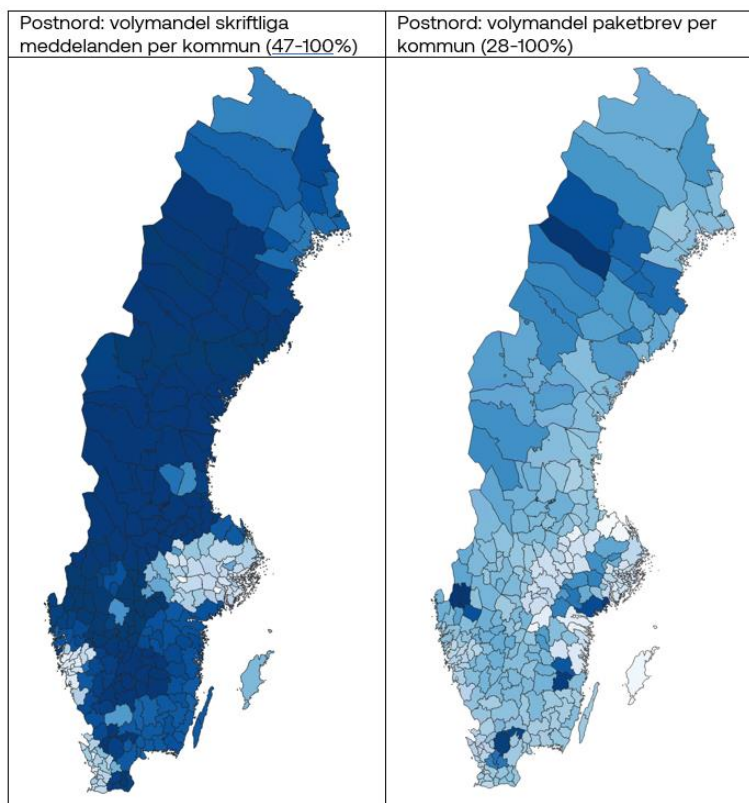
Tabell 5: Postnords andel av utdelade brev per län 2022 enligt PTS beräkningar¹⁰

Postnord: Andel av rapporterade brevvolymer			
Län	Brev totalt	Traditionella brev	Paketbrev
1 Stockholms län	57%	56%	58%
3 Uppsala län	63%	63%	60%
4 Södermanlands län	69%	68%	83%
5 Östergötlands län	96%	97%	60%
6 Jönköpings län	99%	100%	70%
7 Kronobergs län	90%	91%	69%
8 Kalmar län	95%	96%	67%
9 Gotlands län	61%	62%	48%
10 Blekinge län	95%	96%	66%
12 Skåne län	67%	67%	66%
13 Hallands län	77%	78%	65%
14 Västra Götalands län	74%	74%	66%
17 Värmlands län	98%	99%	70%
18 Örebro län	75%	76%	60%
19 Västmanlands län	58%	58%	57%
20 Dalarnas län	99%	100%	68%
21 Gävleborgs län	96%	97%	67%
22 Västernorrland län	99%	100%	71%
23 Jämtlands län	99%	100%	75%
24 Västerbottens län	99%	100%	78%
25 Norrbottens län	92%	93%	71%

¹⁰ De olika marknadsaktörerna rapporterar in sina totalvolymer samt volymer uppdelade på postnummerområden. PTS räknar sedan om dessa volymer till län respektive kommuner och gör slutligen en sammanställning över hur Postnords volymer ser ut i relation till totala volymer per län eller kommun.

Bilden av att det är stora skillnader i hur konkurrensen ser ut lokalt jämfört mot helheten för landet blir ännu tydligare på kommunal nivå där Postnords marknadsandel varierar mellan 47-100% för skriftliga meddelanden, samt mellan 28-100% för paketbrev. För skriftliga meddelanden finns den mest intensiva konkurrensen kring de tre storstadsregionerna inklusive Mälardalen, medan det i övriga landet är drygt 100¹¹ kommuner där Postnord helt saknar konkurrens. För paketbrev är det precis som konstaterats i föregående stycke angående konkurrensen på länsnivå, betydligt hårdare konkurrens och Postnord har här en marknadsandel som understiger 50% av volymerna i 6 stycken av landets kommuner¹² medan bolaget endast i tre fall har 100% av paketbrevvolymerna i respektive kommun.¹³

Tabell 6: Postnords volymandelar per kommun för skriftliga meddelanden respektive paketbrev



¹¹ 108 st, samt ytterligare 57 st där andelen ligger mellan 97-99%

¹² Tierp, Östhammar, Gotland, Vadstena, Avesta, Söderköping

¹³ Dals-Ed, Bengtsfors, Sorsele

2.2.6 Täckningsområden, företag som bedriver tillståndspliktig postverksamhet

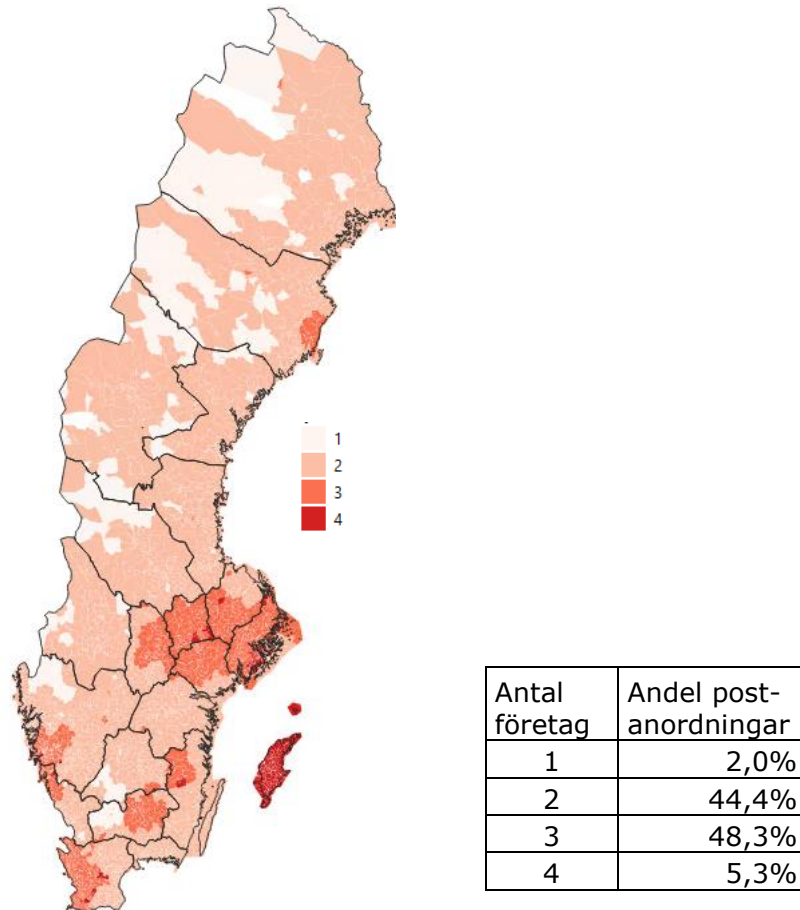
Postnord är i egenskap av utsedd tillhandahållare av den samhällsomfattande posttjänsten skyldig att dela ut post till alla mottagare i landet. Den största konkurrenten Citymails distributionsnät täcker drygt hälften av dessa mottagare. För enskilda morgontidningsdistributörer kan täckningen variera mellan drygt 3% till omkring 20% av postanordningarna. Resterande aktörer delar ut till en väsentlig lägre andel av mottagarna/postanordningarna.

Tabell 7: Postoperatörernas mottagartäckning för totala brevvolymer¹⁴

Företag	Mottagartäckning
Postnord	100%
Citymail	54%
Pressens Morgontjänst	20%
Svensk Hemleverans	13%
VTD Västsvensk Tidningsdistribution	11%
Tidningstjänst (TAB)	11%
Nim Distribution	10%
Point Logistik Gota Media	10%
Prolog	7,3%
NWT Distribution	5,1%
SDR Svensk Direktreklam	4,8%
Hall Media Logistik	3,6%
Svensk Hemleverans Norr	3,4%
Mediakonsult i Göteborg	1,6%
Mail Company Sweden	0,6%
Kiruna Mail	0,2%
Postmästaren i Hälsingland	0,2%
BJ Distribution	0,2%
Mariestads brev och paketservice	0,2%
Lysekils Lokalpost	0,1%

Ser vi till hur många företag/tillståndshavare som delar ut brev inom samma områden varierar det mellan 1–4 företag, men uppgår i normalfallet till två eller tre företag. Endast vid 2 % av landets postanordningar är Postnord ensam om att utföra brevutdelning. Å andra sidan är det bara vid lite drygt 5 % av anläggningarna det finns så många som upp till fyra olika aktörer som delar ut brev.

¹⁴ Mättet mottagartäckning anger hur stor andel av landets postanordningar (se avsnitt om begreppsanvändning i rapporten) som respektive aktör täcker inom sitt utdelningsområde. Det refererar alltså inte till geografisk yttäckning, dvs till hur stora områden av landet som respektive företag är aktiva inom. Det bör även understrykas att detta tal heller inte säger något om faktiskt utdelade volymer inom respektive täckningsområde.



2.3 Fortsatt efterlevnad av postförordningens pristak

Tillhandahållaren av den samhällsomfattande posttjänsten måste vid prisändringar ta hänsyn till de regler om prissättning som finns i postförordningen och postlagen. Prishöjningstaket, som följer av 9 § postförordningen, avser frimärkta brevfrösendelser. Prishöjningstaket ger, utöver inflationen, också ett utrymme för prishöjning baserat på de ökade styckkostnader som volymnedgången medför.

Den 1 januari 2022 höjde Postnord det aktuella portot med 1 kr (från 12 till 13 kr), vilket innebär en höjning med 8 procent. Detta ligger inom det tillåtna utrymme, då utrymme för 2022 med hänsyn till inflation och volymminskning enligt postförordningens regel var 19 procent.

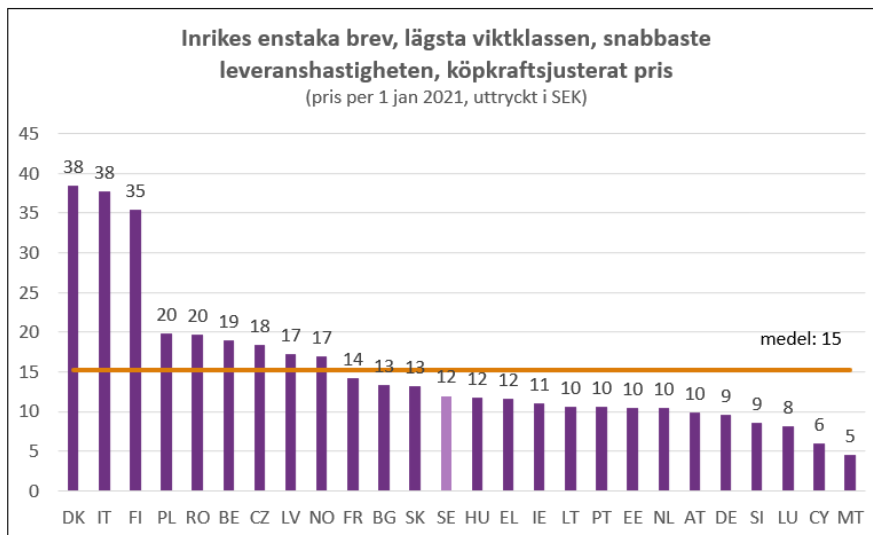
Den 1 januari 2023 höjde Postnord portot med 2 kr (från 13 kr till 15 kr), vilket motsvarar en höjning med 15 procent. Denna höjning kan ännu inte bedömas utifrån reglerna förrän Postnord har fastställt volymutvecklingen för frimärkt under 2022. Givet att det finns ett outnyttjat prishöjningsutrymme från föregående år, att volymerna har minskat under 2022 medan inflationen har ökat kraftigt, är det sannolikt att även denna höjning ligger inom det tillåtna intervallet.

2.4 Prisanalys

2.4.1 Europeisk jämförelse av priset på ett enstaka brev

PTS har i uppgift att bevaka prisutvecklingen på postmarknaden. I detta avsnitt utför PTS en europeisk jämförelse av priset på ett inrikes enstaka frimärkt brev. För detta ändamål använder PTS prisdata från ERGP¹⁵. Datasetet innehåller priser insamlade från europeiska tillsynsmyndigheter och avser det nominella priset för ett inrikes enstaka frimärkt brev av den lägsta viktklassen. Den senaste tillgängliga datan är från 2021. Priserna har köpkraftsjusterats för att ta hänsyn till skillnader i prinsnivån mellan olika länder (det vill säga, skillnader i köpkraft mellan olika valutor), och har uttryckts i svenska kronor.

Figur 1: Priset på ett inrikes enstaka brev (köpkraftsjusterat, uttryckt i SEK) (2021)



Not: Leveransvillkor: D+1 - förutom FI (D+2); NO (D+3); SE (D+2); Viktklass: 20 g - förutom: BE, BU, CZ, HR, MT, SE, SK (50 g), DK (100 g)

¹⁵ ERGP (21) 25 Report on core indicators for monitoring the European postal market, 28th January 2022, <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/48634/attachments/1/translations/en/renditions/native>

Diagrammet ovan visar priset per den 1 januari 2021 för ett enstaka brev av den lägsta viktklassen och den snabbaste leveranshastigheten. Som diagrammet visar återfinns det högsta priset i Danmark (ca 38 kr) och det lägsta priset i Malta (5 kr). Det svenska priset på 12 kr utgör medianvärdet i datasetet (plats 13 av 26) och ligger något under medelvärdet (15 kr). I en jämförelse med de andra nordiska länderna i databasen är det svenska priset (12 kr) lägst, jämfört med Danmark (38 kr), Finland (35 kr), Norge (17 kr).

Det ska dock noteras att priserna inte är direkt jämförbara då priser i olika länder är associerade med olika leveransvillkor, t.ex. olika leveranshastigheter¹⁶ och olika maxvikter för den lägsta viktklassen, vilket försvårar en prisjämförelse. De länder i datasetet som är mest jämförbara med Sverige är de övriga nordiska länderna. Tabellen nedan sammanfattar priset i dessa länder vid de tillgängliga leveranshastigheterna och för den lägsta tillgängliga viktklassen.

Tabell 8: Nordisk prisjämförelse vid olika leveranshastigheter och den lägsta tillgängliga viktklassen (köpkraftsjusterat, uttryckt i SEK) (2021)

Land	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5
Sverige		12kr (50g)			
Finland		35kr (20g)	20kr (20g)		
Norge			17kr (20g)		
Danmark	38kr (100g)				15kr (50g)

Som framgår av tabellen är leveranshastigheten för normalportot i Sverige utdelning inom två arbetsdagar (D+2) och den lägsta viktklassen uppgår till 50 gram. Ett enstaka frimärkt brev med en maximal vikt på 50 gram som levereras D+2 kostade 12 kr under 2021.

I Finland finns två leveranshastigheter, en förstaklasstjänst som levereras inom två arbetsdagar (D+2) samt en långsammare andraklasstjänst som levereras inom tre arbetsdagar (D+3). Det svenska priset på 12 kr kan jämföras med den finska förstaklasstjänsten, vilken under 2021 kostade 35 kr, det vill säga nästan tre gånger så mycket som den svenska motsvarigheten, och vilken avser ett brev med en lägre maximal vikt (20 g).

I Norge är leveranshastigheten för normalportot utdelning inom tre arbetsdagar (D+3), för ett brev som väger max 20 g. I en jämförelse med det svenska priset under 2021

¹⁶ Leveranshastigheter mäts i enlighet med den formel som är stipulerad i bilagan till postdirektivet: D+n, där D står för avlämningsdatum och n för antalet arbetsdagar mellan avlämningsdatum och datum för överlämnande till adressaten.

(12 kr) är det norska priset (17 kr) 5 kr dyrare och avser en långsammare leveranshastighet (D+3) samt en lägre maximal vikt (20 g).

I Danmark har normalportot två leveranshastigheter, en förstaklasstjänst med leverans inom en arbetsdag (D+1, maximal vikt 100 g) samt en andraklasstjänst med leverans inom fem arbetsdagar (D+5, maximal vikt 50 g). Ingen av dessa är direkt jämförbara med det svenska priset på 12 kr. Det kan dock noteras att den danska andraklasstjänsten på 15 kr (D+5, maximal vikt 50 g) är tre kronor dyrare än det svenska priset på 12 kr (D+2, 50 g), och avser en långsammare leveranshastighet för ett brev med samma maximal vikt.

2.4.2 Sammanfattande kommentar – det svenska portot lägst i norden

I detta avsnitt har PTS utfört en europeisk jämförelse av priset på ett inrikes enstaka frimärkt brev. Analysen visar att det svenska priset ligger relativt nära det europeiska genomsnittet, och jämfört med nordiska priser är det svenska priset det lägsta bland jämförbara priser.

3. Service och kvalitet

PTS genomför en rad olika undersökningar, analyser och uppföljningar avseende frågor som har att göra med olika aspekter av service och kvalitet i posttjänsterna. Det handlar bland annat om undersökningar avseende olika användargrupperns behov av posttjänster och hur dessa utvecklas över tid. PTS har även till uppgift att bevaka, analysera och vid behov vidta åtgärder med anledning av användarnas klagomål eller synpunkter till PTS eller någon av postoperatörerna. Slutligen bevakar PTS frågor som avstånd till en postanläggning eller annan postservice, befordringstider för brev, undantag från femdagarsutdelning samt arbetet med postservice till användare med särskilda behov.

I detta avsnitt presenteras en helhetsbild av servicenivån och kvaliteten i posttjänsterna, utifrån de aspekter som beskrivs ovan.

3.1 Undersökningar av användarnas behov av posttjänster

PTS genomför regelbundet undersökningar av användarnas behov av posttjänster, för att bevaka att den samhällsomfattande posttjänsten motsvarar samhällets behov. Undersökningarna visar att användarna generellt är relativt nöjda med den samhällsomfattande posttjänsten men att vissa användargrupper har särskilda behov. Att brev och paket kommer fram i tid, snabbt och enligt kundlöfte uppfattas som centralt av användarna. Det är viktigt med förutsägbarhet, tillförlitlighet och att veta när försändelsen kommer fram, så att användarna får den tjänst som har avtalats. Fyra av tio mindre företag uppger i undersökningen *Mindre företags behov av posttjänster*¹⁷ att förslaget om en förlängd befordringstid från två till tre dagar för brev skulle få stora konsekvenser för dem. Vissa vill kunna köpa till en snabbare tjänst.

PTS lät genomföra en utvärdering av tjänsten särskild posttjänst utanför tätort under våren 2022.¹⁸ Tjänsten innebär att personer som på grund av ålder över 80 år eller funktionsnedsättning inte har förmåga att hämta sin post i ordinarie postlåda kan få den utdelad i anslutning till bostaden. Utvärderingen visade att användarna av tjänsten är mycket nöjda med tjänsten, men att kännedomen om den i målgruppen

¹⁷ Mindre företags behov av posttjänster – En kvantitativ undersökning av hur den samhällsomfattande posttjänsten motsvarar mindre företags behov i olika delar av landet, PTS-ER-2023:10, dnr 22-4585.

¹⁸ Särskilda behov av posttjänster – En kvalitativ undersökning av behov av posttjänster hos personer med funktionsnedsättning och äldre, PTS-ER-2021:8, dnr. 20-6229.

generellt sett är låg. PTS har därför med Postnords hjälp påbörjat en informationskampanj om den särskilda posttjänsten under hösten 2022 som fortsätter under 2023. Det är viktigt att de användare som har behov av en högre servicenivå än den generella får tillgång till tjänsten.

3.2 Ökat antal förfrågningar, synpunkter och klagomål på posttjänsterna

Användare av posttjänster vänder sig till både PTS och postoperatörerna med förfrågningar, synpunkter och klagomål på olika aspekter av posttjänsterna. Postoperatörerna är enligt postlagen skyldiga att ha ett förfarande med rutiner för att hantera användarnas klagomål.

Nedan följer en redogörelse för mottagna förfrågningar, synpunkter och klagomål till PTS samt till Postnord och Citymail under 2022.

3.2.1 Fler förfrågningar till PTS

Användarnas förfrågningar (ärenden) till PTS ger myndigheten viktig information om hur postmarknaden fungerar och hur väl posttjänsterna motsvarar användarnas behov och förväntningar.

Under 2022 har antalet ärenden hos PTS ökat för andra året i rad. Under 2022 tog PTS emot 1 535 ärenden, vilket motsvarar en ökning med ca 14 procent jämfört med 2021, då antalet ärenden uppgick till 1 344. Under 2022 kategoriserades 90 procent av alla ärenden som klagomål och för 2021 var samma siffra 85 procent.

De flesta ärenden som PTS tar emot är utdelningsrelaterade klagomål och handlar om försändelser som har delats ut för sent, skadats eller försvunnit. Av klagomålen kunde cirka 71 procent kopplas till Postnord, 4 procent till Citymail och 25 procent till icke angivna postoperatörer.

Från och med sommaren 2022 började det komma in fler klagomål till PTS gällande brister i Postnords utdelningsverksamhet runt om i landet. Klagomålen handlade bl.a. om brev som når mottagaren först ett par veckor efter att avsändaren skickat brevet. Mottagarna beskrev att de fått förfallna fakturor, missat vårdbesök p.g.a. sena kallelser eller upplevt att andra viktiga brev har blivit försenade. Klagomålen handlade också om att brev försvunnit eller skadats.

Då klagomålen var tämligen många till antalet och kom från mottagare över hela landet, gjorde PTS bedömningen att det kunde finnas större och mer systematiska problem i utdelningen. PTS beslutade därför i augusti att inleda tillsyn med syfte att utreda vad som hade hänt för att i förlängningen säkerställa att Postnord skulle

komma tillrätta med utdelningsproblemen.¹⁹ PTS har under tillsynens gång, genom skriftväxling, granskat om Postnord bedriver en tillförlitlig postverksamhet i enlighet med postlagen och operatörens tillståndsvillkor. För att kunna bedriva en tillförlitlig postverksamhet ska Postnord enligt sina tillståndsvillkor²⁰ genomföra riskanalyser vid händelser i bolagets verksamhet som har orsakat större avsteg från kravet om tillförlitlighet.

PTS har i tillsynen noterat att Postnord inte har kunnat bekräfta om postoperatörens utdelningsproblem är åtgärdade. Därutöver har Postnord uppgett att bolaget enbart genomför riskanalyser årligen eller vid större produktionsförändringar. Mot denna bakgrund förelade PTS i december 2022 Postnord att upprätta en riskanalys med handlingsplan med anledning av utdelningsproblemen. Postnord inkom i januari 2023 med sin riskanalys som enligt PTS bedömning inte hade genomförts i enlighet med postoperatörens tillståndsvillkor, varför PTS bad Postnord om komplettering i vissa delar. Då PTS inte ansåg att inkomna kompletteringar var tillräckliga beslutade myndigheten att förelägga operatören att inkomma med en riskanalys i enlighet med Postnords tillståndsvillkor. Tillsynen är fortfarande pågående och PTS kommer att granska Postnords riskanalys när komplettering kommer in.

Utdelningsproblemen som framträder i de klagomål som beskrivs ovan har även en nära koppling till hur väl Postnord lever upp till befordringstidskraven, se avsnitt 3.3 nedan.

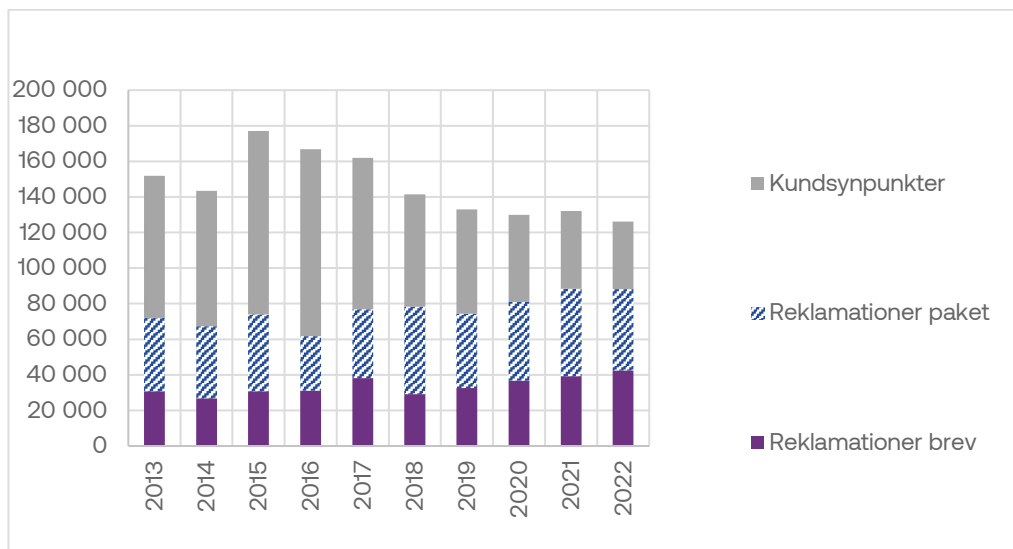
3.2.2 Klagomål och synpunkter till Postnord – antalet reklamationer på brev har ökat

Postnord skiljer mellan kundsynpunkter och reklamationer i sin redovisning. Kundsynpunkterna omfattar klagomål, förbättringsförslag/idéer och beröm. Reklamationer avser klagomål på specifika tjänster som ingår i Postnords produktsortiment, i vilka kunder kan begära ersättning om Postnord inte har uppfyllt sitt åtagande i enlighet med villkoren för tjänsten.

¹⁹ Dnr. 22-9752

²⁰ Tillståndsvillkor för Postnord Group AB 1 april 2021 tom 31 mars 2023, dnr. 21-12544 9.

Figur 2: Antal kundsynpunkter och reklamationer på Postnord 2013-2022



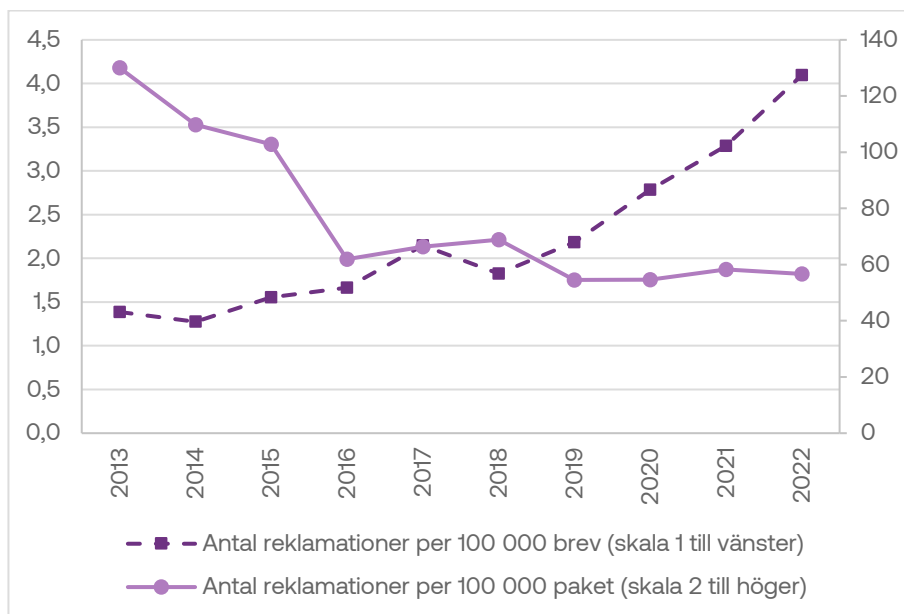
Som visas i figuren ovan registrerade Postnord under 2022 totalt 126 200 reklamationer och kundsynpunkter, vilket är en minskning med 5 procent jämfört med året innan.

Antalet reklamationer var totalt cirka 88 100, varav cirka 42 450 avsåg brev och resterande 45 650 avsåg paket. Den vanligaste orsaken till reklamationerna är att försändelsen saknas.

Under 2022 kategoriserades ungefär 36 600 av det totalt 38 100 kundsynpunkterna som klagomål. Huvuddelen av klagomålen inom kategorin kundsynpunkter rörde utdelning eller insamling av brev och paket, exempelvis felutdelade försändelser, saknade brev och paket, försenade försändelser eller felaktigt returnerade brev.

Kundsynpunkterna fortsätter att minska medan reklamationerna på brev försändelser ökar för fjärde året i rad. Det är första gången sedan 2008 som reklamationerna för brev överstiger 40 000 i antal, vilket är fler än 2017 då det inkom många klagomål på postmarknaden.

Figur 3: Reklamationer i förhållande till antal försändelser, redovisat separat för brev och paket per 100 000 försändelser på Postnord 2013-2022



3.2.3 Fler klagomål och synpunkter till Citymail

Citymail skiljer mellan klagomålsärenden och informationsärenden. Klagomålsärenden handlar främst om saknad eller felutdelad post. Under informationsärenden hanteras ärenden som information om portkod eller byte av plats för postlådor m.m.

Under 2022 rapporterade Citymail 10 938 klagomålsärenden, vilket innebar en ökning med 4,5 procent jämfört med 2021. Citymail tog emot flest klagomål under Q1 och Q4 och rapporterade att ökningen troligen berodde på faktorer som julhandel och Black Week i kombination med ett 50 procentigt ökat paketflöde samt väderutmaningar.

3.3 Postnords lever inte upp till befordringstidskravet 2022

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. Reglerna innebär att 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.

Kantar Sifo har t.o.m. 2022 haft uppdraget att kontinuerligt mäta Postnords befordringstider. Mätningen för 2022 visar att Postnord för första gången inte når upp till kravet för helåret. Postnord delade i genomsnitt ut 94,7 procent av de tvådagarsbefordrade breven i tid på nationell nivå. Motsvarande siffra för 2021 var 97,9 procent. Det innebär alltså att Postnord inte har lyckats efterleva befodringskraven för den samhällsomfattande posttjänsten på nationell nivå under 2022.

Tidigare år har resultatet för någon enskild månad legat under 95-procentsgränsen. Men under 2022 låg resultatet kontinuerligt under 95 procent under hela perioden juni till och med december. Den lägsta uppmätta andelen brev som har delats ut i tid var 90,5 procent (avseende december). December är vanligtvis den månad som brukar ge lägst resultat på grund av den kraftigt ökade mängden försändelser i samband med julen, men år 2021 nåddes 94,4 procent i december, och försämringen är påtaglig.

På regional nivå visar mätningen att Postnord uppfyller postförordningens krav i sex av nio terminalområden.²¹ De tre terminalområden där Postnord inte nått upp till 95 procent är Årsta (93,1 procent), Göteborg (93,2 procent) och Hallsberg (93,4 procent). Högsta utfall per terminalområde för året var 96,4 procent (terminalområde Nässjö), vilket dock kan jämföras med 99,0 procent år 2021.

Mot bakgrund av det ökande antal klagomål med koppling till utdelningsproblem som redogörs för ovan under avsnitt 3.2.1. har PTS också löpande och månad för månad bevakat hur väl tillhandahållaren lever upp till befodringskraven. Detta eftersom utdelningsproblemen som manifesteras i klagomålen är nära kopplade till hur väl kraven på befodringsstider uppfylls.

PTS ser med oro på utvecklingen i de mätningar som Postnord redovisat beträffande kvalitetskravet på befodringsstider i 6 § postförordningen. Myndigheten kommer därför föra samtal med Postnords ledning om vikten av att vända den negativa utvecklingen.

²¹ 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 har skett.

3.4 Avstånd till postanordning

Avståndet till postanordning är en annan viktig aspekt i PTS kvalitetsuppföljning. Nedan redogör PTS därför för hur långa avstånd de svenska postmottagarna hade mellan sin adressplats och placering av postanordning vid årsskiftet 2022/23.

Post delas i Sverige ut i knappt 5,6 miljoner postanordningar²² vid närmare 3 miljoner adresser. Postutdelningen till dessa adresser organiseras i form av omkring 7 800 brevbärarslingor²³, av vilka ca 5 300 är renodlade stadsbrevbärarslingor, drygt 1 100 bestående av enbart lantbrevbäring, medan övriga knappt 1 400 är blandade slingor med inslag av både stads- och lantbrevbäring i varierande grad.

Sett i förhållande till anläggningstyp har knappt hälften av postmottagarna utdelning i enskild anläggning 48% (enskild postlåda eller brevinkast i dörr), 29% har utdelning i ett fack i fastighetsbox, resterande 23% har utdelning i postlåda placerad i lådsamling. Därutöver har ett fåtal avlämningsställen (ca 2 900 stycken; 0,05%) utdelning i så kallad samhällsbox.

Det genomsnittliga avståndet mellan bostad/verksamhet och den plats där posten delas ut är 68 meter.²⁴ Om antalet postanordningar på respektive adress inkluderas i beräkningen blir det genomsnittliga avståndet (viktat per postmottagare) betydligt kortare: 39 meter. Det genomsnittliga avståndet skiljer sig också väsentligt åt beroende på om postanordningen finns inom eller utanför tätort, vilket framgår av tabellen nedan.

²² Vilka ur ett produktionsperspektiv brukar benämnas ”avlämningsställen” och utgörs av i huvudsak brevinkast i dörr, postfack i fastighetsbox, enskild postlåda eller postlåda i lådsamling. Begreppet gör ingen skillnad mellan om bakomliggande postmottagare är ett hushåll, ett företag/verksamhet eller som i vissa fall: både och.

²³ Avser utdelning inom den samhällsomfattande posttjänsten, utförd av Postnord. Utformning och omfattning av enskilda brevbärarslingor justeras och förändras kontinuerligt. Dessa uppgifter är inhämtade i januari 2023.

²⁴ Avståndet är uppmätt på så sätt att i det fall postlådan är placerad på ett sådant avstånd att mottagaren behöver förflytta sig längs allmänna eller vägar utanför tomtmark i direkt anslutning till bostad/verksamhetsställe så har det faktiska vägstavståndet använts i beräkningen, i annat fall är basen i beräkningen uppmätt fågelvägsavstånd mellan adressplatskoordinat och koordinat för respektive postanläggnings placering.

Tabell 9: Genomsnittligt avstånd i meter per adress och postanordning inom och utom tätort

	Genomsnittligt avstånd i meter (per adress)	Genomsnittligt avstånd i meter (per postanordning)
Totalt	68	39
<i>Inom tätort</i>	<i>24</i>	<i>15</i>
<i>Utanför tätort</i>	<i>221</i>	<i>217</i>

Denna skillnad återspeglas i hur antalet adresser och postanordningar fördelar sig i olika avståndsklasser beroende på om adressen finns inom eller utanför en tätort nedan.

Tabell 10: Avståndsklasser, genomsnittligt avstånd per adress och postanordning, inom respektive utanför tätort

Avståndsklass	Avstånd totalt			Avstånd inom tätort			Avstånd utanför tätort		
	Antal adresser	Antal postanordningar	Andel	Antal adresser	Antal postanordningar	Andel	Antal adresser	Antal postanordningar	Andel
0-20 m	1 555 510	4 007 986	73,9%	1 506 045	3 950 296	82,4%	49 465	57 690	9,1%
20-100 m	900 743	1 089 336	20,1%	583 225	756 530	15,8%	317 518	332 806	52,7%
100-200 m	175 477	185 775	3,4%	56 394	63 042	1,3%	119 083	122 733	19,4%
200-500 m	76 280	78 559	1,4%	15 120	15 985	0,3%	61 160	62 574	9,9%
500-1000 m	37 913	39 150	0,7%	4 487	4 933	0,1%	33 426	34 217	5,4%
1-2 km	14 358	14 767	0,3%	953	989	0,0%	13 405	13 778	2,2%
2-5 km	6 128	6 269	0,1%	138	156	0,0%	5 990	6 113	1,0%
5-10 km	1 285	1 319	0,0%	3	3	0,0%	1 282	1 316	0,2%
10- km	665	696	0,0%	2	2	0,0%	663	694	0,1%
TOTALT:	2 768 359	5 423 857		2 166 367	4 791 936		601 992	631 921	

Det är dock tydligt att andelen postanordningar där avståndet överstiger 200 meter är förhållandevis begränsat, oavsett om det rör sig om avstånd inom tätort (2,5%) eller avstånd utanför tätort (18,8%).

Ser vi till byggnadstypen så kan vi konstatera att avstånden till postlådan generellt sett är något längre vid verksamheter än vid bostadshus. Det är även så att avstånden vid flerbostadshus, radhus och kedjehus är väsentligt kortare än vid enskilda friliggande småhus.

Tabell 11: Genomsnittligt avstånd till postanordning i meter per hustyp, respektive utanför tätort

Genomsnittligt avstånd i meter per hustyp	Totalt i landet				Inom tätort				Utanför tätort			
	Antal adr.	Antal anordn.	Per adr.	Per anordn.	Antal adr.	Antal anordn.	Per adr.	Per anordn.	Antal adr.	Antal anordn.	Per adr.	Per anordn.
Flerbostadshus	460 938	2 845 297	12	7	453 929	2 828 784	11	7	7 009	16 513	71	55
Småhus: friliggande	1 721 887	1 765 708	95	95	1 160 535	1 189 784	33	33	561 352	575 924	224	223
Småhus: kedjehus	159 403	160 313	15	15	157 135	157 957	14	14	2 268	2 356	82	81
Småhus: med flera lägenheter	116 324	127 111	21	21	111 816	122 095	19	19	4 508	5 016	69	83
Småhus: radhus	163 595	164 712	15	15	161 346	162 424	14	14	2 249	2 288	82	81
Ospecificerad hustyp	3 841	4 540	212	186	1 653	2 201	35	31	2 188	2 339	346	331
Totalt bostäder	2 622 147	5 063 141	68	39	2 044 761	4 461 044	24	15	577 386	602 097	220	217
Totalt verksamheter mm.	146 212	360 716	75	44	121 606	330 892	35	25	24 606	29 824	275	250
Totalt	2 768 359	5 423 857	68	39	2 166 367	4 791 936	25	15	601 992	631 921	222	218

Värt att notera är att kedjehus och radhus i högre grad har en enskild anläggning, jämfört mot flerbostadshus där en majoritet får sin post utdelad i fastighetsbox, eller enskilda friliggande småhus där majoriteten har sin postlåda placerad i någon typ av lådsamling.

Tabell 12: Typ av postanordning/anläggning per bostadstyp

Bostadstyp	Typ av anläggning/postanordning			
	Enskild	Fastighetsbox	Lådsamling	Övrigt
Flerbostadshus	43%	51%	5%	1%
Småhus: friliggande	48%	1%	52%	0%
Småhus: kedjehus	82%	1%	17%	0%
Småhus: flera lägenheter	46%	13%	40%	0%
Småhus: radhus	77%	5%	18%	0%

Befolkningstäthet är den enskilt viktigaste bestämmande faktorn när det gäller avstånd mellan bostad/verksamhetsställe och postanordning vilket också slår igenom på genomsnittliga avstånd sett på länsnivå, där de tre nordligaste länen har de högsta genomsnittliga avstånden. Det går också att se att även omfattande skärgårdsbebyggelse får stort genomslag på genomsnittavstånden och de längsta avstånden återfinns utanför tätort inom Stockholms län. Generellt sett finns det stora variationer i genomsnittavstånd inom landet, såväl mellan län som inom samma län och mellan tätort och utanför tätort vilket framgår av följande tabell.

Tabell 13: Adresser permanentboende/verksamhet och postanordningar per län, genomsnittligt avstånd i meter per adress och postanordning inom och utom tätort

LÄN	Adresser permanentboende/ verksamhet	Postanordningar permanentboende/ verksamhet	TOTALT		INOM TÄTORT		UTANFÖR TÄTORT	
			Avstånd adressnivå	Avstånd postanordning	Avstånd adressnivå	Avstånd postanordning	Avstånd adressnivå	Avstånd postanordning
1 Stockholms län	403 077	1 212 871	63	26	25	13	483	451
3 Uppsala län	99 275	205 606	74	40	23	13	195	191
4 Södermanlands län	83 416	156 162	83	50	26	17	254	246
5 Östergötlands län	123 934	248 867	72	41	19	13	235	230
6 Jönköpings län	112 634	185 468	55	39	20	16	174	168
7 Kronobergs län	67 589	105 414	59	42	22	17	154	151
8 Kalmar län	87 965	135 430	72	51	27	20	192	190
9 Gotlands län	22 965	32 567	83	64	27	21	159	156
10 Blekinge län	53 649	85 312	62	44	30	22	164	164
12 Skåne län	369 413	712 825	34	22	18	12	122	120
13 Hallands län	112 804	165 693	58	43	35	26	153	151
14 Västra Götalands län	467 809	896 755	62	36	25	15	189	188
17 Värmlands län	97 800	157 143	97	65	29	20	229	225
18 Örebro län	91 016	165 482	65	40	23	15	195	186
19 Västmanlands län	73 396	146 346	53	31	18	12	190	187
20 Dalarnas län	104 156	154 994	92	66	40	28	261	258
21 Gävleborgs län	95 568	156 672	84	55	28	19	220	215
22 Västernorrlands län	80 936	134 565	89	58	30	20	227	223
23 Jämtlands län	48 824	75 011	130	89	43	28	277	273
24 Västerbottens län	87 099	150 035	104	64	23	16	295	292
25 Norrbottens län	85 034	140 639	119	76	28	19	392	382

Sammanfattningsvis kan sägas att det finns utrymme att inom ramen för PTS nya utdelningsföreskrifter och allmänna råd, genomföra förändringar i tätortsmiljöer sett i relation till befintliga avstånd mellan adressplats och mottagarens postanordning. Likaså är det tydligt att utrymmet att genomföra motsvarande förändringar i olika landsbygdsmiljöer är mer begränsat. PTS kommer att med utgångspunkt i det ovan redovisade nuläget följa utvecklingen och kontrollera att förändringar avseende avstånd till postanordning håller sig inom den nya regleringens givna ramar.

3.5 Servicenät för brev- och pakettjänster

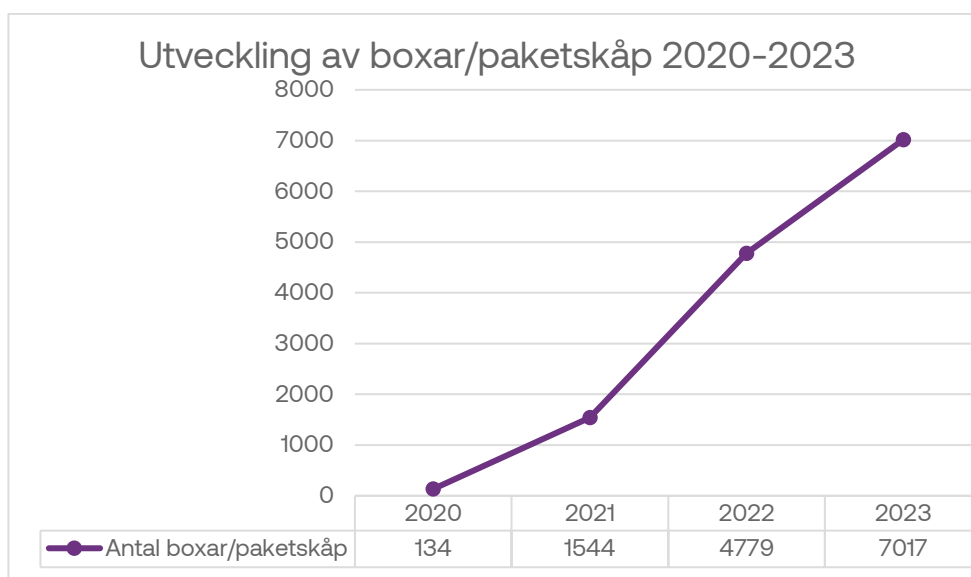
Såväl Postnords brevlådor som ombud fyller en viktig funktion för användarna när det gäller insamling av olika typer av postförsändelser. Ombud har en central funktion när det gäller utlämning av paket, samt vissa brevörsändelser som kräver kvittens.

Postlagen ställer krav på att expeditions- och inlämningsställen inom den samhällsomfattande posttjänsten ska ligga så tätt att användarnas behov beaktas. För användarna är det viktigt med både tillgänglighet till service och kvalitet i tjänsterna. I detta avsnitt beskrivs utvecklingen inom dessa servicenät för posttjänster.

3.5.1 Utveckling servicenät för pakettleveranser

I likhet med föregående år så är det främst den omfattande etableringen av paketskåp/paketboxar som präglar utvecklingen av servicenätet under 2022. Postnord har under året gått från att erbjuda utdelning i omkring 600 paketskåp/paketboxar till över 1800 stycken, en tillväxt på drygt 300%. Iboxen som började etablera sig under 2021 har mer än fördubblade antalet paketskåp/paketboxar under 2022 (från 449 till 988). Instabox har sedan tidigare ett omfattande nät av paketskåp/paketboxar och är nu etablerade i 285 av landets 290 kommuner. Sett över tid har den svenska postmarknaden gått från ett hundratal anläggningar till drygt 7000 stycken på bara fyra år.

Figur 4: Utveckling antal paketboxar/paketskåp 2020-2023



I övrigt är skillnaderna i antal servicepunkter av olika slag förhållandevis marginella jämfört med föregående år.

Tabell 14: Antalet servicepunkter per distributör och geografisk täckning i jan 2023

Distributör	Antal servicepunkter 2023 (2022) ²⁵	Geografisk täckning 2023 (2022)	
		Antal län	Antal kommuner
Bring, totalt	1 670 (1 838)	21 (21)	290 (290)
Box Paketskåp	0 (73)		
Paketombud	1 670 (1 676)		
Budbee, totalt	1 628 (1403)	20 (16)	235 (216)
Box Paketskåp	1 628 (1403)		
Bussgods, totalt	263 (257)	21 (21)	117 (115)
Paketombud	263 (257)		
DHL Freight, totalt	1 859 (1 855)	21 (21)	290 (290)
Paketombud	1 857 (1 855)		
Box Paketskåp	2 (0)		
DHL Express, totalt²⁶	1 376 (1 360)	21 (21)	256 (255)
Paketombud	1 376 (1 360)		
Iboxen, totalt²⁷	988 (449)	15 (10)	67 (34)
Box Paketskåp	988 (449)		
Instabox, totalt	2 581 (2 252)	21 (19)	285 (278)
Box Paketskåp	2 581 (2 252)		
Postnord, totalt	4 012 (2 800)	21 (21)	290 (290)
Box Paketskåp	1 818 (602)		
Företagscenter ²⁸	195 (201)		
Postombud ²⁹	1 609 (1 601)		
Utlämningsställe ³⁰	390 (396)		
Schenker, totalt	1 687 (1 680)	21 (21)	290 (290)
Paketombud	1 687 (1 680)		
UPS, totalt	580 (599)	20 (20)	187 (192)
Paketombud	580 (599)		

²⁵ Avser uppgifter från januari respektive år.

²⁶ DHL Express levererar till samma nätverk som DHL Freight, dock till något färre antal platser.

²⁷ iBoxen utför inga leveranstjänster själva utan erbjuder ett nätverk av konkurrensneutrala leveranspunkter dit vilken aktör som helst kan leverera paket.

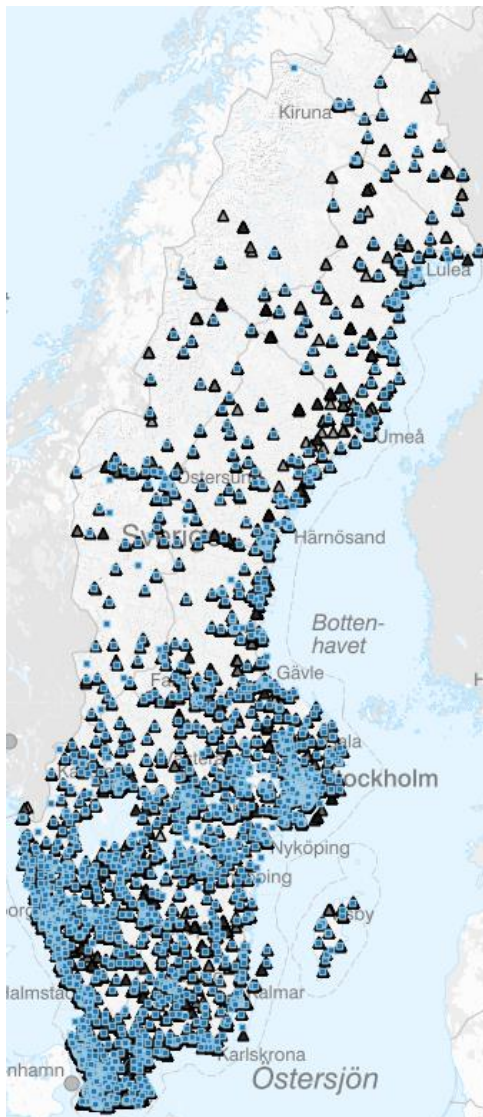
²⁸ Företagscenter riktar sig främst till företag, men även en del hushåll är aviserade hit för att hämta paket och för utlämning av större och tyngre paket. Företag och privatpersoner kan skicka paket både genom förbetalda returer eller genom "köp över disk" från företagscenter. Inlämning för tjänsten Varubrev hanteras här, även om mindre kvantiteter (10 st) sedan den 1 januari 2023 kan lämnas in på vanliga ombud.

²⁹ Med postombud avses fullserviceombud för privatpersoner och mindre företag. Fullservice innebär möjlighet att hämta och skicka paket inklusive kontantköp, samt "värdehantering" som exempelvis inlämning och uthämtning av rekommenderade försändelser.

³⁰ Utlämnning av paket och aviserade brev utan betalning. För privatpersoner och mindre företag. Det går även att skicka förbetalda returer från dessa ombud.

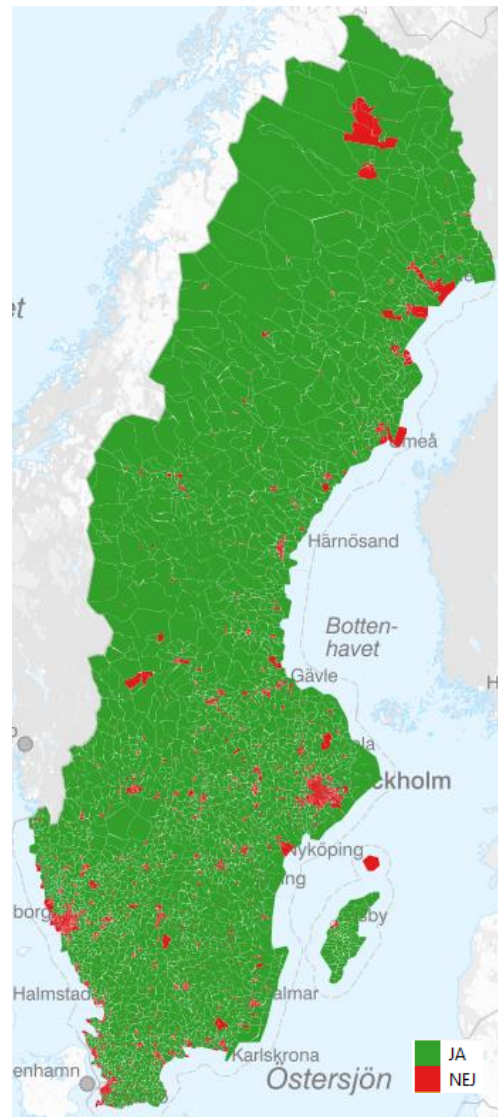
Utbudet av olika typer av servicepunkter har god geografisk spridning och i många fall kompletterar konkurrenterna Postnords servicenät inom den samhällsomfattande posttjänsten. Det ska dock noteras att det vid ca 970 000 av landets adresser även finns möjlighet att använda tjänsten "Boka lantbrevbäring". Det är en form av kompletterande postservice där mottagarna har möjlighet att få paket utkörda via lantbrevbäraren.

Servicepunkter Postnord + Övriga aktörer



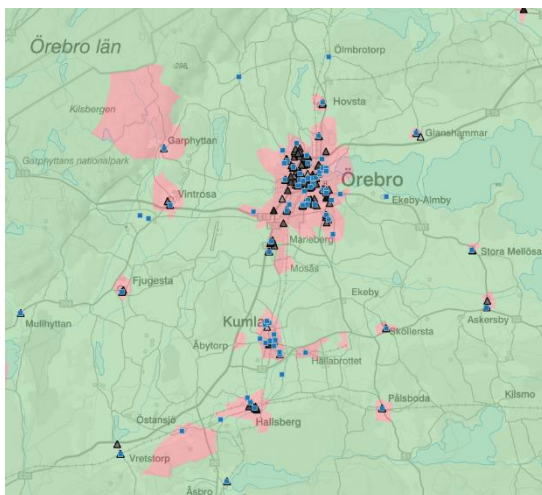
Postnords servicepunkter (blå kvadrater) jämfört mot medan övriga aktörer (trianglar, svarta)

Tillgång till tjänsten Boka Lantbrevbäring



Tjänsten Boka Lantbrevbäring finns normalt sett tillgänglig i landsbygdsmiljöer samt i mindre tätorter där det inte finns något ombud etablerat.

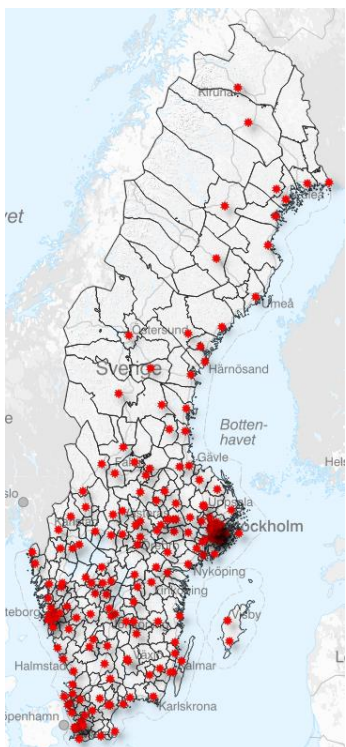
Figur 5: Illustrationer, ombud/servicepunkter samt tillgång till boka lantbrevbäring



Denna bild från områdena kring Örebro visar hur Postnords tjänst Boka Lantbrevbäring (de gröna områdena) finns tillgänglig utanför tätorterna samt hur Postnords och andra företags servicepunkter i huvudsak finns etablerade inom tätorterna, ofta på samma eller närliggande platser.

Figur 6: Servicepunkter och tillgång till Boka lantbrevbäring i centrala Örebro län

PTS kan dock konstatera att det kontinuerligt minskande antalet Företagscenter (röda punkter i kartan till vänster) kan leda till att vissa företag, i synnerhet mindre



företag, riskerar att bli utan tillgång till vissa företagsanpassade tjänster. Antalet Företagscenter har minskat med en femtedel (ca 19%) under de senaste fem åren (241 år 2018 till dagens 195) och finns idag endast etablerade i 156 av landets 290 kommuner.

I de fall där vissa tjänster eller specifika tjänstevillkor endast erbjuds vid Företagscenter, blir företagare som är etablerade på platser bortom rimliga avstånd till dessa, i praktiken utan tillgång till dessa tjänster. Det finns förvisso numera möjligheter att exempelvis lämna in en begränsad mängd Varubrev vid Postnords ordinarie ombud, vilket är en viktig och positiv utveckling. Det är dock fortsatt viktig för PTS att bevaka att en likvärdig service till företagare erbjuds över hela landet.

Figur 7: Postnords Företagscenter per januari 2023

3.5.2 Brevlådor

Postnord har lite drygt 21 000 brevlådor utplacerade för insamling av brevöversändelser runt om i landet.

Tabell 15: Postnords brevlådor i antal per län (tömningstider, klassindelad)

LÄN	Antal brevlådor per län (tömningstider, klassindelad)					Totalt antal
	1: Morgon (kl 6-8)	2: Förmiddag (kl 9-11)	3: Lunch (kl 12-14)	4: Eftermiddag (kl 15-17)	5: Kväll (kl 18-20)	
1 Stockholms län	8	2 433	496	207	72	3 216
3 Uppsala län		698	54	21	3	776
4 Södermanlands län		547	41	35	2	625
5 Östergötlands län		732	59	34	8	833
6 Jönköpings län		600	67	65	5	737
7 Kronobergs län		353	44	28	7	432
8 Kalmar län		639	56	43		738
9 Gotlands län		183	21	3		207
10 Blekinge län		387	44	20		451
12 Skåne län		1 628	190	166	7	1 991
13 Hallands län		432	69	51	1	553
14 Västra Götalands län		2 290	334	224	26	2 874
17 Värmlands län		779	60	48	6	893
18 Örebro län		627	49	32	4	712
19 Västmanlands län		509	29	33	6	577
20 Dalarnas län		1 199	63	27		1 289
21 Gävleborgs län		943	45	26	2	1 016
22 Västernorrlands län	1	773	32	16	3	825
23 Jämtlands län	16	643	25	12		696
24 Västerbottens län	9	774	45	17	4	849
25 Norrbottens län	41	1 011	37	17		1 106
Totalt antal	75	18 180	1 860	1 125	156	21 396
<i>Andel</i>	<i>0,4%</i>	<i>85,0%</i>	<i>8,7%</i>	<i>5,3%</i>	<i>0,7%</i>	

Den absoluta majoriteten av brevlådorna töms under förmiddagen (85%) och i 6 av landets 21 län töms ingen brevlåda efter kl. 17:00. Tömningstiderna ändrades 2019 och PTS fortsätter att bevaka denna utveckling då tidiga tömningstider i praktiken innebär ytterligare en arbetsdag i befordringstid.

3.6 Hushåll utan femdagarsutdelning

Ett grundläggande krav på den samhällsomfattande posttjänsten 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 vid särskilda omständigheter eller geografiska förhållanden som tillståndsmyndigheten godkänner. Sedan 1990-talet finns en politisk målsättning att antalet hushåll utan femdagarsutdelning inte får öka. Under 1990-talet saknade 1 600 hushåll tillgång till femdagarsutdelning.

Under 2022 har undantagen från femdagarsutdelning minskat jämfört med året innan. Vid årets slut uppgick antalet hushåll i Sverige med färre utdelningsdagar än fem dagar i veckan till 1 164 stycken enligt Postnord. Det är 47 färre hushåll än vid

motsvarande tidpunkt 2021. Värt att notera i sammanhanget är att Postnord i slutet av maj 2022 implementerat en produktionsmodell över hela landet som går ut på att vissa av operatörens tjänster distribueras varannan dag som regel. Behovet av undantag från femdagarsutdelning skulle därmed kunna tänkas minska som en följd av det.

3.7 Inkluderande posttjänster

PTS har i uppdrag att tillhandahålla inkluderande posttjänster för personer med funktionsnedsättning. PTS har av Postnord upphandlat den inkluderande posttjänsten Portofri befordran av blindskriftsförsändelser. Tjänstens målgrupp är personer som är blinda, synskadade samt personer med andra läshinder som gör dem oförmögna att läsa skrift som är tryckt på papper. Tjänsten innebär att målgruppen kostnadsfritt kan skicka blindskriftsförsändelser (exempelvis talböcker, taltidningar och material i punktskrift). Även bibliotek och organisationer som har blivit godkända av PTS har rätt att skicka blindskriftsförsändelser kostnadsfritt till sina låntagare i målgruppen.

PTS har även upphandlat en särskild posttjänst för personer utanför tätort som på grund av ålder (fyllda 80 år) eller en varaktig funktionsnedsättning inte kan hämta sin post vid ordinarie utdelningsställe, till exempel vid en lådsamling. Tjänsten innebär att posten delas ut till tomtgränsen eller i undantagsfall vid boningshuset, om samtliga i hushållet uppfyller kriterierna.

Undersökningen *Utvärdering av Posttjänst för äldre och personer med funktionsnedsättning boende i glesbygd* (PTS-ER-2022:5) visar att de som använder tjänsten är mycket nöjda med tjänsten men att en stor andel av målgruppen inte har kännedom om den. PTS har därför under hösten 2022 låtit Postnord påbörja en riktad informationskampanj om tjänsten till cirka 4 300 äldre över 80 år i landsbygder med målsättningen att nyttjandegraden ska öka. Informationskampanjen kommer att fortsätta i fler områden under 2023.

Dessa tjänster har en direkt påverkan på målet att alla, oavsett funktionsförmåga, ska ha tillräckligt nära till posttjänster utifrån sina behov. Antalet blindskriftsförsändelser minskar i takt med att digitala alternativ utvecklas.

3.8 Obeställbara brev

PTS har i uppdrag att hantera obeställbara brev, det vill säga brev som av någon anledning inte kan delas ut till angiven mottagare eller avsändare. De främsta orsakerna till att brev blir obeställbara är att adresser är felaktiga, att breven saknar korrekt tulldeklaration eller att breven saknar uppgift om vem som är avsändare. Utöver expediering av inkomna brev utövar PTS tillsyn över att operatörerna har

behandlat dessa obeställbara brev tillförlitligt och på ett sätt som upprätthåller användarnas integritetsskydd.

Antalet obeställbara brev till PTS minskade med 19 procent under 2022 jämfört med 2021 och följer trenden med att landets brevvolymer sjunker överlag. Under 2022 fortsatte utvecklingen att ett större antal brev som skickas utomlands, framför allt till USA, blir obeställbara på grund av ofullständig tulldeklaration och att de saknar uppgift om vem som är avsändare.

Trenden med ett minskat antal inkomna obeställbara brev har fortsatt under 2022. Jämfört med 2021 har PTS har kunnat returnera fler antal brev till avsändaren under 2022, trots att antalet inkomna obeställbara brev har minskat. Den genomsnittliga kostnaden per inkommet brev har ökat jämfört med 2021. Även om den totala mängden obeställbara brev minskar motverkas utvecklingen av att mängden paketliknande obeställbara brev ökar. Hantering av dessa paketliknande försändelser kräver mer resurser jämfört med hantering av vanliga brev och innebär därför ökad resursåtgång för hantering, högre fraktkostnad samt högre kostnader för förvaring och avveckling.