

ÅRSRAPPORT

AVISDISTRIBUSJON 2018



Easy2You – Logistikk og Transport AS
Organisasjonsnummer: 988 807 737
Postboks 7967 Spjelkavik
6022 Ålesund

Ålesund, 29.03.2019

Nasjonal Kommunikasjonsmyndighet (Nkom)
Postboks 93
4791 Lillesand
firmapost@nkom.no

Innhold

1. Innledning	3
2. Krav til «Årlig rapport med statistikk»	3
2.1. Punkt nr 15 i «avtale om levering av aviser i abonnement på lørdager mellom Samferdselsdepartementet og Easy2You – LoT AS»	3
2.2. Postforskriften § 26 Rapporteringsplikt	4
3. Antall aviser og kilometer	5
4. Klagestatistikk	6
4.1. Unntatt leveringsplikt	8
5. System for ikke-leverbare postsendinger	8
6. Opplæring og taushetsplikt	8
7. Utleveringshyppighet	8
8. Unntak fra leveringsplikten	9
8.1. Unntak fra leveringsplikten fordelt på innleveringssted, og unntakets art/typetilfelle	10
9. Postkasser med avvikende plassering	11
10. Fast og mobile ekspedisjonssteder	12
11. Beskrivelse av målemetode for fremsendingstider	12
12. Fremsendingstider for leveringspliktige postsendinger	12
13. Innleveringspunkter og innleveringsfrister	14
14. Innrapportering etter Nkom sin tabell	15
15. Avslutning	16

1. INNLEDNING

Easy2You – Logistikk og Transport AS (Tidligere Kvikkas AS) er tildelt konsesjon fra Samferdselsdepartementet for levering av aviser i distriktene i store deler av Norge. Daværende Kvikkas AS startet med avislevering 05.11.16, i 2018 vant de igjen anbudet og ny kontraktsperiode startet opp 10.11.18.

Denne rapporten omhandler pliktig rapportering av statistikk i perioden 01.01.18 – 31.12.18.

2. KRAV TIL «ÅRLIG RAPPORT MED STATISTIKK»

Kravene til Årlig rapport med statistikk er fastsatt og definert følgende steder:

- Punkt nr 15 i «avtale om levering av aviser i abonnement på lørdager mellom Samferdselsdepartementet og Easy2You – Logistikk og Transport AS»
- Postforskriften § 26
- I tillegg har Nkom ytret ønske om rapportering i en egen Exceloversikt

De kontraktsfestede og lovpålagte kravene til årlig rapport med statistikk er av Samferdselsdepartementet og i postforskriften definert på følgende vis:

2.1. Punkt nr 15 i «avtale om levering av aviser i abonnement på lørdager mellom Samferdselsdepartementet og Easy2You – LoT AS»

«Distributøren skal levere en årlig rapport til Nasjonal kommunikasjonsmyndighet, som skal inneholde statistikk som viser antall aviser levert og antall kilometer kjørt ved utføring av Tjenesten etter Avtalen fordelt på innleveringssted. Videre skal rapporten inneholde opplysninger om antall unntak fra leveringsplikten i henhold til punkt 5.2 fordelt på innleveringssted, og unntakets art / typetilfelle.

Videre skal Årsrapporten oppfylle de krav som følger av Postforskriften § 26.

Departementet har rett til å kreve at Årsrapporten i tillegg skal inneholde statistikk som viser antall aviser levert og antall kilometer kjørt ved utføring av Tjenesten etter Avtalen fordelt på postnummer.

Årsrapporten skal overleveres Nasjonal kommunikasjonsmyndighet senest innen utgangen av første kvartal påfølgende år.

Årsrapporten skal offentliggjøres av Distributøren på Distributørens hjemmesider. Departementet og Nasjonal kommunikasjonsmyndighet kan også offentliggjøre rapporten.»

2.2. Postforskriften § 26 Rapporteringsplikt

«Tilbyderen skal årlig rapportere til myndigheten om:

1. Antall klager fordelt på kategori
2. System for ikke-leverbare postsendinger
3. System for opplæring av ansatte om regler om taushetsplikt.

Tilbyder med leveringsplikt skal i tillegg rapportere om:

1. Utleveringshyppighet
2. Omfanget av unntak fra leveringsplikten
3. Antall utleveringspostkasser med avvikende plassering etter § 12 og § 13, og hvilke løsninger som er valgt for hvert tilfelle
4. Antall faste og mobile ekspedisjonssteder
5. Fremsendingstider for leveringspliktige postsendinger
6. innleveringspunkter og innleveringsfrister.

Tilbyder med leveringsplikt skal dokumentere målemetode for fremsendingstider, og dekke kostnadene ved målingene. Måleresultatene skal være offentlige.

Årsrapport etter første og annet ledd skal sendes Nasjonal kommunikasjonsmyndighet senest innen utgangen av første kvartal påfølgende år.»

3. ANTALL AVISER OG KILOMETER

I 2018 var det 51 lørdager med distribusjon fra 23 innleveringspunkt. Totalt var det 2.873.245 aviser i ordre for levering. 5.299.410 km ble kjørt under distribusjon.

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Kommunenr	Kommunenavn	Fylkesnr	Fylke	Antall aviser i ordre 2018	Antall km kjørt per helg	Antall km kjørt i 2018
1	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 SARPSBORG	0105	SARPSBORG	01	Østfold	54 153	1 698	86 598
2	Lillestrøm	Industriveien 27 D	2020 SKREDSMOKORSET	0231	SKEDSMO	02	Akershus	23 974	2 042	104 142
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 KONGSVINGER	0402	KONGSVINGER	04	Hedmark	59 834	1 251	63 801
4	Rudshøgda	Tandvegen 100	2390 MOELV	0412	RINGSAKER	04	Hedmark	127 088	8 391	427 941
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 DRAMMEN	0602	DRAMMEN	06	Buskerud	132 134	3 022	154 122
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	0710	SANDEFJORD	07	Vestfold	33 831	1 059	54 009
7	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 JEVNAKER	0532	JEVNAKER	05	Oppland	115 343	4 064	207 264
8	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 SKIEN	0806	SKIEN	08	Telemark	214 949	7 607	387 957
9	Stavanger	Godsetdalen 24	4034 STAVANGER	1103	STAVANGER	11	Rogaland	61 568	2 382	121 482
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder	95 585	4 311	219 861
11	Arendal	Frolandsveien 4	4847 ARENDAL	0906	ARENDAL	09	Aust-Agder	45 330	1 565	79 815
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	1201	BERGEN	12	Hordaland	216 978	5 638	287 538
13	Haugesund	Raglamyrvegen 22	5536 HAUGESUND	1106	HAUGESUND	11	Rogaland	83 325	3 743	190 893
14	Ålesund	Blindheim Industriveg 4	6020 ÅLESUND	1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal	178 737	4 652	237 252
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal	222 432	6 342	323 442
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	1430	GAULAR	14	Sogn og Fjordane	258 363	6 771	345 321
17	Trondheim	Sørenga 1 A	7032 TRONDHEIM	1601	TRONDHEIM	16	Sør-Trøndelag	120 702	5 699	290 649
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	1719	LEVANGER	17	Nord-Trøndelag	117 271	6 988	356 388
19	Bodø	Olav V gate 100	8004 BODØ	1804	BODØ	18	Nordland	112 214	4 591	234 141
20	Mosjøen	Havnegata 47	8663 MOSJØEN	1824	VEFSN	18	Nordland	119 453	4 955	252 705
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	1902	TROMSØ	19	Troms	266 853	7 957	405 807
22	Harstad	Stangnesterterminalen 3	9409 HARSTAD	1903	HARSTAD	19	Troms	168 359	4 682	238 782
23	Alta	Myggeveien 13	9514 ALTA	2012	ALTA	20	Finnmark	44 769	4 500	229 500
Sum								2 873 245	103 910	5 299 410

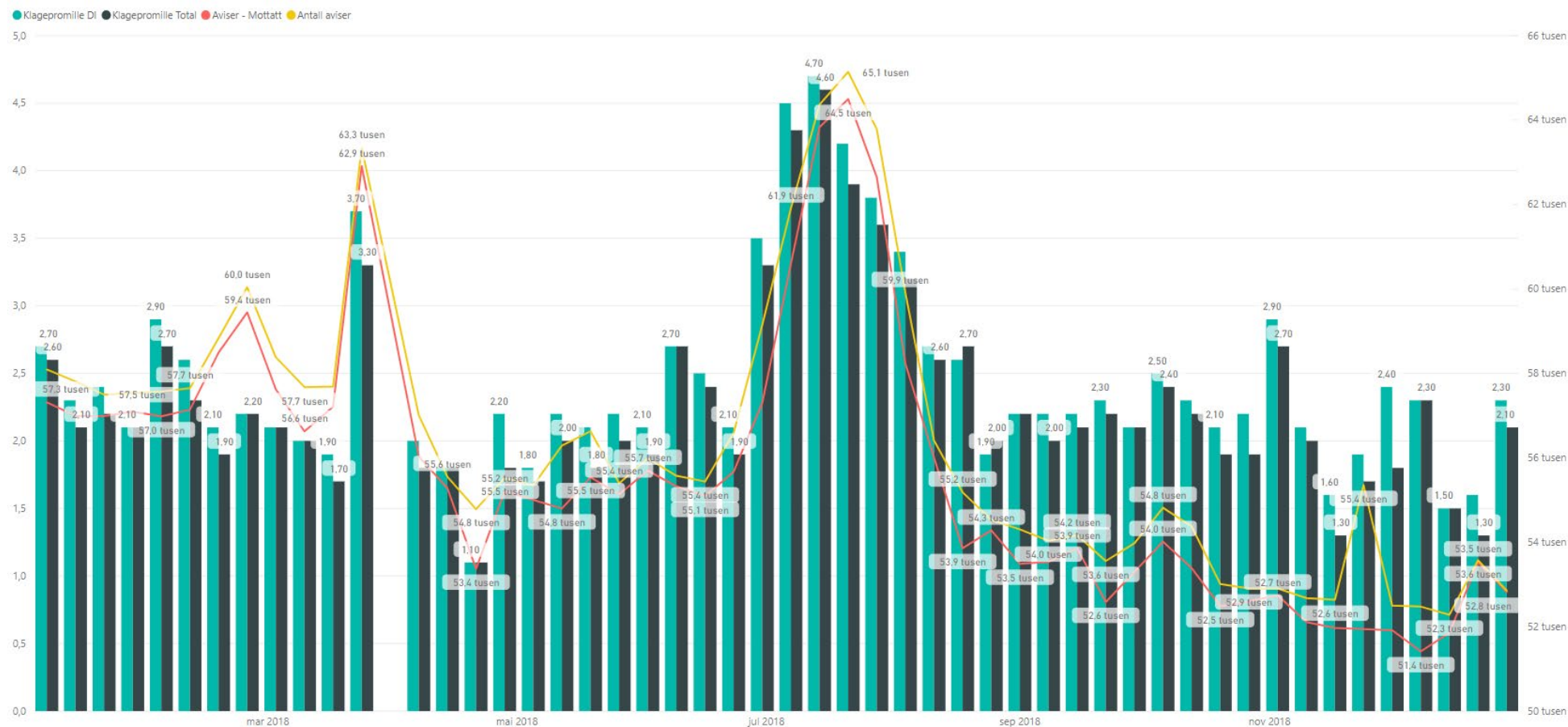
4. KLAGESTATISTIKK

I 2018 mottok Easy2You totalt 7 848 klager, noe som er 45% mindre enn året før. Easy2You har tilgang til Distribution Innovation (DI), som er et system som de aller fleste avistitler benytter. Her registrer vi avvik og henter ut klager hver dag 14.00.

Alle klager blir behandlet i hht avtalt prosedyre. Tabellen under viser totalt antall klager fordelt på innleveringspunkt.

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Kommunenr	Kommunenavn	Fylkesnr	Fylke	Totalsum registrerte klager 2018
1	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 SARPSBORG	0105	SARPSBORG	01	Østfold	134
2	Lillestrøm	Industriveien 27 D	2020 SKREDSMOKORSET	0231	SKEDSMO	02	Akershus	40
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 KONGSVINGER	0402	KONGSVINGER	04	Hedmark	71
4	Rudshøgda	Tandevegen 100	2390 MOELV	0412	RINGSAKER	04	Hedmark	204
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 DRAMMEN	0602	DRAMMEN	06	Buskerud	306
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	0710	SANDEFJORD	07	Vestfold	57
7	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 JEVNAKER	0532	JEVNAKER	05	Oppland	267
8	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 SKIEN	0806	SKIEN	08	Telemark	747
9	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 STAVANGER	1103	STAVANGER	11	Rogaland	99
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder	302
11	Arendal	Frolandsveien 4	4847 ARENDAL	0906	ARENDAL	09	Aust-Agder	80
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	1201	BERGEN	12	Hordaland	344
13	Haugesund	Raglamyrvegen 22	5536 HAUGESUND	1106	HAUGESUND	11	Rogaland	187
14	Ålesund	Blindheim Industriveg 4	6020 ÅLESUND	1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal	410
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal	684
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	1430	GAULAR	14	Sogn og Fjordane	853
17	Trondheim	Sørenga 1 A	7032 TRONDHEIM	1601	TRONDHEIM	16	Sør-Trøndelag	793
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	1719	LEVANGER	17	Nord-Trøndelag	471
19	Bodø	Olav V gate 100	8004 BODØ	1804	BODØ	18	Nordland	336
20	Mosjøen	Havnegata 47	8663 MOSJØEN	1824	VEFSN	18	Nordland	338
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	1902	TROMSØ	19	Troms	687
22	Harstad	Stangnesterminalen 3	9409 HARSTAD	1903	HARSTAD	19	Troms	291
23	Alta	Myggveien 13	9514 ALTA	2012	ALTA	20	Finnmark	147
							Sum	7 848

Denne grafen viser leveringskvalitet, antall aviser i ordre og antall aviser mottatt til innleveringspunkt uke for uke i 2018.



4.1. Unntatt leveringsplikt

Easy2You mottar mange klager hvor vi har unntak for leveringsplikt. Noen av årsakene for unntatt leveringsplikt kan være:

- Feil Adresse
- Umerket postkasse
- Ikke mottatt avis
- Ikke mottatt ordre
- Forve Majeure
- Klage sendt inn for tidlig på lørdag eller abonnent vet ikke om fristen 17.00.

Av de totalt 7848 klagene vi har fra 2018 er det høy sannsynlighet for at noen faller under punktene over. Det tar tid å oppdage dette, og det er ikke alltid vi får gått tilbake i tid for å slette klage som har kommet inn. Det kan også være at vi aldri oppdager denne type avvik. Vi arbeider aktivt med å bli enda bedre på å oppdage og hjelpe våre kunder å rette i avvikene som nevnt over.

5. SYSTEM FOR IKKE-LEVERBARE POSTSENDINGER

Av miljøhensyn har Easy2You og avisene innarbeidet en praksis på hvor ikke-leverbare sendinger gjenvinnes lokalt- av miljøhensyn. Dette gjelder aviser. Miljøaspekter tilsier at man bør unngå unødvendige CO2-utslipp forbundet med returtransport, spesielt ettersom returavisene kun skaper et avfallsproblem for avishusene.

6. OPPLÆRING OG TAUSHETSPLIKT

Samtlige ansatte i Easy2You som jobber med lørdagsavisdistribusjon har mottatt både muntlig og skriftlig informasjon om taushetsplikten som er fastsatt i postloven § 30.

Samtlige underleverandører av Easy2You som jobber med lørdagsavisdistribusjon har mottatt skriftlig orientering om taushetsplikten som er fastsatt postloven § 30. I tillegg opplyses det om taushetsplikt i distribusjonsavtalen som alle underleverandører har signert.

7. UTLEVERINGSHYPPIGHET

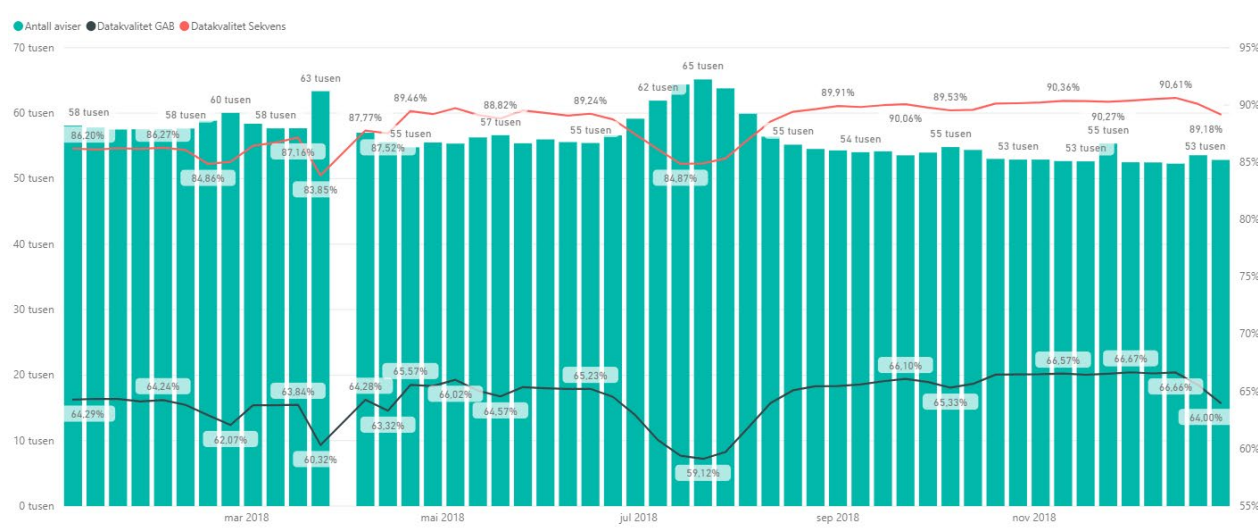
Easy2You distribuerer aviser i distriktene, en gang i uken.

8. UNNTAK FRA LEVERINGSPLIKTEN

Der er flere forhold som gjør at lørdagsavisene av og til ikke blir levert. Noen av hovedgrunnen til at avisene av og til ikke blir levert er følgende:

- Det skjer ukentlig at Easy2You ikke mottar avisene fra trykkeriene ved våre regionale innleveringsadresser innen fastsatt tidspunkt, eller at avisene ikke ankommer i det hele tatt. Dette er særlig en utfordring med aviser som fraktes med fly.
- Dersom postsendingen ikke er korrekt adressert til mottakeren, så forsvinner leveringsplikten, jmfør bestemmelsene i postloven § 8. Easy2You rapporterer fortløpende til avisene i de tilfellene der vi avdekker at adresseangivelsene fra avisene ikke er korrekte. Avisene har blitt dyktigere til å levere korrekte adresser, men det er fremdeles en del avvik.
- Postforskriften § 14 fastsetter at "Dersom postkassen er utilstrekkelig merket, har ikke tilbyder med leveringspliktig plikt til å foreta utlevering." Det er en utfordring enkelte steder der «alle kjenner alle», at en del abonnenter har unnlatt å merke sine kasser på tilfredsstillende vis.
- Ved omadresseringer i forbindelse med ferie og weekend er det viktig at abonnentene er tydelig merker sine postkasser på fremsiden av postkassen, samt at abonnentene og avisene er nøye med å oppgi korrekt adresse. Det er dessverre ganske vanlig at det er dårlig adressekvalitet til aviser som omadresseres, og dette kan skape utfordringer for lørdagsavisdistribusjonen.
- Enkelte kommuner, særlig i utkantområder, har fremdeles ikke opprettet gateadresser for alle sine innbyggere og/eller alle hyttene som befinner seg i kommunene. Dersom det ikke eksisterer gateadresse på stedet der abonnenten ønsker å motta sin avis, så kan det være en fordel om Easy2You får oppgitt et stedsnavn, kartreferanse eller gårdsnummer og bruksnummer for postkassens plassering. Det vil lette lørdagsdistribusjonen vesentlig om flest mulig / alle kommuner oppretter adresser både for bolig- og hytteområder.

Grafen under viser hvordan datakvalitet synker når det er sesongperiode og antall leveringer øker.



8.1. Unntak fra leveringsplikten fordelt på innleveringssted, og unntakets art/typetilfelle

Tabellen under viser totalt antall aviser i 2018 som ikke ankom til innleveringspunkt for videre distribusjon av Easy2You:

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Kommunenr	Kommunenavn	Fylkesnr	Fylke	Ikke mottatt fra trykkeri til innleveringspunkt
1	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 SARPSBORG	0105	SARPSBORG	01	Østfold	1 129
2	Lillestrøm	Industriveien 27 D	2020 SKREDSMOKORSET	0231	SKEDSMO	02	Akershus	465
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 KONGSVINGER	0402	KONGSVINGER	04	Hedmark	258
4	Rudshøgda	Tandevegen 100	2390 MOELV	0412	RINGSAKER	04	Hedmark	642
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 DRAMMEN	0602	DRAMMEN	06	Buskerud	728
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	0710	SANDEFJORD	07	Vestfold	1 775
7	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 JEVNAKER	0532	JEVNAKER	05	Oppland	2 089
8	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 SKIEN	0806	SKIEN	08	Telemark	251
9	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 STAVANGER	1103	STAVANGER	11	Rogaland	1 143
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder	638
11	Arendal	Frolandsveien 4	4847 ARENDAL	0906	ARENDAL	09	Aust-Agder	116
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	1201	BERGEN	12	Hordaland	769
13	Haugesund	Raglamyrvegen 22	5536 HAUGESUND	1106	HAUGESUND	11	Rogaland	4 105
14	Ålesund	Blindheim Industriveg 4	6020 ÅLESUND	1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal	4 597
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal	1 323
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	1430	GAULAR	14	Sogn og Fjordane	1 583
17	Trondheim	Sørenga 1 A	7032 TRONDHEIM	1601	TRONDHEIM	16	Sør-Trøndelag	458
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	1719	LEVANGER	17	Nord-Trøndelag	1 239
19	Bodø	Olav V gate 100	8004 BODØ	1804	BODØ	18	Nordland	1 122
20	Mosjøen	Havnegata 47	8663 MOSJØEN	1824	VEFSN	18	Nordland	6 513
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	1902	TROMSØ	19	Troms	967
22	Harstad	Stangnesterterminalen 3	9409 HARSTAD	1903	HARSTAD	19	Troms	941
23	Alta	Myggveien 13	9514 ALTA	2012	ALTA	20	Finnmark	3 120
							Sum	35 971

9. POSTKASSER MED AVVIKENDE PLASSERING

Easy2You bestreber oss på å levere lørdagsaviser til de adressene som vi hver fredag ettermiddag får registrert inn i fra avisene. Easy2You leverer avisene til de eksisterende postkassene som befinner seg i området.

Easy2You har frem til nå ikke benyttet postforskriften § 12 til å anmode noen abonnenter om å flytte sin postkasse.

Det er steder hvor det om vinteren ikke alltid er like fremkommelig. I disse tilfeller har bud/Avdelinger lokale avtaler om å levere til alternative postkasser eller lokalbutikker for opphenting når veien er bedre senere på dag.

Der er flere abonnenter som har avvikende postkasseplassering grunnet bevegelsehemning (jamfør postforskriften § 13). Easy2You distribuerer til disse postkassene, forutsatt at vi blir informert om postkassens nøyaktige plassering. Det vil være en fordel om avisutgiver informerer oss om at postkassen har avvikende plassering, samt at Easy2You blir informert om den nøyaktige plasseringen.

Postkassene til feriesteder og fritidseiendommer har ofte avvikende plassering. Nedenfor følger noen punkter om utfordringer vedrørende leveranser til denne typen eiendommer:

- Easy2You er serviceinnstilte overfor abonnentene, og vi leverer til fritidsboliger til tross for at Easy2You egentlig har fritak for leveranser til fritidsboliger etter bestemmelsene som er fastsatt i postloven § 19, 2. ledd, sitat: «Dersom det settes opp utleveringspostkasser for fritidseiendom eller sesongbasert bosetting, skal disse plasseres ved nærmeste ordinære stopp i postruten, når ikke annet er avtalt.» Det at Easy2You leverer direkte til fritidsboliger gjør at lørdagsavisbudene ved ferieavvikling får mange nye ukjente leveringssteder å forholde seg til.
- Mange av ferieadressene har en tendens til å være dårlig beskrevet, og ikke korrekt adressert. Omfanget av dårlig beskrevne mottakeradresser kompliserer distribusjonen av aviser frem til feriestedene. Det er fastsatt i postloven § 8 at distributøren har unntak for leveringsplikt når postsendingen er for dårlig adressert til mottakeren.
- Mange ferieabonnenter har en tendens til å ikke prioritere å merke sine postkasser med abonnentens fulle navn. Det er fastsatt i postloven § 8 og postforskriften § 14 at "Dersom postkassen er utilstrekkelig merket, har ikke tilbyder med leveringspliktig plikt til å foreta utlevering."
- Ved leveranser til nye abonnenter og ferieabonnenter på dårlig beskrevne adresser er det en utfordring at lørdagsavisbudene ikke har mulighet til å kontakte abonnenten for å få forklart hvor postkassen befinner seg. Dessverre står ikke abonnentenes telefonnummer angitt i bestillingslistene fra DI, selv om DI har denne informasjonen tilgjengelig.
- Mange ferieboliger har plassering på steder der kommunene ikke har prioritert å opprette gateadresser og gatenummerering. Når man kun har ett abonnentnavn for en ukjent person som til vanlig bor i en annen del av landet, og ett postnummer å forholde seg til, så blir det vanskelig å levere selv om lørdagsavisbudet er lokalkjent i området. I adresseløse områder er det en fordel om avisene oppgir abonnentens "kommunenavn kommunenr-gnr/bnr" eller koordinater til stedet avisen skal leveres til.

10. FAST OG MOBILE EKSPEDISJONSSTEDER

Easy2You har 23 faste, og 0 mobile ekspedisjonssteder (regionale innleveringsadresser) for lørdagsavisene.

11. BESKRIVELSE AV MÅLEMETODE FOR FREMSENDINGSTIDER

Avisene distribueres primært etter digital budbok. Tidspunktet for når budet har trykket «levert» hver enkelt avis blir registrert i en database. I tillegg blir tidspunktet for når avisbudet har avsluttet sin avisrute registrert.

Easy2You har en database der nøyaktig leveringstidspunkt for hver enkelt avis til hver enkelt abonnent er registrert. Ved noen enkle trykk er det meget enkelt å finne nøyaktig leveringstidspunkt for leveransene til hver enkelt abonnent.

Easy2You har benyttet distribusjonsdata fra 17.11.2018 til å beregne fremsendingstider. 17.11.2018 ble leveringstidspunktet registrert for 39.987 abonnenter, resterende leveranser som fant sted på denne datoen ble det ikke registrert leveringstidspunkt for. Leveringstidspunktene ble enten registrert ved bruk av app på telefon, eller registrert på internett etter at leveransene hadde funnet sted. Registrert leveringstidspunkt registreres i det budet eller budleder har registrert avisene levert. Det kan derfor oppstå en tidsforskyving dersom leveransene registreres etter at leveransene har funnet sted.

12. FREMSENDINGSTIDER FOR LEVERINGSPLIKTIGE POSTSENDINGER

Mediantid som 17.11.2018 gikk med til å distribuere avisene fra mottak av avis ved Easy2You sitt innleveringssted til at halvparten av abonnentene har mottatt avisene var 10 timer og 44 minutt. Dette er tiden fra regional innleveringsfrist, via sortering, intern fremføring og frem til at halvparten av abonnentene hadde mottatt sine aviser.

På neste side følger en oversikt som viser medianverdien for fremsendingstider for rutene tilhørende hver enkelt regionale innleveringsadresse.

I tillegg er tidspunktene der hver enkelt regionale innleveringsadresse hadde påbegynt sine ruter, og når det er registrert at den siste leveransen fant sted registrert.

Tidspunktet for den siste leveransen som fant sted kan i mange tilfeller være en «ekstremverdi», som ikke nødvendigvis er gjenspeiler totalbildet. Det kan være at budet har etterregistrert leveransene påfølgende dag. Det kan være at det har vært en forsinkelse på noen få aviser, og at disse har blitt etterlevert.

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Fylke	Utvalg av leveringer i ruter hvor app er brukt riktig	Innleveringsfrist - Senest tid for mottatt avis	Klokkeslett for første avis levert	Klokkeslett for siste avis levert	Median siste avis distribuert	Median tidsforbruk fra mottak til avis er levert til
1	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 SARPSBORG	Østfold	542	03:00	17.11.2018 15:16	17.11.2018 15:24	17.11.2018 15:21	12:21
2	Lillestrøm	Industriveien 27 D	2020 SKREDSMOKORSET	Akershus	451	03:00	17.11.2018 07:15	17.11.2018 14:48	17.11.2018 12:16	09:16
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 KONGSVINGER	Hedmark	1 065	03:00	17.11.2018 06:26	17.11.2018 15:52	17.11.2018 14:47	11:47
4	Rudshøgda	Tandevegen 100	2390 MOELV	Hedmark	1 743	02:30	17.11.2018 06:50	17.11.2018 21:50	17.11.2018 16:18	13:48
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 DRAMMEN	Buskerud	2 112	03:00	17.11.2018 05:21	17.11.2018 17:30	17.11.2018 13:13	10:13
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	Vestfold	535	03:00	17.11.2018 05:51	17.11.2018 15:16	17.11.2018 14:16	11:16
7	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 JEVNAKER	Oppland	1 919	03:00	17.11.2018 07:51	17.11.2018 18:44	17.11.2018 14:13	11:13
8	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 SKIEN	Telemark	2 313	02:00	17.11.2018 04:12	17.11.2018 17:55	17.11.2018 14:33	12:33
9	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 STAVANGER	Rogaland	1 098	05:00	17.11.2018 06:14	17.11.2018 19:40	17.11.2018 11:47	06:47
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	Vest-Agder	1 578	04:00	17.11.2018 06:52	18.11.2018 13:10	17.11.2018 12:21	08:21
11	Arendal	Frolandsveien 4	4847 ARENDAL	Aust-Agder	572	02:00	17.11.2018 06:10	17.11.2018 14:56	17.11.2018 10:06	08:06
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	Hordaland	2 639	02:00	17.11.2018 06:21	17.11.2018 16:42	17.11.2018 11:55	09:55
13	Haugesund	Raglamyrvegen 22	5536 HAUGESUND	Rogaland	1 488	04:00	17.11.2018 08:03	18.11.2018 14:44	17.11.2018 15:55	11:55
14	Ålesund	Blindheim Industriveg 4	6020 ÅLESUND	Møre og Romsdal	3 506	02:00	17.11.2018 06:17	17.11.2018 22:34	17.11.2018 12:44	10:44
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	Møre og Romsdal	4 195	04:00	17.11.2018 07:35	17.11.2018 16:50	17.11.2018 16:17	12:17
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	Sogn og Fjordane	2 968	05:00	17.11.2018 07:42	19.11.2018 09:02	17.11.2018 17:17	12:17
17	Trondheim	Sørenga 1 A	7032 TRONDHEIM	Sør-Trøndelag	2 091	02:00	17.11.2018 06:29	17.11.2018 16:19	17.11.2018 14:13	12:13
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	Nord-Trøndelag	1 475	02:00	17.11.2018 04:00	17.11.2018 22:30	17.11.2018 12:39	10:39
19	Bodø	Olav V gate 100	8004 BODØ	Nordland	1 996	02:00	16.11.2018 23:33	17.11.2018 21:09	17.11.2018 10:38	08:38
20	Mosjøen	Havnegata 47	8663 MOSJØEN	Nordland	1 747	02:00	17.11.2018 02:51	17.11.2018 15:54	17.11.2018 11:27	09:27
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	Troms	492	00:30	17.11.2018 08:27	17.11.2018 16:21	17.11.2018 11:16	10:46
22	Harstad	Stangnesterterminalen 3	9409 HARSTAD	Troms	2 860	02:00	17.11.2018 02:31	17.11.2018 16:32	17.11.2018 10:18	08:18
23	Alta	Myggveien 13	9514 ALTA	Finnmark	602	04:30	17.11.2018 07:10	18.11.2018 17:35	17.11.2018 11:25	06:55
				Sum	39 987					

13. INNLEVERINGSPUNKTER OG INNLEVERINGSFRISTER

Innleverings-adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsadresse	Postnummer	Innleveringsfrist kontraktsfestet med SD	avtalt utsatt frist med mediehusene	gnr	bnr	snr	Kommunenr	Kommunenavn	Fylkesnr	Fylke	Link til kart på Seeiendom
1	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 SARPSBORG	00:30	03:00	2064	41		0105	SARPSBORG	01	Østfold	http://www.seeiendom.no?q=0105-2064/41
2	Lillestrøm	Industriveien 27 D	2020 SKREDSMOKORSET	00:30	03:00	37	617		0231	SKEDSMO	02	Akershus	http://www.seeiendom.no?q=0231-37/617
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 KONGSVINGER	00:30	03:00	27	193		0402	KONGSVINGER	04	Hedmark	http://www.seeiendom.no?q=0402-27/193
4	Rudshøgda	Tandevegen 100	2390 MOELV	00:30	02:30	250	7		0412	RINGSAKER	04	Hedmark	http://www.seeiendom.no?q=0412-250/7
5	Drammen	Ingvald Ludvigssens gate 14	3027 DRAMMEN	00:30	03:00	117	307		0602	DRAMMEN	06	Buskerud	http://www.seeiendom.no?q=0602-117/307
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	00:30	03:00	105	54		0710	SANDEFJORD	07	Vestfold	http://www.seeiendom.no?q=0710-105/54
7	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 JEVNAKER	00:30	03:00	150	562		0532	JEVNAKER	05	Oppland	http://www.seeiendom.no?q=0532-150/562
8	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 SKIEN	00:30	02:00	221	1006		0806	SKIEN	08	Telemark	http://www.seeiendom.no?q=0806-221/1006
9	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 STAVANGER	00:30	05:00	16	1079	5	1103	STAVANGER	11	Rogaland	http://www.seeiendom.no?q=1103-16/1079
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	00:30	04:00	66	109		1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder	http://www.seeiendom.no?q=1001-66/109
11	Arendal	Frolandsveien 4	4847 ARENDAL	00:30	02:00	503	358		0906	ARENDAL	09	Aust-Agder	http://www.seeiendom.no?q=0906-503/358
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	00:30	02:00	215	23		1201	BERGEN	12	Hordaland	http://www.seeiendom.no?q=1201-215/23
13	Haugesund	Raglamyrvegen 22	5536 HAUGESUND	00:30	04:00	36	581		1106	HAUGESUND	11	Rogaland	http://www.seeiendom.no?q=1106-36/581
14	Ålesund	Blindheim Industriveg 4	6020 ÅLESUND	00:30	02:00	17	916		1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal	http://www.seeiendom.no?q=1504-17/916
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	00:30	04:00	31	375		1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal	http://www.seeiendom.no?q=1505-31/375
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	00:30	05:00	105	17		1430	GAULAR	14	Sogn og Fjordane	http://www.seeiendom.no?q=1430-105/17
17	Trondheim	Sjørenga 1 A	7032 TRONDHEIM	00:30	02:00	70	99		1601	TRONDHEIM	16	Sør-Trøndelag	http://www.seeiendom.no?q=1601-70/99
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	00:30	02:00	315	267		1719	LEVANGER	17	Nord-Trøndelag	http://www.seeiendom.no?q=1719-315/267
19	Bodø	AN-trykkeri, Olav V gate 100	8004 BODØ	00:30	02:00	138	3361		1804	BODØ	18	Nordland	http://www.seeiendom.no?q=1804-138/3361
20	Mosjøen	Mosjøen Transport AS, Havnegata 47	8663 MOSJØEN	00:30	02:00	104	110		1824	VEFSN	18	Nordland	http://www.seeiendom.no?q=1824-104/110
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	00:30		119	873		1902	TROMSØ	19	Troms	http://www.seeiendom.no?q=1902-119/873
22	Harstad	Polaris Trykk Harstad AS, Stangnesterterminalen 3	9409 HARSTAD	00:30	02:00	54	480		1903	HARSTAD	19	Troms	http://www.seeiendom.no?q=1903-54/480
23	Alta	Polaris Trykk Alta AS, Myggveien 13	9514 ALTA	00:30	04:30	32	449		2012	ALTA	20	Finnmark	http://www.seeiendom.no?q=2012-32/449

Tabellen ovenfor reflekterer Easy2You innleveringspunkter med tilhørende frister per 24.10.2018. Fristene avtalt med mediehusene er tidspunkt Easy2You har satt som siste innlevering etter direkte avtale med noen kunder for å sikre best mulig distribusjon.

Innleveringspunkter og –tider kan justeres i samråd med Easy2You og avisbransjen, men må godkjennes av Samferdselsdepartementet.

14. INNRAPPORTERING ETTER NKOM SIN TABELL

Nkom har anmodet om at Easy2You rapporterer klager på postforsendinger opp til 2 kg mottatt fra privatpersoner og bedrifter med opptil 10 ansatte. Easy2You har ingen privatkunder, og heller ingen av avisene / avisskjedene som Easy2You har inngått avtale med har færre enn 10 ansatte. Etter avtale med avisbransjen, for å sikre lik oppfatning av hva som er klager, har Easy2You innrettet klagebehandlingen slik at vi ikke mottar klager direkte fra mottaker av postsending. Abonnenter som ikke har mottatt lørdagsavisa må ringe til sin egen avis, da det er der de har sitt kundeforhold. Avishusene, som er Easy2You sine storkunder, viderefører reklamasjonene til Easy2You. Nkom har i sitt brev med referanse 1901049-1 anmodet om at «Antall klager vil i slike tilfeller kunne være «null» (0), og mange spørsmål i det vedlagte excel-skjemaet vil i så fall måtte besvares med «ikke relevant».» Rapportering fra Easy2You følger i denne tabellen:

Årlig rapportering etter postloven § 21, jf. postforskriften § 26		
Operatør	Kontaktperson	
Easy2You - Logistikk og Transport AS	Katrine Paulsen, Prosjektleder	
Definisjoner		
Klage:	Tilbakemelding fra kunde om opplevd mangel i tilbudet.	
Reklamasjon:	Klage der mangelen er av en slik art at det utbetales erstatning.	
Antall klager fordelt på kategori		
	Antall	Medhold*
Varig adresseendring	IR	IR
Midlertidig adresseendring	IR	IR
Oppbevaring av post	IR	IR
Kunden etterspør postoppkravsbeløp	IR	IR
Feil levert	0	0
Sen levering	0	0
Omførtolling	IR	IR
Innhold mangler	IR	IR
Ikke mottatt hentemelding	IR	IR
Feilsendt	0	0
Hentesending	IR	IR
Retur av post	IR	IR
Endret plassering av utleveringspostkasse	0	0
Personalets oppførsel/kompetanse	IR	IR
Tilgang til posttjenester	IR	IR
Informasjon	0	0
Hvordan klager og reklamasjoner behandles	0	0
Sum	0	0
* med "medhold" menes her klager som har medført utbetalt erstatning		
Antall reklamasjoner fordelt på kategori		
	Antall klager	Antall klager som har ført til utbetalt erstatning
Skadet	0	0
Savnet	0	0
Sum	0	0
Antall reklamasjoner på registrerte sendinger		
	Antall klager	Antall klager som har ført til utbetalt erstatning
Skadet	0	0
Savnet	0	0
Sum	0	0
Ikke-leverbar postsending		
		Antall sendinger
Antall sendinger andre operatører har håndtert på vegne av deg		0
Antall sendinger du som operatør har håndtert på vegne av andre		0
Sum		0
System for opplæring av ansatte om regler om taushetsplikt		
Samtlige av Easy2You sine ansatte samt underleverandører er skriftlig informert om taushetsplikten som er fastsatt i postloven §30.		
Det er videre fastsatt i kontraktene med de fleste underleverandørene at de skal forholde seg til bestemmelsene fastsatt i Samferdselsdepartementet sitt konkurransegrunnlag samt bestemmelsene i postloven og postforskriften, herunder bestemmelsene om taushetsplikt som er fastsatt i postloven §30.		

15. AVSLUTNING

Easy2You – Logistikk og Transport AS mener i denne rapporten å ha rapportert i samsvar med kravene som er fastsatt i kontraktens punkt nr 14, postforskriftens §26 samt tilleggsrapporteringene i Nkom sin tabell.

Denne rapporten blir publisert på Easy2You sine nettsider.

Katrine Paulsen
Prosjektleder
Easy2You – Logistikk og Transport AS