

ÅRSRAPPORT

AVISDISTRIBUSJON 2019



Postboks 7967 Spjelkavik
6022 Ålesund

Ålesund, 24.04.20

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.....	7
5.	System for ikke-leverbare postsendinger	7
6.	Opplæring og taushetsplikt.....	7
7.	Utleveringshyppighet.....	7
8.	Unntak fra leveringsplikten	8
8.1.	Unntak fra leveringsplikten fordelt på innleveringssted, og unntakets art/typetilfelle	9
9.	Postkasser med avvikende plassering	10
10.	Fast og mobile ekspedisjonssteder.....	11
11.	Beskrivelse av målemetode for fremsendingstider.....	11
12.	Fremsendingstider for leveringspliktige postsendinger	11
13.	Innleveringspunkter og innleveringsfrister.....	13
14.	Innrapportering etter Nkom sin tabell	14
15.	Avslutning.....	15

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 01.01.19 – 31.12.19.

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 6.2 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, samt en redegjørelse for etterlevelse av Miljøkrav i Avtalens punkt 4.

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 2019 var det 51 lørdager med distribusjon fra 23 innleveringspunkt. Totalt var det 2.640.525 aviser i ordre for levering. 5.076.544 km ble kjørt under distribusjon.

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Kommunenavn	Fylke	Antall aviser i ordre 2019	Antall km kjørt i snitt per helg	Antall km kjørt i 2019
1	Sarpsborg	Åkebergmosen 7	1640 Råde	SARPSBORG	Østfold	49 458	5 162	263 262
2	Lillestrøm	Industriveien 27 D	2020 SKREDSMOKORSET	SKEDSMO	Akershus	21 566	1 439	73 377
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 KONGSVINGER	KONGSVINGER	Hedmark	54 799	5 240	267 244
4	Rudshøgda	Tandevgegen 100	2390 MOELV	RINGSAKER	Hedmark	120 767	4 127	210 482
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 DRAMMEN	DRAMMEN	Buskerud	126 847	2 827	144 185
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	SANDEFJORD	Vestfold	29 460	7 190	366 690
7	Hønefoss	Verkstedveien 56	3516 HØNEFOSS	RINGERIKE	Oppland	108 111	4 302	219 402
8	Porsgrunn	Bedriftsvegen 104	3735 SKIEN	SKIEN	Telemark	193 190	3 473	177 116
9	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 STAVANGER	STAVANGER	Rogaland	57 375	3 960	201 965
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	KRISTIANSAND	Vest-Agder	88 606	1 137	58 012
11	Arendal	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	KRISTIANSAND	Vest-Agder	42 131	4 006	204 281
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	BERGEN	Hordaland	201 664	5 829	297 265
13	Haugesund	Kvalamarka 27 B	5514 HAUGESUND	HAUGESUND	Rogaland	77 894	7 423	378 561
14	Ålesund	Blindheim Industriveg 4	6020 ÅLESUND	ÅLESUND	Møre og Romsdal	161 914	1 795	91 526
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	KRISTIANSUND	Møre og Romsdal	203 659	4 762	242 887
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	GAULAR	Sogn og Fjordane	240 419	7 106	362 390
17	Trondheim	Pir I 7, gate 17	7010 TRONDHEIM	TRONDHEIM	Sør-Trøndelag	109 633	8 269	421 729
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	LEVANGER	Nord-Trøndelag	109 425	1 741	88 778
19	Bodø	AN-trykkeri, Olav V gate 100	8004 BODØ	BODØ	Nordland	100 875	2 220	113 209
20	Mosjøen	Mosjøen Transport AS, Havnegata 47	8663 MOSIØEN	VEFSN	Nordland	114 812	7 220	368 238
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	TROMSØ	Troms	242 148	5 176	263 995
22	Harstad	Polaris Trykk Harstad AS, Stangnesterterminalen 3	9409 HARSTAD	HARSTAD	Troms	147 507	922	47 031
23	Alta	Polaris Trykk Alta AS, Myggveien 13	9514 ALTA	ALTA	Finnmark	37 992	4 214	214 921
Sum						2 640 252	99 540	5 076 544

4. KLAGESTATISTIKK

I 2019 mottok Easy2You totalt 7426 klager. 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 innleveringsadresse	Postnummer	Kommunenavn	Fylke	Antall registrerte klager i 2019
1	Sarpsborg	Åkebergmosen 7	1640 Råde	SARPSBORG	Østfold	55
2	Lillestrøm	Industriveien 27 D	2020 SKREDSMOKORSET	SKEDSMO	Akershus	79
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 KONGSVINGER	KONGSVINGER	Hedmark	77
4	Rudshøgda	Tandevengen 100	2390 MOELV	RINGSAKER	Hedmark	196
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 DRAMMEN	DRAMMEN	Buskerud	294
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	SANDEFJORD	Vestfold	164
7	Hønefoss	Verkstedveien 56	3516 HØNEFOSS	RINGERIKE	Oppland	511
8	Porsgrunn	Bedriftsvegen 104	3735 SKIEN	SKIEN	Telemark	609
9	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 STAVANGER	STAVANGER	Rogaland	133
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	KRISTIANSAND	Vest-Agder	288
11	Arendal	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	KRISTIANSAND	Vest-Agder	129
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	BERGEN	Hordaland	238
13	Haugesund	Kvalamarka 27 B	5514 HAUGESUND	HAUGESUND	Rogaland	460
14	Ålesund	Blindheim Industriveg 4	6020 ÅLESUND	ÅLESUND	Møre og Romsdal	332
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	KRISTIANSUND	Møre og Romsdal	718
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	GAULAR	Sogn og Fjordane	470
17	Trondheim	Pir i 7, gate 17	7010 TRONDHEIM	TRONDHEIM	Sør-Trøndelag	580
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	LEVANGER	Nord-Trøndelag	849
19	Bodø	AN-trykkeri, Olav V gate 100	8004 BODØ	BODØ	Nordland	189
20	Mosjøen	Mosjøen Transport AS, Havnegata 47	8663 MOSJØEN	VEFSN	Nordland	181
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	TROMSØ	Troms	576
22	Harstad	Polaris Trykk Harstad AS, Stangnesterterminalen 3	9409 HARSTAD	HARSTAD	Troms	185
23	Alta	Polaris Trykk Alta AS, Myggveien 13	9514 ALTA	ALTA	Finnmark	113
Sum						7 426

4.1. Unntatt leveringsplikt

Easy2You mottar 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 7426 klagen vi har fra 2019 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, jamfør 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.

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

Tabellen under viser totalt antall aviser i 2019 som ikke ankom til innleveringspunkt for videre distribusjon av Easy2You:

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Kommunenavn	Fylke	Ikke mottatt fra trykkeri til innleveringspunkt
1	Sarpsborg	Åkebergmosen 7	1640 Råde	SARPSBORG	Østfold	1 419
2	Lillestrøm	Industriveien 27 D	2020 SKREDSMOKORSET	SKEDSMO	Akershus	704
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 KONGSVINGER	KONGSVINGER	Hedmark	405
4	Rudshøgda	Tandevegen 100	2390 MOELV	RINGSAKER	Hedmark	897
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 DRAMMEN	DRAMMEN	Buskerud	1 304
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	SANDEFJORD	Vestfold	2 596
7	Hønefoss	Verkstedveien 56	3516 HØNEFOSS	RINGERIKE	Oppland	2 349
8	Porsgrunn	Bedriftsvegen 104	3735 SKIEN	SKIEN	Telemark	1 844
9	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 STAVANGER	STAVANGER	Rogaland	2 003
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	KRISTIANSAND	Vest-Agder	3 294
11	Arendal	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	KRISTIANSAND	Vest-Agder	2 027
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	BERGEN	Hordaland	937
13	Haugesund	Kvalamarka 27 B	5514 HAUGESUND	HAUGESUND	Rogaland	6 544
14	Ålesund	Blindheim Industriveg 4	6020 ÅLESUND	ÅLESUND	Møre og Romsdal	2 250
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	KRISTIANSUND	Møre og Romsdal	2 613
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	GAULAR	Sogn og Fjordane	1 940
17	Trondheim	Pir I 7, gate 17	7010 TRONDHEIM	TRONDHEIM	Sør-Trøndelag	1 729
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	LEVANGER	Nord-Trøndelag	2 063
19	Bodø	AN-trykkeri, Olav V gate 100	8004 BODØ	BODØ	Nordland	1 971
20	Mosjøen	Mosjøen Transport AS, Havnegata 47	8663 MOSJØEN	VEFSN	Nordland	6 791
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	TROMSØ	Troms	2 216
22	Harstad	Polaris Trykk Harstad AS, Stangnesterterminalen 3	9409 HARSTAD	HARSTAD	Troms	1 445
23	Alta	Polaris Trykk Alta AS, Myggveien 13	9514 ALTA	ALTA	Finnmark	4 921
Sum						54 262

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 05.10.2019 til å beregne fremsendingstider. 05.10.2019 ble leveringstidspunktet registrert for 37.207 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 05.10.2019 gikk med til å distribuere avisene fra mottak av avis ved Easy2You sitt innleveringssted til at halvparten av abonnentene har mottatt avisene var 8 timer og 34 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 etter

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Fylke	Utvalg av leveringer i ruter hvor app er brukt riktig	Avtalt utsatt frist med mediehusene	Klokkeslett for første avis levert	Klokkeslett for siste avis levert	Median siste avis distribuert	Median tidsforbruk fra mottak til avis er levert
1	Sarpsborg	Åkebergmosen 7	1640 Råde	Østfold	49 458	03:00	05.10.19 6:27	07.10.19 9:41	05.10.19 10:11	07:11
2	Lillestrøm	Industriveien 27 D	2020 SKREDSMOKORSET	Akershus	21 566	03:00	05.10.19 7:06	05.10.19 14:42	05.10.19 10:56	07:56
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 KONGSVINGER	Hedmark	54 799	03:00	05.10.19 5:51	05.10.19 19:31	05.10.19 11:36	08:36
4	Rudshøgda	Tandvegen 100	2390 MOELV	Hedmark	120 767	02:30	05.10.19 3:07	05.10.19 19:59	05.10.19 10:28	07:58
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 DRAMMEN	Buskerud	126 847	03:00	05.10.19 5:45	05.10.19 19:49	05.10.19 11:34	08:34
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	Vestfold	29 460	03:00	05.10.19 6:34	05.10.19 13:03	05.10.19 10:21	07:21
7	Hønefoss	Verkstedveien 56	3516 HØNEFOSS	Oppland	108 111	03:00	05.10.19 6:20	05.10.19 20:32	05.10.19 14:18	11:18
8	Porsgrunn	Bedriftsvegen 104	3735 SKIEN	Telemark	193 190	02:00	05.10.19 3:19	05.10.19 17:03	05.10.19 11:07	09:07
9	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 STAVANGER	Rogaland	57 375	05:00	05.10.19 5:31	05.10.19 15:46	05.10.19 9:51	04:51
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	Vest-Agder	88 606	04:00	05.10.19 4:39	05.10.19 17:36	05.10.19 11:28	07:28
11	Arendal	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	Vest-Agder	42 131	04:00	05.10.19 4:43	05.10.19 15:34	05.10.19 9:10	05:10
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	Hordaland	201 664	02:00	05.10.19 4:45	05.10.19 18:09	05.10.19 12:08	10:08
13	Haugesund	Kvalamarka 27 B	5514 HAUGESUND	Rogaland	77 894	04:00	05.10.19 5:29	05.10.19 15:42	05.10.19 10:12	06:12
14	Ålesund	Blindheim Industriveg 4	6020 ÅLESUND	Møre og Romsdal	161 914	02:00	05.10.19 3:07	05.10.19 18:13	05.10.19 11:05	09:05
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	Møre og Romsdal	203 659	04:00	05.10.19 6:09	05.10.19 17:45	05.10.19 13:12	09:12
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	Sogn og Fjordane	240 419	05:00	05.10.19 4:26	05.10.19 20:14	05.10.19 12:50	07:50
17	Trondheim	Pir I 7, gate 17	7010 TRONDHEIM	Sør-Trøndelag	109 633	02:00	05.10.19 2:13	05.10.19 19:29	05.10.19 9:52	07:52
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	Nord-Trøndelag	109 425	02:00	05.10.19 2:57	05.10.19 21:14	05.10.19 11:51	09:51
19	Bodø	AN-trykkeri, Olav V gate 100	8004 BODØ	Nordland	100 875	02:00	05.10.19 3:16	05.10.19 16:55	05.10.19 10:43	08:43
20	Mosjøen	Mosjøen Transport AS, Havnegata 47	8663 MOSJØEN	Nordland	114 812	02:00	05.10.19 3:41	05.10.19 16:44	05.10.19 11:05	09:05
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	Troms	242 148		05.10.19 8:07	05.10.19 13:07	05.10.19 13:05	13:05
22	Harstad	Polaris Trykk Harstad AS, Stangnesterminalen 3	9409 HARSTAD	Troms	147 507	02:00	05.10.19 3:56	05.10.19 17:14	05.10.19 10:30	08:30
23	Alta	Polaris Trykk Alta AS, Myggveien 13	9514 ALTA	Finnmark	37 992	04:30	05.10.19 5:12	05.10.19 17:51	05.10.19 13:34	09:04
				Sum	2 640 252					

13. INNLEVERINGSPUNKTER OG INNLEVERINGSFRISTER

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Innleveringsfrist kontraktstestet med SD	avtalt utsatt frist med mediehusene	gnr	bnr	snr	Kommunenr	Kommunenavn	Fylkesnr	Fylke
1	Sarpsborg	Åkebergmosen 7	1640 Råde	00:30	03:00	82	57		0135	SARPSBORG	01	Østfold
2	Lillestrøm	Industriveien 27 D	2020 SKREDSMOKORSET	00:30	03:00	37	617		0231	SKEDSMO	02	Akershus
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 KONGSVINGER	00:30	03:00	27	193		0402	KONGSVINGER	04	Hedmark
4	Rudshøgda	Tandevegen 100	2390 MOELV	00:30	02:30	250	7		0412	RINGSAKER	04	Hedmark
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 DRAMMEN	00:30	03:00	117	307		0602	DRAMMEN	06	Buskerud
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	00:30	03:00	105	54		0710	SANDEFJORD	07	Vestfold
7	Hønefoss	Verkstedveien 56	3516 HØNEFOSS	00:30	03:00	271	302		0605	RINGERIKE	05	Oppland
8	Porsgrunn	Bedriftsvegen 104	3735 SKIEN	00:30	02:00	220	1088		0806	SKIEN	08	Telemark
9	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 STAVANGER	00:30	05:00	16	1079	5	1103	STAVANGER	11	Rogaland
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	00:30	04:00	66	109		1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder
11	Arendal	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	00:30	04:00	66	109		1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	00:30	02:00	215	23		1201	BERGEN	12	Hordaland
13	Haugesund	Kvalamarka 27 B	5514 HAUGESUND	00:30	04:00	22	443		1106	HAUGESUND	11	Rogaland
14	Ålesund	Blindheim Industriveg 4	6020 ÅLESUND	00:30	02:00	17	916		1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	00:30	04:00	31	375		1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	00:30	05:00	105	17		1430	GAULAR	14	Sogn og Fjordane
17	Trondheim	Pir I 7, gate 17	7010 TRONDHEIM	00:30	02:00	439	150		5001	TRONDHEIM	16	Sør-Trøndelag
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	00:30	02:00	315	267		1719	LEVANGER	17	Nord-Trøndelag
19	Bodø	AN-trykkeri, Olav V gate 100	8004 BODØ	00:30	02:00	138	3361		1804	BODØ	18	Nordland
20	Mosjøen	Mosjøen Transport AS, Havnegata 47	8663 MOSJØEN	00:30	02:00	104	110		1824	VEFSN	18	Nordland
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	00:30		119	873		1902	TROMSØ	19	Troms
22	Harstad	Polaris Trykk Harstad AS, Stagnesterminalen 3	9409 HARSTAD	00:30	02:00	54	480		1903	HARSTAD	19	Troms
23	Alta	Polaris Trykk Alta AS, Myggveien 13	9514 ALTA	00:30	04:30	32	449		2012	ALTA	20	Finnmark

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 / aviskjedene 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, viderefremidler 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 reklamasjoner fordelt på kategori
	Antall	Medhold*	Antall klager som har ført til utbetalt erstatning
Varig adresseendring	IR	IR	Skadet 0
Midlertidig adresseendring	IR	IR	Savnet 0
Oppbevaring av post	IR	IR	Sum 0
Kunden etterspør postoppkravsbeløp	IR	IR	
Feil levert	0	0	Antall reklamasjoner på registrerte sendinger
Sen levering	0	0	Antall klager som har ført til utbetalt erstatning
Omførtolling	IR	IR	Skadet 0
Innhold mangler	IR	IR	Savnet 0
Ikke mottatt hentemelding	IR	IR	Sum 0
Feilsendt	0	0	
Hentesending	IR	IR	Ikke-leverbar postsending
Retur av post	IR	IR	Antall sendinger
Endret plassering av utleveringspostkasse	0	0	Antall sendinger andre operatører har håndtert på vegne av deg 0
Personalets oppførsel/kompetanse	IR	IR	Antall sendinger du som operatør har håndtert på vegne av andre 0
Tilgang til posttjenester	IR	IR	Sum 0
Informasjon	0	0	
Hvordan klager og reklamasjoner behandles	0	0	System for opplæring av ansatte om regler om taushetsplikt
Sum	0	0	Samtlige av Easy2You sine ansatte samt underleverandører er skriftlig informert om taushetsplikten som er fastsatt i postloven §30.
* med "medhold" menes her klager som har medført utbetalt erstatning			
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