



Nasjonal
kommunikasjons-
myndighet

Leveringspliktige posttjenester i 2022

Rapportering fra leveringspliktige tilbydere etter postloven

Lillesand, 28. juni 2023

Innhold

Etter postloven § 6 kan myndigheten inngå avtale med eller utpeke tilbyder med plikt til å formidle leveringspliktige posttjenester. I dag er det tre tilbydere i det norske postmarkedet med leveringsplikt; Posten Norge AS (Posten), Aktiv Norgesdistribusjon AS og NBT AS. Leveringsplikten og tilhørende regler følger av henholdsvis [Postens midlertidige konsesjon](#), [postloven](#) §§ 6 og 7, [postforskriften](#) og individuell avtale.

Etter postforskriften § 26, jf. særlig annet ledd, skal leveringspliktig tilbyder innrapportere enkelte opplysninger til Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom):

«§ 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.»

I det følgende redegjør Nkom for mottatte opplysninger fra Posten, Aktiv Norgesdistribusjon og NBT.

Innhold

1 Posten Norge AS	4
1.1 Innledning.....	4
1.2 Innlevering.....	4
1.2.1 Innleveringspunkter og -frister, innsamlingsfrekvens	4
1.3 Utlevering.....	5
1.3.1 Utleveringshyppighet	5
1.3.2 Utleveringspostkasser med avvikende plassering.....	6
1.3.3 Postkasseplassering for bevegelseshemmede	6
1.4 Faste og mobile ekspedisjonssteder	7
1.5 Fremsendingstider.....	7
1.5.1 Innledning.....	7
1.5.2 Postsendinger innenlands	8
1.5.3 Brevpost til/fra EØS-land.....	8
1.6 Klagebehandling.....	9
1.7 Avtale om avisdistribusjon på hverdager	9
1.7.1 Innledning.....	9
1.7.2 Antall aviser og kilometer.....	10
1.7.3 Innleveringssteder	10
2 Aktiv Norgesdistribusjon AS	11
2.1 Innledning.....	11
2.2 Innlevering og utlevering.....	11
2.2.1 Antall aviser og kilometer.....	11
2.2.2 Faste og mobile ekspedisjonssteder.....	11
2.3 Fremsendingstider.....	11
2.4 Unntak fra leveringsplikten	11
2.5 Klagebehandling	12
3 NBT AS	13
3.1 Innledning.....	13
3.2 Innlevering og utlevering.....	13
3.3 Fremsendingstider.....	13
3.4 Unntak fra leveringsplikten	13

1 Posten Norge AS

1.1 Innledning

Posten skal rapportere årlig til Nkom etter rapporteringsplikten i postloven § 26 første og annet ledd, herunder gi opplysninger om utlevering, fremsendingstider, ekspedisjonssteder og klagebehandling. Rapportene for 2022 ble mottatt 24. og 27. mars 2023.¹

I tillegg rapporterer Posten om levering av aviser i abonnement på hverdager, etter avtale inngått mellom Samferdselsdepartementet og Posten 9. mars 2020. Etter avtalens punkt 17 skal Posten levere en årlig rapport som viser antall aviser levert og antall kilometer kjørt ved utføring av tjenesten, fordelt på innleveringssted. I tillegg skal det gis opplysninger om unntak fra leveringsplikten fordelt på sted og unntaket art/typetilfelle. Denne rapporten ble mottatt 31. mars 2023.²

Nkom finner at kravene som stilles i lov, forskrift og konsesjon er oppfylt. Når det gjelder krav i konsesjonen for fremsendingstider til/fra EØS-land, viser Nkom til endringene som ble gjort i midlertidig konsesjon i 2020. Fremsendingstider til/fra EØS-land kommenteres særskilt i punkt 1.5.3.

1.2 Innlevering

1.2.1 Innleveringspunkter og -frister, innsamlingsfrekvens

Etter postloven § 7 skal Posten tilby et landsdekkende tilbud av leveringspliktige posttjenester med innsamling minst fem ganger i uken. Selskapet skal også publisere informasjon om tjenestetilbud og leveringsvilkår, jf. postforskriften § 2. Det skal sikres god tilgjengelighet, og brukerne skal få informasjon om tilbud, plassering og endringer i tilgjengeligheten, jf. postforskriften §§ 15 og 16.

Posten opplyser at postsendinger kan innleveres direkte på Postens ekspedisjonssteder. Disse samles inn fem dager i uken. Innsamling fra innleveringspostkasser i omdelingsrutene skjer i forbindelse med postutdeling annenhver dag, i henhold til postloven § 8 tredje ledd.

I tillegg oppfylles kravet om *god tilgjengelighet* gjennom plassering av innleveringskasser ved:

- alle postkontor, bedriftssenter, Post i Butikk og postterminaler
- forretnings-/næringsområder, trafikkknutepunkter, kjøpesentre, butikker o.l., sykehus/sykehjem/aldersboliger
- turiststeder, severdigheter

¹ Se Nkoms ref. 2302049-1 og 2301269-7

² Se Nkoms ref. 2302049-4

- samlestativer for utleveringspostkasser

I 2022 reduserte Posten *antall innleveringspostkasser* fra 9 315 i 2021 til 8 826. Reduksjonen skyldes tilpasninger basert på reell bruk og tetthet. Posten markerte postkassene med informasjon om endring før denne ble gjennomført, og oppfylte dermed kravet om informasjon til brukerne. Samtlige innleveringspostkasser er videre tilgjengelige via kartløsning på Postens hjemmesider.³

Posten har fastsatt *innleveringsfrister* for innleveringspunktene ved alle faste ekspedisjonssteder, knutepunkt mv. Fristene kunngjøres i samsvar med postlovens regler på den enkelte postkasse, ved oppslag på faste ekspedisjonssteder og på Postens nettsider. I hovedsak settes fristene inntil kl. 16:00 mandag-fredag, og ellers så sent som mulig tilpasset neste produksjonsledd i verdikjeden.

Nkom tar overnevnte til orientering, og registrerer at Postens løsninger er i tråd med postlovens krav. Når det gjelder reduksjonen i antall innleveringspostkasser merker Nkom seg at det har skjedd en tilsvarende reduksjon også foregående år. Nkom vil følge med på denne utviklingen.

1.3 Utlevering

1.3.1 Utleveringshyppighet

Etter postloven § 7 skal leveringspliktig tilbyder sikre utlevering annenhver dag, mandag til fredag, i en to-ukers syklus. Unntak gjelder imidlertid etter postloven § 8 for høytids- og helligdager, ved ekstraordinære omstendigheter, samt ved særlige geografiske forhold.

I 2022 har Posten ikke registrert avvik med *ekstraordinære, midlertidige omstendigheter* på mer enn tre dager sammenhengende. Posten har også etablert rutiner for hvordan situasjonen skal håndteres ved ekstraordinære omstendigheter, se Postens regulatoriske årsrapport side 3.

Nkom viser videre til vårt vedtak fra 23. april 2015 om redusert utleveringshyppighet på grunn av særlige *geografiske forhold*, hvor det ble bestemt at antall postmottakere (husstander og virksomheter samlet) som har redusert utleveringshyppighet ikke skal overstige 1 250 på landsbasis. Posten informerer at 54 husstander/virksomheter ble unntatt i 2022.

Posten opplyser videre at ved omleggingen til postomdeling annenhver dag fra juli 2020, var Postens ambisjon å unngå unntak med redusert utleveringshyppighet. Enkelte steder er det likevel registrert unntak, blant annet på grunn av båtavganger eller lignende som ikke passer med den overordnede omdelingsfrekvensen.

³ Se <https://www.posten.no/kart> [28. juni 2023]

Overnevnte tas til orientering av Nkom. Vi registrerer imidlertid at Posten befinner seg godt innenfor grensene i vedtaksfestet unntak.

1.3.2 Utleveringspostkasser med avvikende plassering

Etter postforskriften § 11 skal utleveringspostkasser plasseres i en avstand på maksimalt 100 eller 250 meter fra port/innkjøring i henholdsvis tettbygd og spredtbygd strøk. Dersom særlig spredt bosetting gjør utlevering urimelig kostnadskrevende, kan det gjøres unntak fra avstandskravene for opptil 11 000 husstander og næringsvirksomheter på landsbasis, jf. postforskriften § 12.

Posten rapporterer totalt 8 863 unntakstilfeller for året 2022. Dette utgjør en liten reduksjon i antall unntak fra foregående år, se tabell under. Posten opplyser videre at om lag 72 % av unntakene er i en avstand på under 500 meter fra eiendomsgrensen. Totalt utgjør unntakene 0,34 % av totalt 2,6 millioner postkasser.

Antall unntak	< 500 m	500-999 m	1-3km	> 3 km	Totalt
2019	6562	1775	655	200	9192
2020	6453	1742	626	183	9004
2021	6428	1720	602	172	8922
2022	6400	1695	604	164	8863

Tabell 1 - antall unntak fra avstandskrav etter postforskriften § 12 fra 2019 til 2022

Nkom tar overnevnte til orientering.

1.3.3 Postkasseplassering for bevegelseshemmede

Postforskriften § 13 stiller krav om at bevegelseshemmede skal få posten levert i postkasse ved inngangsdør til bolig dersom behovet tilsier det. Posten har beskrevet sine rutiner i årsrapport til Nkom sendt 18. januar 2018. Tidligere praktisering er videreført i 2022.

Nkom tar dette til orientering, og opplyser om at vi ikke har mottatt klager om denne type saker.

1.4 Faste og mobile ekspedisjonssteder

Postforskriften § 15 stiller krav om at tilbyder med leveringsplikt skal tilby minst ett fast ekspedisjonssted i hver kommune i sitt geografiske dekningsområde. Alle faste ekspedisjonssteder og landpostruter skal tilby leveringspliktige posttjenester. Disse utgjør samlet Postens ekspedisjonsnett.

Enhetstypene som benyttes av Posten er følgende:

- Post i Butikk (PiB): faste ekspedisjonssteder eiet og drevet av samarbeidspartnere (i hovedsak detaljhandel), etter avtale med Posten
- Postkontor: egendrevne ekspedisjonssteder
- Landpostruter: mobile ekspedisjonsenheter, som i tillegg til vanlig brevpostomdeling tar imot og utleverer øvrige leveringspliktige postsendinger

Posten opplyser videre å ha et antall bedriftssentre som er egendrevne salgs- og serviceenheter for post- og logistiktjenester til bedriftsmarkedet. Posten har også pakkeutleveringssteder og -bokser utplassert flere steder. Flere forhandlere tilbyr også salg av frimerker. I 2022 hadde Posten en reduksjon i *antallet faste ekspedisjonssteder* fra 15 postkontorer i 2021 til 7. Det var også en reduksjon i antall Post i butikk (PiB) fra 1 313 til 1 306, som er det samme antallet som ved utgangen av 2020.

Når det gjelder *mobile ekspedisjonsenheter*, opplyser Posten at det var ca. 1 252 omdelingsruter med landposttjeneste ved utgangen av 2022. Dette er en liten reduksjon fra 2020. Dette utgjør et dekningsområde på omtrent 352 000 husstander og 49 500 virksomheter, hvor Posten opplyser at kun en liten andel er aktive brukere.

Nkom vurderer at kravet i postforskriften § 15 om at leveringspliktig tilbyder skal sikre god tilgjengelighet av faste ekspedisjonssteder er oppfylt, men vil følge den videre utviklingen. Vi noterer oss blant annet at det har vært en betydelig reduksjon i antall postkontor på landsbasis det siste året.

1.5 Fremsendingstider

1.5.1 Innledning

Posten skal oppfylle krav til fremsendingstider i henhold til krav i midlertidig konsesjon. Dette innebærer at:

- For *innenlands brevpost* skal minst 85 % være fremme innen tre dager etter innlevering (D+3), mens minst 97 % skal være fremme innen fem dager etter innlevering (D+5)
- For *innenlands lettgoods* skal minst 85 % være fremme innen fire dager etter innlevering (D+4), mens minst 97 % skal være fremme innen seks dager etter innlevering (D+6)

- For brevpost til og fra land innen EØS skal minst 85 % være fremme innen tre dager etter innlevering (D+3), mens minst 97 % skal være fremme fem dager etter innlevering (D+5)

Kravene gjelder som gjennomsnitt for *hvert kvartal* innenlands og *hvert halvår* for brevpost til/fra EØS-land. For postsendinger til/fra EØS-land gjelder imidlertid særskilte regler, se omtale i punkt 1.5.3.

Posten skal dokumentere målemetode for fremsendingstider og dekke kostnadene ved målingene. Måleresultatene skal være offentlige. Det foretas løpende målinger av fremsendingstider, som for innenlands brevpost følger CEN-standard EN 13850.

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

1.5.2 Postsendinger innenlands

Resultatet for både brevpost og lettgods innenlands ligger innenfor kravene i konsesjonen. For brevpost lå samlet resultat for D+3 på 91,7 %, og for D+5 på 98,7 %. For lettgods (Norgespakken) var 96,5 % fremme innen fire virkedager.

Posten har oppfylt kravene for fremsendingstider innenlands i 2022.

1.5.3 Brevpost til/fra EØS-land

For brevpost til/fra EØS-land viser Nkom til endringene som ble gjort i Postens midlertidige konsesjon i 2020, hvor det ble inntatt et forbehold om at kravene ikke skal være strengere enn tilsvarende krav innenlands. Nkom forstår presiseringene slik at kravet til fremsendingstider til/fra land innen EØS gjelder den innenlandske behandlingen av postsendingene, det vil si fremsendingstiden som er innenfor Postens kontroll.

Postens målinger er imidlertid basert på tiden det tar fra innlevering av postsendingen til denne er fremme hos mottaker (ende-til-ende), i henhold til metode i regi av International Post Corporation (IPC). Resultatene sier derfor ikke noe om eventuelle avvik fra standardkravene skjer på grunn av forhold i avsender- eller mottakerlandet, eller begge deler. Nkom kan derfor ikke, slik som også tidligere år, vurdere presist om Posten har nådd konsesjonskravene.

Resultatene for 2022 er også påvirket av ettervirkninger av Covid 19-pandemien, herunder reduksjon i flytrafikk og nye, alternative logistikk-løsninger som følge av to år med betydelige driftsvansker. Videre har flere land innen EØS gjort endringer i krav til fremsendingstider/omdelingsdager, som også bidrar

til lengre fremsendingstider til/fra EØS-land. Situasjonen stabiliserte seg noe i 2022, og andel brevpost mellom EØS-landene fremme innen D+3 økte fra 59,9 % i 2021 til 63,6 %. Posten påpeker imidlertid at grunnet varige endringer i de europeiske postoperatørens logistikk-løsninger og -nettverk, så kan det ikke forventes at fremsendingstidene vil komme tilbake til samme nivå som før pandemien.

Fremsendingstidene til/fra EØS-land er også, slik som foregående år, negativt påvirket av forhold utenfor Postens kontroll:

- Internasjonale postsendinger til Norge, herunder brevpost, holdes dels igjen av tollvesen og politi som ledd i grensekontrollen på Gardermoen. Dette hensyntas ikke i regelverket for måling og rapportering fastsatt av CEN
- Forsinkelser grunnet dårligere tilgang til stabile flyforbindelser direkte og indirekte til/fra Norge

Nkom tar Postens redegjørelse til orientering.

1.6 Klagebehandling

Nkom mottar informasjon om klager og klagebehandling fra posttilbyderne på årlig basis.

Sammenlignet med 2021, har det vært en nedgang i klager mottatt av Posten fra 17 495 til 15 071. 864 av klagenes er gitt medhold, det vil si at det er blitt utbetalt erstatning. Antall reklamasjoner på skadede/savnede postsendinger er gått noe ned fra 34 564 i 2021 til 33 173 i 2022, hvorav 5 666 medførte utbetalt erstatning. Av totalantallet skadede/savnede postsendinger er 13 317 registrerte postsendinger, hvor det ble utbetalt erstatning i 3 296 tilfeller.

Nkom tar Postens rapportering til orientering.

1.7 Avtale om avisdistribusjon på hverdager

1.7.1 Innledning

Nkom viser til avtale om levering av aviser i abonnement på hverdager for områdene B og C, inngått mellom Samferdselsdepartementet og Posten 9. mars 2020. I henhold til avtalen skal Posten levere en årlig rapport til Nkom.

1.7.2 Antall aviser og kilometer

I beregningen av avisvolum per regionale innleveringssted tar Posten utgangspunkt i aviser som er lagt inn i selskapets løsning for distribusjon av ikke-adresserte aviser. For adresserte aviser, som utgjør

omtrent 35 %, finnes det derimot ikke statistikk som gjør det mulig å fordele volumet til det enkelte regionale innleveringssted, ettersom disse blir sortert lokalt ved Postens distribusjonsenheter.

Det ble totalt kjørt 8 688 414 km (estimert) og levert 6 526 108 aviser. Distanse kjørt på dagene avisene utleveres sammen med annen post (dvs. i sykliske ruter), inngår ikke.

1.7.3 Innleveringssteder

Det ble foretatt endringer på regionale innleveringssteder for aviser som følge av omlegging til postomdeling annenhver dag i juli 2020. I 2022 var det 14 regionale innleveringssteder. Avisene kan i tillegg leveres direkte til alle Postens distribusjonsavdelinger og postboksanlegg.

2 Aktiv Norgesdistribusjon AS

2.1 Innledning

Aktiv Norgesdistribusjon AS har siden 16. januar 2021 levert aviser i abonnement, i henhold til avtale inngått med Samferdselsdepartementet 17. mars 2020. Rapportering skjer i medhold av postforskriften § 26, samt avtalens punkt 16. Dette innebærer statistikk over antall aviser levert og antall kilometer tilbakelagt, samt antallet unntak fra leveringsplikt fordelt på innleveringssted/typetilfelle.

Nkom mottok rapporten fra Aktiv Norgesdistribusjon 28. mars 2023⁴, samt utfyllende informasjon i e-post 30. mai 2023⁵.

2.2 Innlevering og utlevering

2.2.1 Antall aviser og kilometer

Aktiv Norgesdistribusjon distribuerer aviser i distriktene én gang i uken. Det totale antallet aviser som ble utlevert i 2022 var 4 603 719, og det ble kjørt totalt 3 518 730 kilometer.

2.2.2 Faste og mobile ekspedisjonssteder

Aktiv Norgesdistribusjon opplyser å ha 34 faste og 0 mobile ekspedisjonssteder for lørdagsavisene.

2.3 Fremsendingstider

Aktiv Norgesdistribusjon distribuerer aviser på lørdager i perioden mellom 00:00 og 17:00. De fleste avisene leveres før kl. 09:00. I årsrapporten gir Aktiv Norgesdistribusjon en oversikt over innleveringspunkter og innleveringsfrister. Sistnevnte er i de fleste tilfeller satt til kl. 00:00.

2.4 Unntak fra leveringsplikten

Aktiv Norgesdistribusjon har angitt ulike forhold som fører til unntak fra leveringsplikten, jf. avtalens punkt 6.2 og postloven § 8. Noen av hovedgrunnene til at lørdagsavisene av og til ikke blir levert angis å være:

- Værproblemer
- Aviser som ikke kommer fra trykkeriene
- Dårlig merkede postkasser

⁴ Nkoms ref.: 2302050-2

⁵ Nkoms ref.: 2302050-4

- Distributør mangler avis ved tyveri e.l.
- Innstilte fly

Det gis i årsrapporten en oversikt over unntak fra leveringsplikten fordelt på innleveringspunkter og distribusjonsselskap. Det totale antallet unntak utgjorde 21 759 i 2022, mot 7 488 i 2021.

Aktiv Norgesdistribusjon har opplyst at utfordringer med flytrafikken, ruteendringer, samt værutfordringer i utsatte områder er årsakene til at unntak fra leveringsplikten økte betydelig fra 2021 til 2022. I tillegg er rutinene for avviksrapportering forbedret, slik at tallene for 2022 er rapportert med høy presisjon.

Nkom tar overnevnte til orientering, men vil følge med på utviklingen av unntak fra leveringsplikten.

2.5 Klagebehandling

Aktiv Norgesdistribusjon innrapporterer informasjon om klagestatistikk. I 2022 mottok selskapet totalt 7 092 kundefølgende fordelt på 51 lørdager. Det utgjør en klagepromille på 1,54. Klagene skyldes i all hovedsak «ikke mottatt avis».

3 NBT AS

3.1 Innledning

NBT leverer tjenesten «Bokforsendelse av punktskriftsbøker fra Norsk lyd- og blindeskriftsbibliotek» i henhold til inngått avtale med Samferdselsdepartementet 3. juli 2020. Selskapet er derfor bedt om å rapportere på aktuelle punkter fra postforskriften § 26 om oppfyllelse av avtalen. Nkom mottok forespurt informasjon i brev 18. april 2023.⁶

3.2 Innlevering og utlevering

NBT henter forsendelsen hos avsender. Frist for bestilt henting er kl. 12:00 før forsendelsen skal hentes. NBT henter da forsendelsen innen kl. 16:00 påfølgende dag.

Utkjøringsplanen følger avtalen, som innebærer daglig utkjøring i bynære strøk eller etter avtale. NBT inngår avtale med avsender på forespørsel om å hente postsendingene når disse ligger klare. Ettersom mottaker ofte ønsker å få overlevert forsendelsen personlig, og ikke til dør/postkasse, gjøres det i tillegg avtale direkte med mottaker i det enkelte tilfellet om når og hvordan forsendelsen skal utleveres.

3.3 Fremsendingstider

Fremsendingstiden opplyses av NBT å variere ut fra mottakers geografiske lokasjon. Normalt antas denne å være på 2-5 dager. Dersom NBT ikke dekker mottakers område, vil postsendingen formidles via NBTs underleverandører.

3.4 Unntak fra leveringsplikten

NBT opplyser at det ikke var noen unntak fra leveringsplikten i 2022.

⁶ Nkoms ref.: 2302051-7