

Kvikkas AS  
organisasjonsnummer: 988 807 737  
Postboks 7967 Spjelkavik  
6022 Ålesund

Ålesund, 03.04.2018

Nasjonalt kommunikasjonsmyndighet (Nkom)  
Postboks 93  
4791 Lillesand  
firmapost@nkom.no

## Årlig rapport med statistikk

### Innhold

1.0.	Innledning.....	2
2.0.	Krav til «Årlig rapport med statistikk».....	3
2.1.	Punkt nr 14 i «avtale om levering av aviser i abonnement på lørdager mellom Samferdselsdepartementet og Kvikkas AS»:.....	3
2.2.	Postforskriften § 26 Rapporteringsplikt: .....	3
3.0.	Statistikk som viser antall aviser levert og antall kilometer kjørt fordelt på innleveringssted ...	4
4.0.	Antall klager fordelt på kategori.....	5
5.0.	System for ikke-leverbare postsendinger.....	6
6.0.	System for opplæring av ansatte om regler om taushetsplikt.....	6
7.0.	Utleveringshyppighet: .....	6
8.0.	Omfanget av unntak fra leveringsplikten:.....	7
8.1.	Unntak fra leveringsplikten fordelt på innleveringssted, og unntakets art / typetilfelle: .....	8
9.0	Utleveringspostkasser med avvikende plassering, og hvilke løsninger som er valgt for hvert tilfelle:.....	10
10.0.	Antall faste og mobile ekspedisjonssteder.....	11
11.0.	Beskrivelse av målemetode for fremsendingstider: .....	11
12.0.	Fremsendingstider for leveringspliktige postsendinger:.....	11
13.0.	Innleveringspunkter og innleveringsfrister: .....	13
14.0.	Innrapportering etter Nkom sin tabell: .....	14
15.0.	Avslutning: .....	15
16.0.	Kopimottaker:.....	15

## 1.0. Innledning

Kvikkas AS fikk 08.07.2016 tildelt konsesjon fra Samferdselsdepartementet gjeldene distribusjon av aviser til abonnenter på lørdager gjeldende områder med geografisk nedslagsfelt utenfor avisenes eget distribusjonsområde. Konsesjonen trådte i kraft 05.11.2016.

Statistikk for perioden 05.11.2016 – 31.12.2017 ble rapportert inn til Samferdselsdepartementet og Nkom 31.03.2017. Rapporten for 2016 ligger også publisert på Kvikkas AS sine nettsider.

Denne rapporten rapporteres statistikk for perioden 01.01.2017 – 31.12.2017.

## 2.0. Krav til «Årlig rapport med statistikk»

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

- Punkt nr 14 i «avtale om levering av aviser i abonnement på lørdager mellom Samferdselsdepartementet og Kvikkas 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 14 i «avtale om levering av aviser i abonnement på lørdager mellom Samferdselsdepartementet og Kvikkas 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.»*

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2015-09-18-1063/%C2%A726#§26>

### 3.0. Statistikk som viser antall aviser levert og antall kilometer kjørt fordelt på innleveringssted

Med de rutene som Kvikkas AS benyttet for lørdagsdistribusjon av aviser i utkantstrøk ble det for de 51 lørdagene fra 07.01.2017 til 30.12.2017 er det kjørt 5.439.251 km, og det ble bestilt totalt 3.272.247 aviser til levering.

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Kommune nr	Kommunenavn	Fylkes nr	Fylke	Antall aviser bestilt levert i 2017	Antall km kjørt per helg	Antall km kjørt i 2017
1	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 Sarpsborg	0105	SARPSBORG	01	Østfold	64 272	1 798	91 673
2	Lillestrøm	Skjærvaveien 36	1466 Strømmen	0231	SKEDSMO	02	Akershus	24 778	2 033	103 688
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 Kongsvinger	0402	KONGSVINGER	04	Hedmark	65 229	1 232	62 832
4	Rudshøgda	Tandevgen 100	2390 MOELV	0412	RINGSAKER	04	Hedmark	136 374	8 670	442 180
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 Drammen	0602	DRAMMEN	06	Buskerud	125 521	2 931	149 471
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	0710	SANDEFJORD	07	Vestfold	34 648	1 063	54 223
7	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 JEVNAKER	0532	JEVNAKER	05	Oppland	127 866	4 150	211 660
8	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 SKIEN	0806	SKIEN	08	Telemark	241 507	7 904	403 104
9	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 STAVANGER	1103	STAVANGER	11	Rogaland	66 174	2 397	122 252
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder	102 236	4 322	220 432
11	Arendal	Frolandsveien 4	4847 ARENDAL	0906	ARENDAL	09	Aust-Agder	46 844	1 570	80 065
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	1201	BERGEN	12	Hordaland	228 008	5 606	285 925
13	Haugesund	Raglamyrvengen 22	5536 HAUGESUND	1106	HAUGESUND	11	Rogaland	84 095	3 729	190 164
14	Ålesund	Breivika Industriveg 7	6018 ÅLESUND	1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal	181 697	4 645	236 875
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal	234 787	6 346	323 646
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	1430	GAULAR	14	Sogn og Fjordane	270 428	6 732	343 332
17	Trondheim	Sjørenga 1 A	7032 TRONDHEIM	5001	TRONDHEIM	50	Trøndelag	143 542	5 725	291 980
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	5037	LEVANGER	50	Trøndelag	193 602	7 946	405 246
19	Bodø	Olav V gate 100	8004 BODØ	1804	BODØ	18	Nordland	119 690	3 300	168 300
20	Mosjøen	Havnegata 47	8663 MOSJØEN	1824	VEFSN	18	Nordland	198 683	5 285	269 535
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	1902	TROMSØ	19	Troms – Romsa	306 597	7 968	406 368
22	Harstad	Stangnesterterminalen 3	9409 HARSTAD	1903	HARSTAD	19	Troms – Romsa	180 813	5 300	270 300
23	Alta	Myggveien 13	9514 ALTA	2012	ALTA	20	Finnmark – Finnmarku	94 856	6 000	306 000
							<b>SUM:</b>	<b>3 272 247</b>	<b>106 652</b>	<b>5 439 251</b>

#### 4.0. Antall klager fordelt på kategori

Tabellen nedenfor viser antall mottatte klager fra avisene fordelt per innleveringsadresse. Alle reklamasjoner blir gjennomgått, og Kvikkas AS undersøker hva som kan være bakgrunnen for at avisene ikke har blitt levert.

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Kommune nr	Kommunenavn	Fylkesnr	Fylke	Totalsum registrerte klager 2017
1	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 Sarpsborg	0105	SARPSBORG	01	Østfold	70
2	Lillestrøm	Skjærvaveien 36	1466 Strømmen	0231	SKEDSMO	02	Akershus	56
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 Kongsvinger	0402	KONGSVINGER	04	Hedmark	197
4	Rudshøgda	Tandevegen 100	2390 MOELV	0412	RINGSAKER	04	Hedmark	302
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 Drammen	0602	DRAMMEN	06	Buskerud	549
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	0710	SANDEFJORD	07	Vestfold	73
7	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 JEVNAKER	0532	JEVNAKER	05	Oppland	729
8	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 SKIEN	0806	SKIEN	08	Telemark	1 206
9	Stavanger	Godsetdalen 24	4034 STAVANGER	1103	STAVANGER	11	Rogaland	286
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder	734
11	Arendal	Frolandsveien 4	4847 ARENDAL	0906	ARENDAL	09	Aust-Agder	94
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	1201	BERGEN	12	Hordaland	741
13	Haugesund	Raglamyrvegen 22	5536 HAUGESUND	1106	HAUGESUND	11	Rogaland	233
14	Ålesund	Breivika Industriveg 7	6018 ÅLESUND	1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal	600
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal	1 199
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	1430	GAULAR	14	Sogn og Fjordane	1 736
17	Trondheim	Sørenga 1 A	7032 TRONDHEIM	5001	TRONDHEIM	50	Trøndelag	731
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	5037	LEVANGER	50	Trøndelag	903
19	Bodø	Olav V gate 100	8004 BODØ	1804	BODØ	18	Nordland	726
20	Mosjøen	Havnegata 47	8663 MOSJØEN	1824	VEFSN	18	Nordland	880
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	1902	TROMSØ	19	Troms – Romså	1 429
22	Harstad	Stangnesterterminalen 3	9409 HARSTAD	1903	HARSTAD	19	Troms – Romså	386
23	Alta	Myggeveien 13	9514 ALTA	2012	ALTA	20	Finnmark – Finnmarku	297
							<b>SUM:</b>	<b>14 157</b>

I 2017 mottok Kvikkas AS 14 157 klager.

Alle avvik og reklamasjoner som har kommet inn fra avisene på avtalt vis har blitt registrert og behandlet i hht prosedyre. De fleste avisene rapporterer inn reklamasjonene i ett digitalt system hos Distribution Innovation (DI), ett system som både avisene og Kvikkas AS har tilgang til. Kvikkas AS henter ut reklamasjoner fra DI hver dag ca kl 14:00.

### Unntatt leveringsplikt.

Kvikkas mottar et betraktelig omfang reklamasjoner der Kvikkas AS har unntak for leveringsplikt. Noen av årsakene til unntak fra leveringsplikt:

- Feil adresse
- Umerket postkasse
- Kvikkas mottok ikke avis
- Kvikkas mottok ikke bestilling
- Force Majeure

En del av de 14.157 klagen angitt over faller trolig inn under noen av punktene over. Det kan ofte ta noe tid før det blir avdekt at leveringsadressen er angitt feil, eller at postkassen har vært unavnet, og da er klagen allerede registrert i systemet.

### 5.0. System for ikke-leverbare postsendinger

Av miljøhensyn har Kvikkas AS 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.

### 6.0. System for opplæring av ansatte om regler om taushetsplikt

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

Samtlige underleverandører av Kvikkas AS som jobber med lørdagsavisdistribusjon mottok 31.10.2017 skriftlig orientering om taushetsplikten som er fastsatt postloven § 30.

Kvikkas AS sine nylig ansatte helgevikarer har 26.03.2018 mottatt skriftlig orientering om taushetsplikten som er fastsatt postloven § 30.

### 7.0. Utleveringshyppighet:

Kvikkas AS distribuerer aviser i utkantstrøk på lørdager. (1 gang pr uke).

## 8.0. Omfanget av 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 Kvikkas AS 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. Kvikkas AS 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. Statens Kartverk har på sine nettsider registrert hvilke kommuner som bør forbedre sine adresseregistre, her:  
<http://www.kartverket.no/eiendom/adressering/Vegadresse/kommuneoversikt/>  
Dersom det ikke eksisterer gateadresse på stedet der abonnenten ønsker å motta sin avis, så kan det være en fordel om Kvikkas AS 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 2017 som ble bestilt til levering, som ikke ble levert fra trykkeri til regional innleveringsadresse. Det gjøres oppmerksom på at det i tabellen under mangler data for perioden 01.01.2017 – 05.02.2017. Det er ikke mulig å distribuere aviser som Kvikkas AS selv ikke mottar fra avisene.

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsadresse	Postnummer	summer 2017 ikke mottatte aviser fra trykkeri	Kommune nr	Kommunenavn	Fylkes nr	Fylke
1	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 Sarpsborg	-1 656	0105	SARPSBORG	01	Østfold
2	Lillestrøm	Skjærvaveien 36	1466 Strømmen	-790	0231	SKEDSMO	02	Akershus
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 Kongsvinger	-763	0402	KONGSVINGER	04	Hedmark
4	Rudshøgda	Tandvegen 100	2390 MOELV	-1 805	0412	RINGSAKER	04	Hedmark
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 Drammen	-910	0602	DRAMMEN	06	Buskerud
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	-1 481	0710	SANDEFJORD	07	Vestfold
7	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 JEVNAKER	-1 771	0532	JEVNAKER	05	Oppland
8	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 SKIEN	-1 415	0806	SKIEN	08	Telemark
9	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 STAVANGER	-740	1103	STAVANGER	11	Rogaland
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	-1 975	1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder
11	Arendal	Frolandsveien 4	4847 ARENDAL	-36	0906	ARENDAL	09	Aust-Agder
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	-1 432	1201	BERGEN	12	Hordaland
13	Haugesund	Raglamyrvengen 22	5536 HAUGESUND	-1 209	1106	HAUGESUND	11	Rogaland
14	Ålesund	Breivika Industriveg 7	6018 ÅLESUND	-2 075	1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	-4 228	1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	-2 703	1430	GAULAR	14	Sogn og Fjordane
17	Trondheim	Sørenga 1 A	7032 TRONDHEIM	-3 331	5001	TRONDHEIM	50	Trøndelag
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	-1 867	5037	LEVANGER	50	Trøndelag
19	Bodø	Olav V gate 100	8004 BODØ	-2 334	1804	BODØ	18	Nordland
20	Mosjøen	Havnegata 47	8663 MOSJØEN	-6 182	1824	VEFSN	18	Nordland
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	-883	1902	TROMSØ	19	Troms – Romsa
22	Harstad	Stangnesterterminalen 3	9409 HARSTAD	-849	1903	HARSTAD	19	Troms – Romsa
23	Alta	Myggveien 13	9514 ALTA	-5 590	2012	ALTA	20	Finnmark – Finnmarku
				-46 025				



Dato	summer 2017 ikke mottatte aviser per distribusjonsdato
11.02.2017	-558
18.02.2017	-900
25.02.2017	-1 412
04.03.2017	-1 685
11.03.2017	-1 611
18.03.2017	-758
25.03.2017	-1 364
01.04.2017	-3 101
08.04.2017	-2 327
22.04.2017	-1 052
29.04.2017	-1 133
06.05.2017	-1 082
13.05.2017	-703
20.05.2017	-834
27.05.2017	-284
03.06.2017	-616
10.06.2017	-655
17.06.2017	-245
24.06.2017	-1 352
01.07.2017	-2 931
08.07.2017	-1 123
15.07.2017	-1 131
22.07.2017	-2 193
29.07.2017	-1 060
05.08.2017	-1 283
12.08.2017	-475
19.08.2017	-554
26.08.2017	-257
02.09.2017	-1 594
09.09.2017	-526
16.09.2017	-1 404
23.09.2017	-325
30.09.2017	-803
07.10.2017	-335
14.10.2017	-687
21.10.2017	-876
28.10.2017	-302
04.11.2017	-862
11.11.2017	-373
18.11.2017	-1 365
25.11.2017	-354
02.12.2017	-524
09.12.2017	-1 949
16.12.2017	-320
23.12.2017	-566
30.12.2017	-181
<b>Totalsum</b>	<b>-46 025</b>

Tabellen viser totalt antall aviser i 2017 per distribusjonsdato som ble bestilt til levering, som ikke ble levert fra trykkeri til regional innleveringsadresse. Det gjøres oppmerksom på at det i tabellen mangler data for perioden 01.01.2017 – 05.02.2017. Det er ikke mulig å distribuere aviser som Kvikkas AS selv ikke mottar fra avisene

## 9.0 Utleveringspostkasser med avvikende plassering, og hvilke løsninger som er valgt for hvert tilfelle:

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

Kvikkas AS har frem til nå ikke benyttet postforskriften § 12 til å anmode noen abonnenter om å flytte sin postkasse. Men det er en veg i Tollådal, 8114 TOLLÅ som grunnet store snømengder av og til er ufremkommelig. På lørdager der denne vegen er ufremkommelig blir avisen til 3 stykk abonnenter i stedet levert til lokal Coop-butikk, dette i overenstemmelse med de 3 abonnentene som bor langs denne vegstrekningen.

Der er flere abonnenter som har avvikende postkasseplassering grunnet bevegelseshemming (jamfør postforskriften § 13). Kvikkas AS 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 Kvikkas AS blir informert om den nøyaktige plasseringen. Det står en beskrivelse på Kvikkas AS sin nettside [www.kvikkas.no/avis](http://www.kvikkas.no/avis) der det fra bokstav A – L står beskrevet viktigheten av tydelig merking av postkassene samt noen veiledende råd for å kunne oppgi nøyaktig stedsangivelse for postkasser med avvikende plassering.

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

- Kvikkas AS er serviceinnstilte overfor abonnentene, og vi leverer til fritidsboliger til tross for at Kvikkas AS 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 Kvikkas AS 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 ferieabbonenter 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 ferieabbonenter 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", slik at lørdagsavisbudet har mulighet til å få frem ett kart til postkassens plassering fra nettsiden <http://www.seeiendom.no/>.

## 10.0. Antall faste og mobile ekspedisjonssteder

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

## 11.0. 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.

Kvikkas AS 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.

Kvikkas AS har benyttet distribusjonsdata fra 25.11.2017 til å beregne fremsendingstider. 25.11.2017 ble leveringstidspunktet registrert for 29.483 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.

## 12.0. Fremsendingstider for leveringspliktige postsendinger:

Mediantid som 25.11.2017 gikk med til å distribuere avisene fra mottak av avis ved Kvikkas AS sitt innleveringssted til at halvparten av abonnentene har mottatt avisene var 11 timer og 18 minutt. Dette er tiden fra regional innleveringsfrist, via sortering, intern fremføring og frem til at halvparten av abonnentene hadde mottatt sine aviser.

Nedenfor 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.

nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Fylke	Utvalg, antall leveranser med registrert leveringstidspunkt 25.11.2017	avtalt innleveringsfrist med mediehusene	Klokkeslett første avis distribuert lørdag 25.11.2017	Tidspunkt siste avis distribuert lørdag 25.11.2017	Mediantid distribuert lørdag 25.11.2017	Median tidsforbruk fra mottak til avis er levert abonnent, 25.11.2017
1	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 Sarpsborg	Østfold	1 128	03:00	25.11.2017 06:09	25.11.2017 15:49	25.11.2017 14:28	11:28
2	Lillestrøm	Skjærvaveien 36	1466 Strømmen	Akershus	180	03:00	25.11.2017 07:51	25.11.2017 20:35	25.11.2017 16:42	13:42
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 Kongsvinger	Hedmark	469	03:00	25.11.2017 06:11	25.11.2017 14:39	25.11.2017 10:30	07:30
4	Rudshøgda	Tandevegen 100	2390 MOELV	Hedmark	2 436	02:30	25.11.2017 06:15	26.11.2017 08:16	25.11.2017 17:39	15:09
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 Drammen	Buskerud	1 572	03:00	25.11.2017 09:01	25.11.2017 16:31	25.11.2017 15:11	12:11
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	Vestfold	184	03:00	25.11.2017 06:11	25.11.2017 09:50	25.11.2017 08:12	05:12
7	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 JEVNAKER	Oppland	2 293	03:00	25.11.2017 06:58	25.11.2017 16:44	25.11.2017 16:34	13:34
8	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 SKIEN	Telemark	1 800	02:00	25.11.2017 06:45	26.11.2017 20:36	25.11.2017 12:10	10:10
9	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 STAVANGER	Rogaland	979	05:00	25.11.2017 06:01	26.11.2017 10:34	25.11.2017 11:23	06:23
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	Vest-Agder	1 095	04:00	25.11.2017 07:32	26.11.2017 18:17	25.11.2017 13:24	09:24
11	Arendal	Frolandsveien 4	4847 ARENDAL	Aust-Agder	466	02:00	25.11.2017 06:21	25.11.2017 14:36	25.11.2017 09:58	07:58
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	Hordaland	590	02:00	25.11.2017 09:01	25.11.2017 17:06	25.11.2017 14:11	12:11
13	Haugesund	Raglamyrvegen 22	5536 HAUGESUND	Rogaland	983	04:00	25.11.2017 06:54	26.11.2017 18:40	25.11.2017 17:11	13:11
14	Ålesund	Breivika Industriveg 7	6018 ÅLESUND	Møre og Romsdal	1 922	02:00	25.11.2017 10:47	25.11.2017 23:20	25.11.2017 15:13	13:13
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	Møre og Romsdal	639	04:00	25.11.2017 08:00	25.11.2017 17:03	25.11.2017 12:46	08:46
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	Sogn og Fjordane	641	05:00	25.11.2017 07:41	25.11.2017 18:22	25.11.2017 12:54	07:54
17	Trondheim	Sørenga 1 A	7032 TRONDHEIM	Trøndelag	930	02:00	25.11.2017 06:46	25.11.2017 17:34	25.11.2017 15:32	13:32
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	Trøndelag	3 423	02:00	25.11.2017 02:02	25.11.2017 16:13	25.11.2017 16:05	14:05
19	Bodø	Olav V gate 100	8004 BODØ	Nordland	2 036	02:00	25.11.2017 05:12	26.11.2017 15:04	25.11.2017 10:15	08:15
20	Mosjøen	Havnegata 47	8663 MOSJØEN	Nordland	1 677	02:00	25.11.2017 02:15	26.11.2017 09:50	25.11.2017 12:09	10:09
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	Troms – Romsa	250	00:30	25.11.2017 09:52	25.11.2017 13:55	25.11.2017 11:17	10:47
22	Harstad	Stangnesterterminalen 3	9409 HARSTAD	Troms – Romsa	3 212	02:00	24.11.2017 19:39	27.11.2017 09:48	25.11.2017 11:25	09:25
23	Alta	Myggveien 13	9514 ALTA	Finnmark – Finnmarku	578	04:30	24.11.2017 21:54	26.11.2017 20:45	25.11.2017 10:48	06:48
	<b>SUM</b>				<b>29 483</b>		<b>24.11.2017 21:54</b>	<b>25.11.2017 23:20</b>	<b>25.11.2017 10:15</b>	<b>11:18</b>

### 13.0. Innleveringspunkter og innleveringsfrister:

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsadresse	Postnummer	Innleveringsfrist kontraktsfestet med SD	avtalt utsatt frist med mediehusene	Kommune nr	Kommunenavn	Fylkesnr	Fylke
1	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 Sarpsborg	00:30	03:00	0105	SARPSBORG	01	Østfold
2	Lillestrøm	Skjærvaveien 36	1466 Strømmen	00:30	03:00	0231	SKEDSMO	02	Akershus
3	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 Kongsvinger	00:30	03:00	0402	KONGSVINGER	04	Hedmark
4	Rudshøgda	Tandvegen 100	2390 MOELV	00:30	02:30	0412	RINGSAKER	04	Hedmark
5	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 Drammen	00:30	03:00	0602	DRAMMEN	06	Buskerud
6	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 STOKKE	00:30	03:00	0710	SANDEFJORD	07	Vestfold
7	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 JEVNAKER	00:30	03:00	0532	JEVNAKER	05	Oppland
8	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 SKIEN	00:30	02:00	0806	SKIEN	08	Telemark
9	Stavanger	Godsetdalen 24	4034 STAVANGER	00:30	05:00	1103	STAVANGER	11	Rogaland
10	Kristiansand	Buråsen 34	4636 KRISTIANSAND	00:30	04:00	1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder
11	Arendal	Frolandsveien 4	4847 ARENDAL	00:30	02:00	0906	ARENDAL	09	Aust-Agder
12	Bergen	Jordalsveien 39	5105 EIDSVÅG	00:30	02:00	1201	BERGEN	12	Hordaland
13	Haugesund	Raglamyrvengen 22	5536 HAUGESUND	00:30	04:00	1106	HAUGESUND	11	Rogaland
14	Ålesund	Brevika Industriveg 7	6018 ÅLESUND	00:30	02:00	1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal
15	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 KRISTIANSUND	00:30	04:00	1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal
16	Førde	Storehaugen	6977 BYGSTAD	00:30	05:00	1430	GAULAR	14	Sogn og Fjordane
17	Trondheim	Sørenga 1 A	7032 TRONDHEIM	00:30	02:00	5001	TRONDHEIM	50	Trøndelag
18	Levanger	Ravns Gate 6 B	7600 LEVANGER	00:30	02:00	5037	LEVANGER	50	Trøndelag
19	Bodø	Olav V gate 100	8004 BODØ	00:30	02:00	1804	BODØ	18	Nordland
20	Mosjøen	Havnegata 47	8663 MOSJØEN	00:30	02:00	1824	VEFSN	18	Nordland
21	Tromsø	Stakkevollvegen 49/51	9010 TROMSØ	00:30		1902	TROMSØ	19	Troms – Romsa
22	Harstad	Stangnesterterminalen 3	9409 HARSTAD	00:30	02:00	1903	HARSTAD	19	Troms – Romsa
23	Alta	Myggveien 13	9514 ALTA	00:30	04:30	2012	ALTA	20	Finnmark – Finnmarku

Tabellen ovenfor reflekterer Kvikkas innleveringspunkter med tilhørende frister per 23.03.2018. Fristene avtalt med mediehusene er tidspunkt Kvikkas AS har satt som siste innlevering etter direkte avtale med noen kunder for å sikre best mulig distribusjon.

## 14.0. Innrapportering etter Nkom sin tabell:

Nkom har anmodet om at Kvikkas AS rapporterer klager på postforsendinger opp til 2 kg mottatt fra privatpersoner og bedrifter med opptil 10 ansatte. Kvikkas AS har ingen privatkunder, og heller ingen av avisene / aviskjedene som Kvikkas AS har inngått avtale med har færre enn 10 ansatte. Etter avtale med avisbransjen, for å sikre lik oppfatning av hva som er klager, har Kvikkas AS 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 Kvikkas AS sine storkunder, videreformidler reklamasjonene til Kvikkas AS. Nkom har i sitt brev med referanse 1800698-1 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 Kvikkas AS følger i denne tabellen:

Årlig rapportering etter postloven § 21, jf. postforskriften § 26		
Operatør	Kontaktperson	
Kvikkas AS	Stig Kleive, daglig leder	
<b>Definisjoner</b>		
Klage:	Tilbakemelding fra kunde om opplevd mangel i tilbudet.	
Reklamasjon:	Klage der mangelen er av en slik art at det utbetales erstatning.	
<b>Antall klager fordelt på kategori</b>		
	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
<b>Sum</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
* med "medhold" menes her klager som har medført utbetalt erstatning		
IR = «Ikke Relevant»		
<b>Antall reklamasjoner fordelt på kategori</b>		
	Antall klager	Antall klager som har ført til utbetalt erstatning
Skadet	0	0
Savnet	0	0
<b>Sum</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Antall reklamasjoner på registrerte sendinger</b>		
	Antall klager	Antall klager som har ført til utbetalt erstatning
Skadet	0	0
Savnet	0	0
<b>Sum</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Ikke-leverbar postsending</b>		
		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
<b>Sum</b>		<b>0</b>
<b>System for opplæring av ansatte om regler om taushetsplikt</b>		
Samtlige av Kvikkas AS 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		

## 15.0. Avslutning:

Kvikkas AS mener i denne rapporten å ha rapportert i samsvar med kravene som er fastsatt i kontraktens punkt nr 14, postforskriften § 26 samt tilleggsrapporteringene i Nkom sin tabell.

Denne rapporten blir publisert på nettsidene til Kvikkas AS.

Med vennlig hilsen,

Kristoffer Fausa  
Kvikkas AS  
Sign.

## 16.0. Kopimottaker:

Samferdselsdepartementet  
att: Randi Hovde / Christina Christensen  
Postboks 8010 Dep, 0030 Oslo  
Randi.Hovde@sd.dep.no  
[Christina.Christensen@sd.dep.no](mailto:Christina.Christensen@sd.dep.no)  
[postmottak@sd.dep.no](mailto:postmottak@sd.dep.no)