

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

Ålesund, 31.03.2017

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: 12	
10.0.	Antall faste og mobile ekspedisjonssteder	12
11.0.	Beskrivelse av målemetode for fremsendingstider:	13
12.0.	Fremsendingstider for leveringspliktige postsendinger:	13
13.0.	Innleveringspunkter og innleveringsfrister:.....	15
14.0.	Innrapportering etter Nkom sin tabell:.....	16
15.0.	Avslutning:.....	18
16.0.	Kopimottaker:	18

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. Kvikkas har i henhold til konsesjon distribuert aviser på 9 lørdager i 2016. Kvikkas AS har i prosessen hatt forståelse for at omleggingen har vært utfordrende for avisbransjen og har derfor i dialog med Samferdselsdepartementet opprettet 4 nye innleveringspunkter, samt utsatt innleveringsfristene på de innleveringsstedene det var nødvendig. Dette uten ekstra kostnader for avisene.

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 griségrendte strøk ble det for de 9 lørdagene fra 05.11.2016 til 31.12.2016 kjørt totalt 947060 km, og det ble bestilt totalt 648159 aviser til levering.

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Kommune nr	Kommunenavn	Fylkesnr	Fylke	Antall aviser bestilt levert i 2016	KM kjørt i 2016
1	Oslo	Alf Bjørckes vei 28	0596 OSLO	0301	OSLO	03	Oslo	0	0
2	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 Sarpsborg	0105	SARPSBORG	01	Østfold	17 009	24 740
3	Lillestrøm	Skjærvaveien 36	2010 Lillestrøm	0231	SKEDSMO	02	Akershus	3 797	7 229
4	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 Kongsvinger	0402	KONGSVINGER	04	Hedmark	10 403	33 663
5	Rudshøgda	Leinskogen 4	2360 Rudshøgda	0412	RINGSAKER	04	Hedmark	22 504	68 571
6	Drammen	Ingvald Ludvigssens gate 14	3027 Drammen	0602	DRAMMEN	06	Buskerud	27 503	30 531
7	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 Stokke	0710	SANDEFJORD	07	Vestfold	5 723	4 782
8	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 Jevnaker	0532	JEVNAKER	05	Oppland	36 761	47 644
9	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 Skien	0806	SKIEN	08	Telemark	38 463	52 677
10	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 Stavanger	1103	STAVANGER	11	Rogaland	8 921	22 010
11	Kristiansand	Buråsen 34	4636 Kristiansand	1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder	17 854	41 163
12	Arendal	Frolandsveien 4	4847 Arendal	0906	ARENDAL	09	Aust-Agder	7 360	17 694
13	Bergen	Jordalsveien 39	5105 Eidsvåg	1201	BERGEN	12	Hordaland	40 951	48 465
14	Haugesund	Raglamyrvegen 22	5536 Haugesund	1106	HAUGESUND	11	Rogaland	13 990	37 103
15	Ålesund	Brevika Industriveg 41	6018 Ålesund	1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal	32 748	42 805
16	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 Kristiansund	1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal	47 215	42 927
17	Førde	Storehaugen	6977 Bygstad	1430	GAULAR	14	Sogn og fjordane	41 304	49 149
18	Trondheim	Sørenga 1A	7032 Trondheim	1601	TRONDHEIM	16	Sør-Trøndelag	33 548	61 156
19	Levanger	Havnevegen 6B	7600 Levanger	1719	LEVANGER	17	Nord-Trøndelag	36 146	68 755
20	Bodø	AN-trykkeri, Olav V gate 100	8004 Bodø	1804	BODØ	18	Nordland	19 613	30 004
21	Mosjøen	Nr1 Trykk Mosjøen, Vefsnvegen 7	8656 MOSJØEN	1824	VEFSN	18	Nordland	49 686	51 931
22	Harstad	Polaris Trykk Harstad AS, Stangnesterterminalen 3	9409 Harstad	1903	HARSTAD	19	Troms	40 312	39 711
23	Tromsø	Stakkevollveien 49/51	9010 Tromsø	1902	TROMSØ	19	Troms	72 442	55 110
24	Alta	Polaris Trykk Alta AS, Myggveien 13	9514 ALTA	2012	ALTA	20	Finnmark	23 906	69 242
							SUM:	648 159	947 060

4.0. Antall klager fordelt på kategori

Samferdselsdepartementet velger å fortsatt sikre avisdistribusjonen gjennom denne nye ordningen og erfaringen viser at omleggingen har vært utfordrende for hele bransjen.

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	Totalsum registrerte klager 2016	Antall aviser ikke mottatt på regionalt innleveringsadresse	Kvikkas sitt ansvar	Avisutgivere må ta sin del av ansvaret
2	Sarpsborg	139	490		139
3	Lillestrøm	38	235		38
4	Kongsvinger	176	384		176
5	Rudshøgda	296	759		296
6	Drammen	512	935		512
7	Tønsberg	78	859		78
8	Hønefoss	865	258	607	258
9	Porsgrunn	950	832	118	832
10	Stavanger	64	242		64
11	Kristiansand	487	754		487
12	Arendal	28	251		28
13	Bergen	730	763		730
14	Haugesund	195	301		195
15	Ålesund	541	1140		541
16	Kristiansund	2 011	1825	186	1 825
17	Førde	1 628	1801		1 628
18	Trondheim	1 160	698	462	698
19	Levanger	809	495	314	495
20	Bodø	694	199	495	199
21	Mosjøen	1 235	435	800	435
22	Harstad	333	824		333
23	Tromsø	1 145	1401		1 145
24	Alta	331	1031		331
	Totalsum	14 445	16912	2 982	11 463

Unntatt leveringsplikt.

Sum 2016 mottok Kvikkas AS 14 445 klager. Med fratrukk av tilfeller unntatt leveringsplikt er totalt justert klageantall 2982.

Noen av årsakene til unntak fra leveringsplikt:

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

Alle avvik og reklamasjoner som har kommet inn fra avisene på avtalt vis har blitt registrert. 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.

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.

7.0. Utleveringshyppighet:

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

Enkelte aviser har ytret ønske om at Kvikkas AS også skal kunne tilby avislevering på hverdager. Hverdagslevering er en tjeneste som Kvikkas AS kan vurdere å kunne tilby etter nærmere avtale med den enkelte avis.

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:

- En stor utfordring for Kvikkas AS i 2016 har vært at vi ikke mottar avisene 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. 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.
- Enkelte kommuner, særlig i grisgrendte strøk, 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:

05.11.2016:

- Avisene fra trykkeriet i Harstad ankom Innleveringspunkt i Alta kl 05:30, 1 time etter fristen. Det medførte at de rutene som skulle lengst ut på distriktet ikke kunne vente. De ble distribuert i sentrale strøk.
- Widerøe 40 min forsinket til Mo i Rana.

12.11.2016:

- **Nord-Norge:**
 - Finnmark.
 - Ca 100% av mottatte aviser distribuert. I hovedsak lokale aviser.
 - Medieconnect (Klassekampen, Nationen etc) ankom ikke Alta flyplass. Her sjekket man hele flyplassen med stasjonssjef 2 ganger på fredag kveld. Ny sjekk på søndag kveld kl 23:07 viser at avisene fremdeles ikke er ankommet.
 - Avisene fra Harstad trykkeri ankom kl 05:20, ca 50 min for sent. Dette medførte at «Oslo-avisene» ikke ble med på de rutene som skulle lengst vekk. Avisene ble distribuert i Alta, Hammerfest, Lakselv og Karasjok. 100%. Det er dialog med trykkeriet og vi advarte dem om at de måtte re-organisere pakken sin. De ville prøve på denne måten i noen uker. Etter dialog i helgen kan det virke som de vil legge om til neste uke. Bilen har ankommet nesten 1 time for sent begge lørdagene.
 - Troms.
 - Mottok Klassekampen med fly, men ikke de resterende Medieconnect-avisene. Mange av avisene fra Klassekampen var utenfor Kvikkas AS sitt dekningsområde.
 - Mottok heller ikke denne uken noen aviser fra Avvir.
 - Fremtiden i Nord, mottok ca 300 aviser for lite. Dette ble kommunisert til Polaris Harstad.
 - Nordland.
 - Mottok ikke avisene fra Medieconnect. Etter dialog med regionalt innleveringspunkt kom det frem at avisene var ankommet punktet, men plukket opp av andre enn Kvikkas AS. Det manglet også en del aviser fra andre artikler. Bilen ble stående igjen ca 1 time og etter dialog med Polaris fikk sjåføren beskjed om å plukke med seg aviser fra som var tiltenkt andre distributører enn Kvikkas. Ble noe forsinket, men det hjalp at Kvikkas AS fikk plukke ekstra aviser.
 - Regionalt innleveringspunkt Mosjøen mottok ikke Nationen og Dagens Næringsliv.
 - Også for lite aviser mottatt på en del andre titler.

19.11.2016:

- **Sør-Norge.**
 - Kvikkas AS mottok 4 241 aviser for lite i Sør-Norge.
 - Regionalt innleveringspunkt Kongsvinger: avisene ankom 3 timer forsinket.
 - Sogn avis ankom ikke innleveringspunkt Førde. Kvikkas AS fikk tak i dem kl 10 på lørdag og kjørte dette på en egen runde.
 - Grunnet bl.a. for sent ankomne aviser ble i underkant av 20 ruter distribuert søndag.
 - Kvikkas AS har inngått avtale med Valdres Media (Avisa Valdres) der avisutgiver gjerne vil distribuere deler av regionen. Dette ble implementert lørdag 19.11.2016. vi har et positivt samarbeid.
- **Nord-Norge:**
 - Finnmark.
 - I underkant av 100% av mottatte aviser ble distribuert.
 - Grunnet kraftig snøfall veltet 1 bil på taket. Dette medførte at man ikke rakk fergen, men fikk distribuert denne ruten på søndag.
 - 80 aviser ble stjålet fra omlastingsplass i Kautokeino. Her ser vi på alternativer.
 - Ny frist medførte at avisene fra Harstad kom frem i tide.
 - Troms.
 - Postnr 9321 Moen ble distribuert på søndag. Dette grunnet interne forsinkelser i fremføringen til budet. Dette gjaldt 60 aviser Troms Folkeblad.
 - Nordland.
 - Manko på avisene Avvir og Nationen. Ble distribuert i det meste av fylket, men manko i Harstad/Narvik regionen.

26.11.2016:

- **Sør-Norge.**
 - 22 postnummer distribuert søndag.
 - Innstilte ferger og stengte veier pga ras.
 - Manko/avvik i hht tidligere liste sendt til Samferdselsdepartementet.
 - Fremdeles noen postkasser vi ikke finner.
 - 3 eksemplarer av Sogn avis ble stjålet fra et av våre bud i Hordaland. Mannen hadde revet eksemplarer ut aviser av hånden på budet og sagt at han og naboene var abonnenter. Når budet sjekket listen sto hverken han eller navnene han oppga i listene. Vi hadde ingen telleaviser fra Sogn avis i Bergen, så dette fører til at det er 3 stk på postnummer 6885 som ikke fikk avisen.
- **Nord-Norge:**
 - Finnmark.
 - Aviser ankommet innen frist.
 - Mottatte aviser distribuert.
 - Troms.
 - Avvir ankom ikke. Har aldri ankommet.
 - Avvik Nordlys i hht vedlegg sendt tidligere til Samferdselsdepartementet.
 - Nordland.
 - Manko i hht vedlegg sendt tidligere til Samferdselsdepartementet.

03.12.2016

- **Manko aviser.**
 - Kvikkas AS fikk innlevert 1 724 aviser for lite.

- **Sør-Norge.**
 - Avdeling Kristiansand mottok 1 445 eksemplarer av «Aftenposten Morgen» for mye.
 - 22 postnummer distribuert søndag.

- **Nord-Norge: Mottatte aviser distribuert.**
 - Finnmark.
 - Bilen fra trykkeriet i Harstad rakk ikke ny frist 05:20, og ankom ikke innleveringssted før kl 05:45. Etter avtale med SD måtte vi sende 1 bil av gårde kl 05:30 for å rekke fergen. Dette medførte 30 aviser ikke levert.
 - Troms.
 - Mottok ikke Dagen og Nationen. De ble sendt til Alta flyplass. Avisene ble destruert etter avtale med Mediaconnect som ettersender nye aviser på mandag.
 - Nordland.
 - Små avvik/manko.

10.12.2016

- **Manko aviser.**
 - Vi fikk innlevert 1 381 aviser for lite.

- **Sør-Norge.**
 - 532 aviser levert etter kl 17.
 - I overkant av 1000 postkasser som må identifiseres.

- **Nord-Norge: Mottatte aviser distribuert.**
 - Finnmark.
 - Båtsfjord og Berlevåg ikke distribuert. Force Majeure. Finnmarken ble etterlevert etter at vi mottok avisene.
 - Troms.
 - Mottatte aviser distribuert.
 - Noe manko på mottatt aviser.
 - Nordland.
 - Små avvik/manko.

17.12.2016

- **Manko aviser.**
 - Vi fikk innlevert 1 594 aviser for lite.

- **Sør-Norge.**
 - I overkant av 800 postkasser som må identifiseres.

- **Nord-Norge: Mottatte aviser distribuert.**
 - Mottatte aviser distribuert.
 - Vi ser at leveringer med fly fra Oslo også var et problem denne helgen.

Tabellen under viser antall aviser ikke mottatt ved regional innleveringsadresse per lørdagsdistribusjonsdato. Det er ikke mulig å distribuere aviser som Kvikkas AS selv ikke mottar fra avisene.

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Kommune nr	Kommunenavn	Fylkes nr	Fylke	ANTALL AVISER IKKE MOTTATT										Sum			
								05.11.2016	12.11.2016	19.11.2016	26.11.2016	03.12.2016	10.12.2016	17.12.2016	24.12.2016	31.12.2016					
1	Oslo	Alf Bjerckes vei 28	0596 OSLO	0301	OSLO	03	Oslo														
2	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 Sarpsborg	0105	SARPSBORG	01	Østfold	3	99	250		83	2	42			11			490	
3	Lillestrøm	Skjæraveien 36	2010 Strømmen	0231	SKEDSMO	02	Akershus	4	2	9	-8	174		28	26					235	
4	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 Kongsvinger	0402	KONGSVINGER	04	Hedmark	6		167	133						78			384	
5	Rudshøgda	Leinskogen 4	2360 Rudshøgda	0412	RINGSAKER	04	Hedmark	45	15	428	36	230		5						759	
6	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 Drammen	0602	DRAMMEN	06	Buskerud	62		14	12	1	277	563	2	4				935	
7	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 Stokke	0710	SANDEFJORD	07	Vestfold	8		315	295	240					1			859	
8	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 Jevnaker	0532	JEVNAKER	05	Oppland	26		62	117	37				16				258	
9	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 Skien	0806	SKIEN	08	Telemark	10	22	122	18	36		68	35	521				832	
10	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 Stavanger	1103	STAVANGER	11	Rogaland	13	78	8	122	1				20				242	
11	Kristiansand	Buråsen 34	4636 Kristiansand	1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder	14	18	425		253	29	4	0	11				754	
12	Arendal	Frolandsveien 4	4847 Arendal	0906	ARENDAL	09	Aust-Agder	5	52	103	10	11	6	15	6	43				251	
13	Bergen	Jordalsveien 39	5105 Eidsvåg	1201	BERGEN	12	Hordaland	51	411	292	3			6						763	
14	Haugesund	Raglamyervegen 22	5536 Haugesund	1106	HAUGESUND	11	Rogaland	26	59	109	15	10	80		2					301	
15	Ålesund	Breivika Industriveg 41	6018 Ålesund	1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal	62	336	220	253	6		21		242				1 140	
16	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 Kristiansund	1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal	49	617	107	837	157	48	5		5				1 825	
17	Førde	Storehaugen	6977 Bygstad	1430	GAULAR	14	Sogn og fjordane	15		1 250		6	1	5	524					1 801	
18	Trondheim	Sørenga 1 A	7032 Trondheim	1601	TRONDHEIM	16	Sør-Trøndelag	25	35	181	372	42		19	7	17				698	
19	Levanger	Havnevegen 6B	7600 Levanger	1719	LEVANGER	17	Nord-Trøndelag	32	17	179	12	200	3	13	37	2				495	
20	Bodø	AN-trykkeri, Olav V gate 100	8004 Bodø	1804	BODØ	18	Nordland							199						199	
21	Mosjøen	Nr1 Trykk Mosjøen, Vefsnvegen 7	8656 MOSJØEN	1824	VEFSN	18	Nordland		299			45	91							435	
22	Harstad	Polaris Trykk Harstad AS, Stangnesterminalen 3	9409 Harstad	1903	HARSTAD	19	Troms				148	35	240	401						824	
23	Tromsø	Stakkevollveien 49/51	9010 Tromsø	1902	TROMSØ	19	Troms	116	635		117	127	206	200						1 401	
24	Alta	Polaris Trykk Alta AS, Myggveien 13	9514 ALTA	2012	ALTA	20	Finnmark			603		30	398							1 031	
								SUM:	572	3 298	4 241	2 492	1 724	1 381	1 594	675	935			16 912	

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 bevegelsehemming (jmfør 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 der det står 8 punkter vedrørende viktigheten av tydelig merking av postkassene samt noen veiledende råd for å kunne oppgi nøyaktig stedsangivelse for postkasser med avvikende plassering.

10.0. Antall faste og mobile ekspedisjonssteder

Kvikkas AS har 24 faste, og 0 mobile ekspedisjonssteder (regionale innleveringsadresser) for lørdagsavisene.

11.0. Beskrivelse av målemetode for fremsendingstider:

Avisene distribueres 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.

12.0. Fremsendingstider for leveringspliktige postsendinger:

Fremsendingstiden er i snitt 10 timer, 51 minutter og 45 sekunder på å ferdig distribuere avisene på hver enkelt rute fra Kvikkas sin avtalte innleveringsfrist med avisene. Medianen på fremsendingstid på å ferdig distribuere avisene hver enkelt rute blant lørdagsavisbudene er 11 timer og 15 minutter. Dette er tiden fra regional innleveringsfrist, via sortering, intern fremføring og til hver enkelt avisrute er avsluttet.

Det er stor variasjon i hvor mange aviser det er på hver enkelt rute. Medianverdien på antall aviser i en rute er 22 aviser, mens gjennomsnittet ligger på 40 aviser i en rute, den store forskjellen mellom median og gjennomsnitt indikerer skjevt utvalg. Noen få ruter har flere hundre aviser, og disse rutene trekker opp snittverdiene. For å få ett mer korrekt anslag på korrekt fremsendingstid bør man derfor vekte snittet på antall aviser i ruten.

Når man vokter snittet på antall aviser i ruten finner man at vektet snitt på fremsendingstiden fra Kvikkas sin avtalte innleveringsfrist til alle avisene er ferdig levert til abonnenten er 11 timer 25 minutter og 54 sekunder. Dette betyr at samtlige aviser i en rute normalt skal være abonnenten i hende 11 timer 25 minutter og 54 sekunder etter avisene sin siste frist for å levere avisene til Kvikkas AS sine regionale innleveringsadresser. Nedenfor følger en oversikt som viser vektete gjennomsnittlige fremsendingstider for ferdig distribusjon av rutene tilhørende hver enkelt regionale innleveringsadresse.

Innleverings-adresse nr	AYDELING	Regional innleveringsadresse	Postnummer	Kommunenr	Kommunenavn	Fylkesnr	Fylke	avtalt innleveringsfrist med mediehusene	Vektet snitt på fremføringstid fra avisa er mottatt av Kvikkas, til samtlige abonnenter på ruten har mottatt sin lørdagsavis	Traspunkt for når de fleste lørdagsavisrutene er ferdigdistribuert
2	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 Sarpsborg	0105	SARPSBORG	01	Østfold	03:00	10:47	13:47
3	Lillestrøm	Skjervaveien 36	2010 Strømmen	0231	SKEDSMO	02	Akershus	03:00	13:06	16:06
4	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 Kongsvinger	0402	KONGSVINGER	04	Hedmark	03:00	11:34	14:34
5	Rudshøgda	Leinskogen 4	2360 Rudshøgda	0412	RINGSAKER	04	Hedmark	02:30	12:04	14:34
6	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 Drammen	0602	DRAMMEN	06	Buskerud	03:00	10:36	13:36
7	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 Stokke	0710	SANDEFJORD	07	Vestfold	03:00	06:18	09:18
8	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 Jevnaker	0532	JEVNAKER	05	Oppland	03:00	11:30	14:30
9	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 Skien	0806	SKIEN	08	Telemark	02:00	11:26	13:26
10	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 Stavanger	1103	STAVANGER	11	Rogaland	05:00	07:55	12:55
11	Kristiansand	Buråsen 34	4636 Kristiansand	1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder	04:00	10:10	14:10
12	Arendal	Frolandsveien 4	4847 Arendal	0906	ARENDAL	09	Aust-Agder	02:00	09:57	11:57
13	Bergen	Jordalsveien 39	5105 Eidsvåg	1201	BERGEN	12	Hordaland	02:00	11:17	13:17
14	Haugesund	Raglamyrvegen 22	5536 Haugesund	1106	HAUGESUND	11	Rogaland	04:00	10:53	14:53
15	Ålesund	Brevika Industriveg 41	6018 Ålesund	1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal	02:00	12:19	14:19
16	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 Kristiansund	1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal	04:00	10:02	14:02
17	Førde	Storehaugen	6977 Bygstad	1430	GAULAR	14	Sogn og fjordane	05:00	09:13	14:13
18	Trondheim	Sørenga 1A	7032 Trondheim	1601	TRONDHEIM	16	Sør-Trøndelag	02:00	11:56	13:56
19	Levanger	Havnevegen 6B	7600 Levanger	1719	LEVANGER	17	Nord-Trøndelag	02:00	13:10	15:10
20	Bodø	AN-trykkeri, Olav V gate 100	8004 Bodø	1804	BODØ	18	Nordland	02:00	11:24	13:24
21	Mosjøen	Nr1 Trykk Mosjøen, Vefsnvegen 7	8656 MOSJØEN	1824	VEFSN	18	Nordland	02:00	13:39	15:39
22	Harstad	Polaris Trykk Harstad AS, Stangnesterminale	9409 Harstad	1903	HARSTAD	19	Troms - Romsa	02:00	10:29	12:29
23	Tromsø	Stakkevollveien 49/51	9010 Tromsø	1902	TROMSØ	19	Troms - Romsa	00:00	15:45	15:45
24	Alta	Polaris Trykk Alta AS, Myggveien 13	9514 ALTA	2012	ALTA	20	Finnmark - Finnmarku	04:30	09:15	13:45

13.0. Innleveringspunkter og innleveringsfrister:

Innleverings- adresse nr	AVDELING	Regional innleveringsdresse	Postnummer	Innleveringsfrist kontraktstestet med SD	avtalt utsatt frist med mediehusene	Kommune nr	Kommunenavn	Fylkes nr	Fylke
1	Oslo	Alf Bjerckes vei 28	0596 OSLO	00:30	00:30	0301	OSLO	03	Oslo
2	Sarpsborg	Lilletuneveien 6 A	1711 Sarpsborg	00:30	03:00	0105	SARPSBORG	01	Østfold
3	Lillestrøm	Skjærvaveien 36	2010 Strømmen	00:30	03:00	0231	SKEDSMO	02	Akershus
4	Kongsvinger	Kongevegen 16	2211 Kongsvinger	00:30	03:00	0402	KONGSVINGER	04	Hedmark
5	Rudshøgda	Leinskogen 4	2360 Rudshøgda	00:30	02:30	0412	RINGSAKER	04	Hedmark
6	Drammen	Ingvald Ludvigsens gate 14	3027 Drammen	00:30	03:00	0602	DRAMMEN	06	Buskerud
7	Tønsberg	Borgeskogen 4	3160 Stokke	00:30	03:00	0710	SANDEFJORD	07	Vestfold
8	Hønefoss	Musmyrveien 15	3520 Jevnaker	00:30	03:00	0532	JEVNAKER	05	Oppland
9	Porsgrunn	Porsgrunnsvegen 188	3735 Skien	00:30	02:00	0806	SKIEN	08	Telemark
10	Stavanger	Godesetdalen 24	4034 Stavanger	00:30	05:00	1103	STAVANGER	11	Rogaland
11	Kristiansand	Buråsen 34	4636 Kristiansand	00:30	04:00	1001	KRISTIANSAND	10	Vest-Agder
12	Arendal	Frolandsveien 4	4847 Arendal	00:30	02:00	0906	ARENDAL	09	Aust-Agder
13	Bergen	Jordalsveien 39	5105 Eidsvåg	00:30	02:00	1201	BERGEN	12	Hordaland
14	Haugesund	Raglamyrvegen 22	5536 Haugesund	00:30	04:00	1106	HAUGESUND	11	Rogaland
15	Ålesund	Breivika Industriveg 41	6018 Ålesund	00:30	02:00	1504	ÅLESUND	15	Møre og Romsdal
16	Kristiansund	Maskinveien 1	6517 Kristiansund	00:30	04:00	1505	KRISTIANSUND	15	Møre og Romsdal
17	Førde	Storehaugen	6977 Bygstad	00:30	05:00	1430	GAULAR	14	Sogn og fjordane
18	Trondheim	Sørenga 1 A	7032 Trondheim	00:30	02:00	1601	TRONDHEIM	16	Sør-Trøndelag
19	Levanger	Havnevegen 6B	7600 Levanger	00:30	02:00	1719	LEVANGER	17	Nord-Trøndelag
20	Bodø	AN-trykkeri, Olav V gate 100	8004 Bodø	00:30	02:00	1804	BODØ	18	Nordland
21	Mosjøen	Nr1 Trykk Mosjøen, Vefsnvegen 7	8656 MOSJØEN	00:30	02:00	1824	VEFSN	18	Nordland
22	Harstad	Polaris Trykk Harstad AS, Stangnesterterminalen 3	9409 Harstad	00:30	02:00	1903	HARSTAD	19	Troms
23	Tromsø	Stakkevollveien 49/51	9010 Tromsø	00:30	00:00	1902	TROMSØ	19	Troms
24	Alta	Polaris Trykk Alta AS, Myggveien 13	9514 ALTA	00:30	04:30	2012	ALTA	20	Finnmark

Tabellen ovenfor reflekterer Kvikkas innleveringspunkter med tilhørende frister per 09.03.2017. 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 kontaktet Kvikkas AS med ønske om rapportering inn i Nkom sin egen Exceloversikt. 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. De største avtalene til Kvikkas AS er inngått med konsernene Mediaconnect, Schibsted, Amedia og Polaris.

Privatkunder skal reklamere til avisene der de har sitt kundeforhold. For på best mulig vis å ivareta privatabonnenters behov er det også opplyst om dette på nettsidene til Kvikkas AS, sitat:
«Abonnenter som ikke har mottatt lørdagsavisa må ringe til sin egen avis, da det er der man har sitt kundeforhold.»

<http://kvikkas.no/avisdistribusjon/>

For ordens skyld følger likevel utfylt rapport fra Kvikkas AS på det som Nkom har anmodet oss om å rapportere inn på.

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 / aviskjeene som Kvikkas AS har inngått avtale med har færre enn 10 ansatte. Rapportering fra Kvikkas AS følger i denne tabellen:

Årlig rapportering etter postloven § 21			
Operatør		Kontaktperson	
Kvikkas AS		Stig Kleive, daglig leder	
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	N/A	N/A	Skadet 0
Midlertidig adresseendring	N/A	N/A	Savnet 0
Oppbevaring av post	N/A	N/A	Sum 0
Kunden etterspør postoppkravsbeløp	N/A	N/A	
Feil levert	0	0	Antall reklamasjoner på registrerte sendinger +
Sen levering	0	0	Antall klager
Omfortolling	N/A	N/A	Antall klager som har ført til utbetalt erstatning
Innhold mangler	N/A	N/A	Skadet 0
Ikke mottatt hentemelding	N/A	N/A	Savnet 0
Feilsendt	0	0	Sum 0
Hentesending	N/A	N/A	
Retur av post	N/A	N/A	Ikke-leverbar postsending
Endret plassering av utleveringspostkasse	0	0	Antall sendinger andre operatører har håndtert på vegne av deg
Personalets oppførsel/kompetanse	N/A	N/A	Antall sendinger du som operatør har håndtert på vegne av andre
Tilgang til posttjenester	N/A	N/A	Sum 0
Informasjon	0	0	
Hvordan klager og reklamasjoner behand	0	0	System for opplæring av ansatte om regler om taushetsplikt
Sum	0	0	Samtlige av Kvikkas AS sine ansatte samt underleverandører er skriftlig informert om taushetsplikten som er fastsatt i postloven § 30.
(N/A = Not applicable - Ikke anvendbar)			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,

Stig Kleive

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
postmottak@sd.dep.no