



Nasjonal kommunikasjonsmyndighet
Postboks 93
4791 Lillesand

Avdeling:
Regulatoriske forhold

Kontaktperson:
Øystein Hoel

Tidl. dato og referanse:

Dato og referanse:
27. mars 2020

Posten Norge AS
Divisjon Post
Postboks 1500
NO-0001 Oslo

Besøksadresse:
Biskop Gunnerus gate 14A
Telefon: +47 23 14 90 00
Kundeservice: +47 22 03 00 00
www.posten.no

Org nr: NO-984 661 185 MVA

Rapport for 2019

I henhold til postforskriften § 26, annet ledd, skal Posten Norge AS (Posten), som tilbyder med leveringsplikt, rapportere om blant annet innleveringspunkter og -frister, utleveringshyppighet og -sted, fremsendingstider og antall ekspedisjonssteder. Rapporten skal sendes Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) innen utgangen av første kvartal påfølgende år.

Årsrapport for 2019 følger vedlagt.

For øvrig viser vi til brev fra Posten av 10. mars 2020 med rapportering av klagestatistikk for 2019, informasjon om system for ikke-leverbare postsendinger og om opplæring av ansatte i regler om taushetsplikten. Dette i henhold til brev av 28. januar 2020 fra Nkom til alle registrerte tilbydere, jf. postforskriften § 26 første ledd.

Med vennlig hilsen

Tarjei Weseth
Avdelingsdirektør Regulatoriske forhold

Dokumentet er godkjent elektronisk og sendes uten signatur

Vedlegg: Postens årsrapport for 2019

Postens årsrapport for 2019

1 INNLEVERING OG UMLEVERING AV POSTSENDINGER

I dette kapitlet rapporteres det om Postens oppfyllelse av leveringspliktens krav til tilbud for inn- og utlevering av postsendinger, herunder unntak fra leveringsplikten, jf. punktene 1, 2, 3 og 6 i forskriften § 26 annet ledd.

1.1 Innlevering

Postloven stiller krav om at tilbyder med leveringsplikt skal sikre innsamling av postsendinger minst fem dager i uken. Forskriften stiller krav om god tilgjengelighet til et tilstrekkelig antall innsamlingspostkasser.

1.1.1 Antall innleveringspunkter

Posten oppfyller kravet om god tilgjengelighet ved å ha innleveringskasser plassert ved:

- alle postkontor, bedriftssenter, Post i Butikk og postterminaler,
- forretnings-/næringsområder, trafikknutepunkt (bussterminaler, tog-/t-banestasjoner, flyplasser), kjøpesentre, dagligvarebutikker/bensinstasjoner/kiosker, sykehus/-hjem/aldersboliger, mv.,
- turiststeder/severdigheter, samt
- samlestativer hvor Posten daglig stopper.

Tømmefrekvensen er i samsvar med kravet om innsamling minst fem dager i uken. Postsendinger kan også innleveres direkte på Postens ekspedisjonssteder, jf. nærmere beskrivelse av ekspedisjonsnettet i kapittel 3.

Tabell 1.1.1 Antall steder/punkter hvor det er plassert innleveringspostkasser.

Region	2016	2017	2018	2019
Oslo, Akershus og Østfold	1816	1820	1830	1783
Øst	2830	2639	2415	3004
Sørvest	2023	3504	2834	1879
Vest	1760	Vest inngår i Sørvest	Vest inngår i Sørvest	Vest inngår i Sørvest
Midt	2392	2310	2203	2111
Nord	1607	1399	1284	1253
Sum	12428	11672	10566	10030

Reduksjonen i antall innleveringskasser fra 2018 til 2019 skyldes tilpasninger i plassering og antall basert på reell bruk og tetthet. Kassene ble merket med informasjon til brukerne før endring fant sted. Inndelingen mellom regionene Øst og Sørvest ble endret i 2019. Dette forklarer økningen i antall innleveringspostkasser i Øst og det meste av nedgangen i Sørvest.

Informasjon om alle innleveringspostkasser er tilgjengelig i en kartløsning på Postens nettsider med opplysning om plassering, adresse og innleveringsfrister. Kundehevendelser med anmodning om plassering av innleveringspostkasse på nytt sted behandles på regionalt driftsnivå fire ganger i året etter fastlagte prosedyrer og kriterier.

1.1.2 Innleveringsfrister

Det er fastsatt innleveringsfrister for innleveringspunkter ved alle faste ekspedisjonssteder, knutepunkt og lignende steder.¹ Fristene kunngjøres på den enkelte innsamlingspostkasse,

¹ Øvrige innleveringspostkasser står ute i omdelingsrutene og tømmes i forbindelse med omdelingen.

ved oppslag på Postens faste ekspedisjonssteder og på Postens nettsider. De er satt så sent som mulig tilpasset neste produksjonsledd i verdikjeden, i hovedsak tidligst kl. 16:00 mandag-fredag. Egne frister gjelder for avtalebasert innlevering av postsendinger.

Endringer i Postens logistikkopplegg og i offentlig rutetransport kan kreve tilpasninger i innleveringsfristene. Endringsforslag behandles lokalt og besluttes sentralt i henhold til faste prosedyrer.

1.2 Utlevering

Postloven og -forskriften stiller krav til både utleveringshyppighet og utleveringssted.

1.2.1 Utleveringshyppighet

I henhold til postloven skal tilbyder med leveringsplikt sikre utlevering av postsendinger minst fem dager i uken. Kravet gjelder ikke på høytids- og helligdager, og det opphører midlertidig ved *ekstraordinære omstendigheter* som hindrer normal postgang eller gjør den urimelig kostnadskrevende.

Nkom fattet 23. april 2015 vedtak om redusert utleveringshyppighet på grunn av *særlige geografiske forhold*. Posten kan selv avgjøre hvilke tilfeller som kommer inn under unntaksadgangen, begrenset oppad til maksimalt 1250 postmottakere (husstander og virksomheter) på landsbasis.²

Redusert utleveringshyppighet på grunn av ekstraordinære omstendigheter

Leveringsplikten opphører midlertidig ved ekstraordinære omstendigheter som hindrer normal postgang. Med ekstraordinære omstendigheter menes forhold som i en begrenset periode gjør det umulig eller urimelig kostnadskrevende å foreta utlevering.³

Posten har i 2019 ikke registrert noen tilfeller av midlertidig avbrudd i postleveringen på mer enn 3 dager sammenhengende. Det er etablert rutiner som beskriver hvordan situasjonen skal håndteres ved ekstraordinære omstendigheter hvor postbudet er forhindret i å utlevere post:

- Varsling hvis mulig ved oppslag på utleveringssted eller ved direkte kontakt med postmottaker, om årsak til at utlevering ikke kunne skje.
- Leder registrerer utleveringshindringen i Postens avvikssystem, med årsak, berørte postnummer, antall husstander og andre nødvendige opplysninger. Kundeservice gir informasjon på forespørsel fra berørte postmottakere.
- Dersom en veistrekning vurderes som farlig på grunn av føreforhold, rasfare eller lignende, skal distriktssjef kontakte Statens vegvesen eller politiet for deres vurdering av saken. Dersom Statens vegvesen eller politiet konkluderer med at den aktuelle strekningen er farlig å kjøre, kan man stoppe leveringen av post etter nærmere dialog med den aktuelle kunden.
- Ved vedvarende hinder for utlevering av post skal distribusjonsleder tilby kunden å hente posten på nærmeste ekspedisjonssted eller avtale at postkassen flyttes til egnet sted.

Redusert utleveringshyppighet på grunn av særlige geografiske forhold

Med særlige geografiske forhold menes forhold som gjør det svært vanskelig eller urimelig kostnadskrevende å foreta innsamling og utlevering fem dager i uken.⁴

² Se omtale i St meld 31 (2015-2016) «Postsektoren i endring», side 16.

³ Postloven § 8 med tilhørende forarbeider.

⁴ Postloven § 8 med tilhørende forarbeider.

I Nkoms vedtak av 23. april 2015 ble det fastsatt at antall postmottakere (husstander og virksomheter samlet) som har redusert utleveringshyppighet, ikke skal overstige 1250 på landsbasis.

Tabell 1.2.1 Utleveringsfrekvens for postmottakere med redusert utleveringshyppighet

Antall utleveringsdager	Antall husstander/ virksomheter	Antall husstander/ virksomheter	Antall husstander/ Virksomheter
	2017	2018	2019
4 dager pr uke	14	12	13
3 dager pr uke	364	308	309
2 dager pr uke	93	84	82
1 dag pr uke	0	0	0
Sum	471	404	404

1.2.2 Utleveringssted

Regler for utleveringssted følger i hovedsak av postforskriften:

- Hovedregelen er at postkasser skal plasseres ved port/innkjøring eller inntil 100 meter fra port/innkjøring i tettbygde strøk, og inntil 250 meter fra port/innkjøring i spredtbebygde strøk. I boligblokker og bygårder leveres posten i kasseanlegg i eller ved inngangspartiet. Når særlig spredt bosetting gjør utlevering urimelig kostnadskreven, kan det gjøres unntak fra avstandskravene for opptil 11000 husstander og næringsvirksomheter på landsbasis. Dersom det settes opp utleveringspostkasser for fritidseiendom eller sesongbasert bosetting, skal disse plasseres ved nærmeste ordinære stopp i postruten når ikke annet er avtalt.
- Dersom utleveringspostkasse ikke er satt opp på sted som Posten anviser, skal utlevering skje på nærmeste faste ekspedisjonssted basert på gjeldende postnummerstruktur.

Posten arbeider kontinuerlig for å sikre en hensiktsmessig postkasseplassering innenfor de rammene reglene for utleveringssted setter. Med levering til om lag 2,4 mill. postkasser har plasseringen stor betydning for en effektiv postomdeling og for at postbudene skal ha gode og trygge arbeidsforhold. For å sikre kontrollert og enhetlig praktisering av avstandskravene er det utarbeidet en intern veileder til støtte for distribusjonsledelsen på lokalt og regionalt nivå. I de fleste tilfeller oppnås enighet med mottaker om plassering av postkassen. Avgjørelser som tas lokalt, kan ankes til overordnet nivå i Posten.

Omfanget av utleveringspostkasser som kommer inn under unntak fra avstandskravene, skal rapporteres til Nkom.⁵ Tabellen under viser antallet unntakstilfeller ved utgangen av 2019, spesifisert etter avstand, sammenlignet med tilsvarende tall for 2018 og 2017.

Tabell 1.2.2 Antall unntak fra avstandskrav, jf. postforskriften § 12.

Antall unntak	< 500 m	500-999 m	1-3 km	> 3 km	Totalt
2017	7020	1954	717	238	9929
2018	6728	1846	678	216	9468
2019	6562	1775	655	200	9192

Om lag 71 % av unntakene er i en avstand på under 500 meter fra eiendomsgrensen. Totalt utgjør unntakene om lag 0,4 % av totalt 2,4 millioner postkasser.

⁵ Jf. forskriften § 26 annet ledd, punkt 3, om antall utleveringspostkasser med avvikende plassering etter § 12.

1.2.3 Utleveringssted for bevegelseshemmede

Postforskriften stiller krav om at bevegelseshemmede skal få posten levert i postkasse ved inngangsdør til bolig når behovet tilsier det.

Posten har interne rutiner som ivaretar kravene, jf. utfyllende beskrivelse til årsrapporten for 2016 sendt Nkom 18. januar 2018. Antallet utleveringspostkasser med avvikende plassering etter forskriften § 13 registreres ikke. Tidligere praktisering er videreført i 2019.

1.2.4 Utleveringstidspunkt

Postregelverket stiller ikke krav til tidspunkt for når posten senest skal omdeles. Både virksomheter og privatpersoner får posten innen kl. 17:00.

2 FREMSENDINGSTIDER

I dette kapitlet rapporteres fremsendingstider for leveringspliktige postsendinger, jf. punkt 5 i forskriften § 26 annet ledd.

Postens midlertidige konsesjon, gjeldende fra 1. januar 2018, stiller krav til fremsendingstider for:

- brevpost innenlands
- brevpost til/fra EØS-land
- lettgoods innenlands

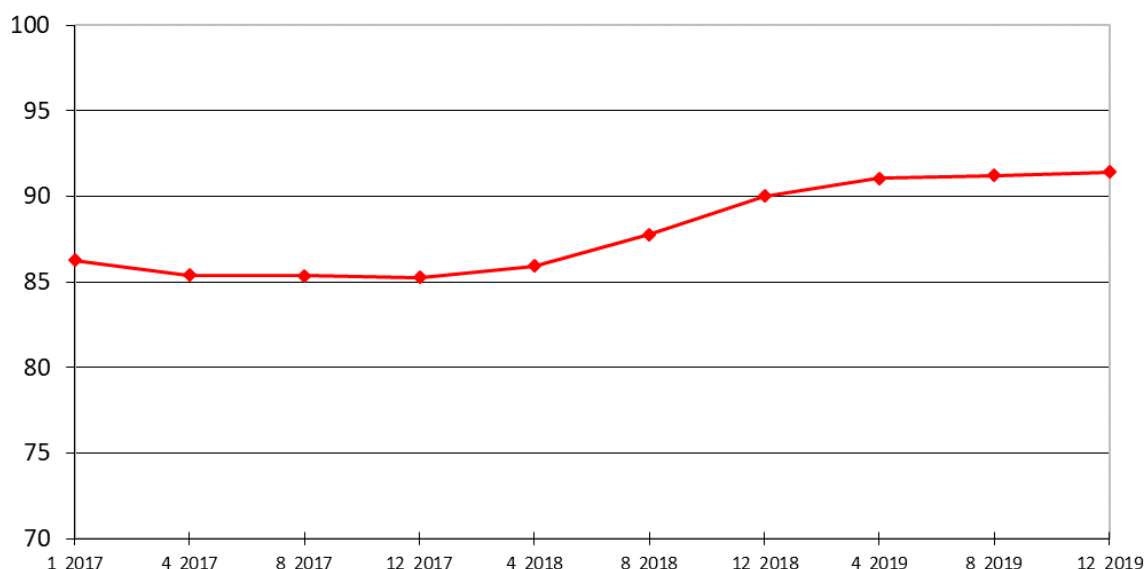
Kravene gjelder på landsnivå som gjennomsnitt for hvert kvartal innenlands og hvert halvår for post til/fra EØS-land, men ikke for avtalebaserte sendinger. I henhold til postforskriften skal Posten dokumentere målemetode for fremsendingstider, og dekke kostnadene ved målingene. Måleresultatene skal være offentlige.

Det foretas løpende målinger av fremsendingstider. Resultatene rapporteres til Nkom hvert kvartal/halvår, jf. ovenfor. Målingene for prioritert brevpost følger standard EN 13850. Resultater for 2019 fremgår av punktene 2.1-2.3.

Informasjon om fremsendingstider finnes i den generelle prislisten, på Postens nettsider, på ekspedisjonsstedene, hos landpostbudene og ved henvendelse til Postens Kundeservice.

2.1 Brevpost innenlands

Figur 2.1. Andel fremme i samsvar med standard fremsendingstid i konsesjonen. Rullerende 12-måneder. Resultatene for 2017 gjelder D+1, mens resultatene for 2018 og 2019 gjelder D+2.



Fra 1. januar 2018 ble prioritert og uprioritert brevpost (A- og B-post) slått sammen til én adressert brevstrøm med to dagers leveringstid (D+2) mandag-fredag. Omleggingen innebærer sentralisert sortering med reduksjon fra 9 til 3 brevterminaler, landbasert transport med unntak av to flystrekninger mellom Nord- og Sør-Norge, og at produksjonsdøgnet er lagt om blant annet med mindre bruk av nattarbeid.

I henhold til krav i Postens midlertidige konsesjon skal minst 85 % av innenlandsk brevpost være fremme innen 2 dager etter innlevering. Resultater for brevpost innenlands i 2019 er vist i tabellen nedenfor.

Tabell 2.1. Resultater brevpost innenlands 2019.

Fremsendings- tid	Konsesjons- krav	Resultat 1. kvartal	Resultat 2. kvartal	Resultat 3. kvartal	Resultat 4. kvartal	For året totalt
Innen D + 2	85 %	91,1%	91,7%	92,0%	91,2%	91,1%
Innen D + 4	97 %	99,2%	99,2%	99,1%	99,1%	99,2%

Resultatene er kommentert nærmere i kapittel 2.4.

2.2 Brevpost til/fra land innen EØS

Måling skjer som et felles europeisk opplegg i regi av International Post Corporation (IPC).

Tabell 2.2. Resultater brevpost til/fra EØS-land 2019.

Post til Norge	Konsesjons- krav	Resultat 1. halvår ⁶	Resultat 2. halvår
Innen D + 3	85 %	48,6 %	48,5 %
Innen D + 5	97 %	87,6 %	85,2 %
Post fra Norge			
Innen D + 3	85 %	50,3 %	42,9 %
Innen D + 5	97 %	92,6 %	90,5 %

Resultatene er kommentert nærmere i kapittel 2.4 nedenfor.

2.3 Lettgods (pakker) innenlands

Tabellen viser kvartalsresultatene for Postens leveringspliktige lettgodstilbud innenlands.

Tabell 2.3. Resultater lettgods innenlands 2019.

Fremsendings- tid	Konsesjonsk- rav	Resultat 1. kvartal	Resultat 2. kvartal	Resultat 3. kvartal	Resultat 4. kvartal	For året totalt
Innen D + 4	85 %	97,4 %	97,1 %	96,8 %	96,3 %	96,7 %
Innen D + 6	97 %	99,6 %	99,6 %	99,4 %	99,5 %	99,5 %

2.4 Utviklingen i fremsendingstider

Resultatene for brevpost innenlands har gjennom 2019 ligget godt over 85%-kravet i konsesjonen for D+2 og endte for året som helhet på 91,1%. For lettgods (Norgespakken) lå resultatene for hvert kvartal også godt over konsesjonskravet, og på årsbasis var 96,7% fremme innen fire virkedager. Alle konsesjonskravene for fremsendingstider innenlands ble oppfylt i 2019.

Én adressert brevstrøm med standard fremsendingstid D+2 har konsekvenser også for fremsendingstiden for brevpost til/fra EØS-land. Spesielt påvirkes resultatene for andelen post fremme innen tre dager (D+3). For denne kategorien til Norge ligger årsresultatet på

⁶ Resultatene avviker noe fra foreløpige tall fra IPC som er oppgitt i rapporteringen til Nkom for 1. halvår 2019, jf. Postens brev av 30. september 2019.

48,5%, mens det for post fra Norge er på 46,7%. Andelen post fremme innen fem dager (D+5) påvirkes i mindre grad. For denne kategorien til Norge endte årsresultatet på 86,3%, mens det for post fra Norge er på 91,6%.

I henhold til Samferdselsdepartementets presisering i brev av 13. september 2017⁷ om endringer i Postens midlertidige konsesjon, skal rekkevidden av kravene for grensekryssende brevpost forstås slik (sitat):

«Når det gjelder fremsendingstid for sendinger til/fra EØS-land presiseres det for ordens skyld at kravet til innenlandsk behandling av og fremsendingstid for sendinger fra utlandet, ikke er strengere enn kravet til behandling av og fremsendingstid for innenlandske sendinger, jf. gjeldende konsesjon punkt 3.8.3 og ny konsesjon punkt 1.7.»

Målingen av fremsendingstider skjer ende-til-ende og sier således ikke noe om det er avsender- og/eller mottakeroperatøren som er ansvarlig for avvik fra standardkravene. Resultatene er, som tidligere, negativt påvirket av to forhold som er utenfor Postens kontroll:

- En betydelig og økende andel av internasjonale postsendinger til Norge, herunder brevpost, holdes igjen av Toll og politi som ledd i grensekontrollen på Gardermoen. Dette hensyntas ikke i regelverket for måling og rapportering fastsatt av CEN.
- Forsinkelser grunnet utfordringer med tilgang til stabile flyforbindelser direkte og indirekte til/fra Norge

Utviklingen preges av gradvis lengre fremsendingstider innen EU-/EØS-området. Nylig publisert statistikk fra IPC viser at gjennomsnittet for andelen prioritert brevpost fremme innen D+3 til/fra EØS-land, falt fra 78,7% i 2018 til 77,5% i 2019.⁸

⁷ Brevet er tilgjengelig på departementets nettside, se link:

<https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/ny-midlertidig-konsesjon-til-posten-norge/id2570540/>

⁸ Se IPCs rapport «International mail quality of service monitoring – UNEX CEN 2019 results», som er tilgjengelig her: <https://www.ipc.be/services/operational-performance-services/unex>

3 EKSPEDISJONSNETTET

I dette kapitlet rapporteres det om Postens landsdekkende ekspedisjonsnett, herunder antall faste og mobile ekspedisjonssteder, jf. punkt 4 i forskriften § 26 annet ledd.

Postforskriften § 15 stiller krav om at tilbyder med leveringsplikt skal tilby minst ett fast ekspedisjonssted i hver kommune i sitt geografiske dekningsområde. Disse skal være åpne alle dager unntatt høytids-, søn- og helligdager, med åpningstider tilpasset lokale behov. Alle faste ekspedisjonssteder og landpostruter, som til sammen utgjør Postens ekspedisjonsnett, skal tilby leveringspliktige posttjenester. Plikten til å tilby grunnleggende banktjenester er begrenset til landpostnett.

3.1 Enhetstyper

Posten oppfyller leveringspliktens krav til ekspedisjonsnett gjennom følgende enhetstyper:

- *Post i Butikk (PiB)*: Faste ekspedisjonssteder eiet og drevet av samarbeidspartnere (i hovedsak detaljhandel) etter avtale med Posten. Tjenestetilbudet omfatter minimum alle leveringspliktige posttjenester og grunnleggende banktjenester.
- *Postkontor*: Egendrevne ekspedisjonssteder. Utfører alle leveringspliktige posttjenester og grunnleggende banktjenester. Utvidet tjenestespekter av post- og finans tjenester, samt et utvalg handelsvarer til privat- og bedriftsmarkedet.
- *Landpostruter*: Mobile ekspedisjonsenheter som, i tillegg til vanlig postomdeling, ekspederer leveringspliktige posttjenester og grunnleggende banktjenester innenfor sitt geografiske dekningsområde.

Posten har også et antall Bedriftssentre (13), som er egendrevne salgs- og serviceenheter for post- og logistikktjenester til bedriftsmarkedet, og pakkeutleveringssteder (208). Disse enhetene omfattes ikke av leveringsplikten.

Posten har avtale med ca. 2300 forhandlere (kiosker o. l.) om salg av frimerker.

3.2 Antall faste ekspedisjonsenheter

Kravet i forskriften § 15 om minst ett fast ekspedisjonssted i hver kommune er oppfylt.

Tabell 3.2. Antall faste enheter i Postens ekspedisjonsnett.

Type enhet	Antall ved årets utgang						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Postkontor	100	41	38	33	30	30	29
Post i Butikk	1312	1379	1362	1318	1317	1314	1319 ⁹
Sum	1412	1420	1400	1351	1347	1344	1345

3.3 Antall mobile ekspedisjonsenheter (landpostnett)

Ved utgangen av 2019 var det 1350 omdelingsruter med landposttjeneste i hele eller deler av rutetrasé.

Landpostnettets dekningsområde omfatter ca. 347 000 husstander og 46 000 virksomheter. Kun en liten andel av disse er aktive brukere av landposttjenesten.¹⁰

⁹ Tallet inkluderer tre enheter som ikke tilbyr grunnleggende banktjenester. I tillegg har Posten tre egendrevne enheter, også uten tilbud av banktjenester, som ikke er inkludert i antallet PiB'er.

¹⁰ Et eksempel er bruken av tilbudet om gratis hjemkjøring av pakker i landpostnett. I 2019 mottok Posten 3.876 slike bestillinger på landsbasis. Det innebærer at hver av de 1.350 rutene med innslag av landposttjeneste i gjennomsnitt leverte ut mindre enn 3 pakker i løpet av året, og at maksimalt 1,1 prosent av husstandene som kunne benyttet seg av gratis hjemkjøring, gjorde det.