

REGLUGERÐ

um alþjónustu á sviði pósthjónustu.

I. KAFLI

Almenn ákvæði.

1. gr.

Markmið.

Markmið reglugerðar þessarar er að tryggja notendum aðgang að alþjónustu eins og hún er skilgreind á hverjum tíma á sem hagkvæmastan hátt.

2. gr.

Gildissvið.

Reglugerð þessi gildir um þá þætti pósthjónustu sem falla undir alþjónustu eins og hún er skilgreind í 2. tölulið 4. gr., sbr. einnig 9. gr. laga um pósthjónustu nr. 98/2019 og um framkvæmd pósthjónustu eftir því sem við á.

3. gr.

Orðskýringar.

Merking hugtaka í reglugerð þessari er sem hér segir:
Hús: Íbúðarhúsnæði eða atvinnuhúsnæði.
Þéttbýli: Þyrping húsa þar sem búa a.m.k. 50 íbúar búa á svæði, þar sem almennt er ekki meira en 50 metra fjarlægð á milli húsa.
Um vegahugtök vísast til 8. gr. vegalaga nr. 80/2007.
Um aðrar orðskýringar vísast til 4. gr. laga nr. 98/2019.

II. KAFLI

Alþjónusta.

4. gr.

Alþjónustuveitandi.

Alþjónustuveitandi er póstreikandi með almenna heimild til veitingu pósthjónustu sem falið hefur verið að sinna alþjónustu með samningi, útnefningu eða að undangengnu útboði. Alþjónustuveitandi getur verið einn eða fleiri eftir atvikum. Kvöð um að veita alþjónustu verður þó aldrei lögð á fleiri en einn alþjónustuveitanda/póstrekanda á hverju svæði. Kvaðir vegna alþjónustu skulu vera tímabundnar.

5. gr.

Réttur til alþjónustu.

Rétt til alþjónustu eiga allir landsmenn eftir því sem nánar er kveðið á um í reglugerð þessari.

6. gr.

Kröfur til veitingu alþjónustu.

Notendur sem búa við sambærilegar aðstæður skal standa til boða sambærileg alþjónusta og skal hún veitt án mismununar.

Þjónustan skal uppfylla þær gæðakröfur, sem skilgreindar eru í lögum og reglugerðum á hverjum tíma og aðrar þær kröfur sem yfirvöld gera til pósthjónustu með stoð í lögum.

Þjónustan skal þróast í takt við tækniframfarir, umhverfissjónarmið og þarfir notenda. Leitast skal við að þjónustan sé hagkvæm fyrir samfélagið og í sátt við umhverfið.

Þjónustan má ekki stöðvast nema af óviðráðanlegum eða ófyrirsjáanlegum ástæðum.

7. gr.

Umfang alþjónustu.

Alþjónusta nær til póstsendinga innanlands og til annarra landa.

Eftirfarandi þjónusta fellur undir alþjónustu:

- Aðgangur að afgreiðslustað, þ.e. aðstöðu í húsnæði, bifreið, sjálfvirkum afgreiðslukösum eða póstkösum.
- Útburður, sem skal standa til boða alla virka daga, en almennur útburður skal vera að lágmarki tvisvar í viku nema kringumstæður og landfræðilegar aðstæður hindri slíkt.

- c. Póstþjónusta vegna:
- i. Sendinga með eða án áritunar á umbúðir hennar, þ. á m. rekjanlegar sendingar og tryggðar sendingar.
 - ii. Bréf allt að 2 kg.
 - iii. Bækur, verðskrár, dagblöð og tímarit.
 - iv. Pakkar upp að 10 kg innanlands.
 - v. Pakkar upp að 20 kg milli landa.
 - vi. Sendingar fyrir blinda og sjónskerta allt að 2 kg.

III. KAFLI

Þjónustu- og gæðakröfur

8. gr.

Útburður.

Alþjónustuveitandi skal bera út póst til allra einstaklinga sem hafa fasta búsetu, sbr. lög um lögheimili og aðsetur, með síðari breytingum. Á sama hátt skal bera út póst til fyrirtækja sem hafa fasta atvinnustarfsemi í viðkomandi húsnaði.

Alþjónustuveitandi skal tryggja að útburður sem fellur undir alþjónustu standi til boða tvo daga í viku.

Heimilt er að fækka dreifingardögum niður í allt að einn virkan dag í viku ef kringumstæður eða landfræðilegar aðstæður hindra hagkvæma dreifingu. Með kringumstæðum er m.a. átt við:

- a. eftirspurn almennings og fyrirtækja á þjónustu innan einkaréttar hafi minnkað verulega og er ekki í samræmi við framboð þjónustunnar,
- b. hætta er á, við óbreytt þjónustustig, að þjónustan verði almenningi ekki viðráðanleg, í skilningi 4. mgr. 16. gr. laga um póstþjónustu eða
- c. kostnaður við útburðinn verði of hár.

Telji alþjónustuveitandi að kringumstæður eða landfræðilegar aðstæður valdi því að útburður pósts samkvæmt 1. mgr. sé verulegum erfiðleikum bundinn á tilteknum stöðum er honum heimilt að senda Póst- og fjarskiptastofnun rökstudda umsókn um undanþágu frá ákvæðum 1. mgr. Við mat sitt á umsókninni skal Póst- og fjarskiptastofnun taka tillit til annars vegar mikilvægi póstþjónustu fyrir þá aðila sem í hlut eiga og hins vegar erfiðleika og kostnað við útburð, svo sem vegna fjarlægðar eða lélegs vegasambands.

Ekki er skylda til að bera út póst á svæðum sem teljast til frístundabyggðar né á svæðum sem teljast til hálendis.

Póstrekanda er heimilt að synja um útburð pósts á heimilisfang ef vart verður við eftirlitslausan eða lausan hund á viðkomandi lóð sem torveldað getur aðgengi bréfbera að bréfastassa/bréfalúgu eða aðgengi að bréfastassa/bréfalúgu er skert með öðrum hætti á þann máta að bréfbera er ómögulegt að komast að lúgu.

9. gr.

Tæming póstkassa.

Móttöku- og söfnunarstaði fyrir póstsendingar sem falla undir alþjónustu skal að jafnaði tæma daglega, en heimilt er að samræma losun við fjölda dreifingardaga á viðkomandi svæði, að teknu tilliti til eftirspurnar eftir þjónustu. Að lágmarki skal tæma póstkassa einu sinni í viku.

Alþjónustuveitendur skulu gera Póst- og fjarskiptastofnun grein fyrir fyrirkomulagi tæminga á móttöku- og söfnunarstöðum fyrir póst.

10. gr.

Opnunartími afgreiðslustaða.

Opnunartími afgreiðslustaða í fasteign á vegum alþjónustuveitanda skal taka mið af almennum opnunartíma samsvarandi þjónustu. Við mat á því hvað telst hæfilegur opnunartími má einnig taka mið af fjölda íbúa á því svæði sem afgreiðslustaðurinn þjónar og stærð svæðisins. Sama gildir ef þjónusta er veitt í samstarfi við aðra atvinnustarfsemi í fasteign þeirrar atvinnustarfsemi.

Nú er afgreiðslustaður í formi sjálfvirks afgreiðslukassa og skal hlutast til að aðgengi að kassanum sé virkt allan sólarhringinn.

Nú er afgreiðslustaður í formi ökutækis og skal það auglýst opinberlega hvenær bifreiðin er hvar og hvenær.

Alþjónustuveitandi skal gera Póst- og fjarskiptastofnun grein fyrir opnunartíma afgreiðslustaða sé þess óskað.

11. gr.

Gæði pósthjónustu.

Gæði bréfasendinga innan alþjónustu taka mið af fjölda dreifingardaga rekstrarleyfishafa, sbr. 8. gr.

Ef um daglegan útburð er að ræða skal að lágmarki 85 af hundraði innanlandspósts innan alþjónustu í hraðasta flokki (A-póstur) borinn út daginn eftir að hann hefur verið lagður í póst (D+1), og 97 af hundraði pósts skal borinn út innan þriggja daga (D+3) frá póstlagningu. Krafan miðast við þriggja mánaða tímabil.

Að lágmarki skal 85 af hundraði pósts í hægari flokki (B-póstur) borinn út innan þriggja daga (D+3) frá póstlagningu. Krafan miðast við þriggja mánaða tímabil.

Hafi rekstrarleyfishafi fækkað dreifingardögum, sbr. 10. gr., skal þó að lágmarki 85 af hundraði pósts samkvæmt 2. mgr. borinn út a.m.k. innan fjögurra daga frá póstlagningu (D+4), og 97 af hundraði innan sex daga (D+6). Tilgreint hlutfall samkvæmt 3. mgr. skal a.m.k. miðast við sex daga (D+6).

Bréf milli landa innan Evrópska efnahagssvæðisins skulu borin út hér á landi til samræmis við gæðakröfur sem gilda um hraðasta flokk bréfa innan alþjónustu, sbr. 2. og 4. mgr. hér að ofan.

Alþjónustuveitandi skal árlega láta kanna gæði dreifingar lögsta þyngdarflokks bréfa.

Alþjónustuveitandi skal veita Póst- og fjarskiptastofnun nauðsynlegar upplýsingar vegna skráningar og eftirlits á gæðum pósthjónustu. Þar á meðal eru tölfraðilegar upplýsingar um starfsemi, svo sem heildartölur um fjölda póstlagðra sendinga í mismunandi þjónustu- og þyngdarflokkum, tölur um afgreiðslumagn einstakra afgreiðslustaða, upplýsingar um dreifingu á mismunandi stöðum

12. gr.

Afhending póstsendinga.

Póstsendingu skal dreift til eða afhent þeim sem hún er stíluð á eða hefur umboð til móttöku hennar, í pósthólf viðkomandi eða þangað sem utanáskrift segir að öðru leyti til um.

Póstsending telst í vörslu pósthjónustuaðila frá móttöku og þar til hún hefur verið afhent viðtakanda.

Sendingu má afhenda viðtakanda með eftirfarandi hætti:

- Með því að hún er sótt á afgreiðslustað póstrekanda.
- Með útburði til viðtakanda eftir því sem póstfang segir til um.
- Með því að láta hana í pósthólf, sem viðtakandi tekur á leigu á afgreiðslustöðum.
- Með afhendingu í póstbox, samkvæmt beiðni sendanda eða móttakanda.

Sendingar til manna sem sitja í fangelsi skal afhenda eftir því sem lög um fullnustu refsinga og reglum settum samkvæmt þeim lögum mæla fyrir um.

Sendingar til ólögráða má afhenda þeim sjálfum eða þeim sem að lögum hafa forsjá þeirra.

13. gr.

Dagstimplun.

Allar póstsendingar í alþjónustu skulu dagstimplaðar eins fljótt og auðið er. Þó er heimilt að undanþiggja markpóst, dagblöð, vikublöð, tímarit, bækur og verðlista, þar sem ekki er gerlegt að dagstimpla, t.d. þar sem plastumbúðir eru utan um sendinguna. Enda sé ekki um að ræða póstsendingu sem felur í sér mikilvægar tilkynningar til móttakanda.

IV. KAFLI

Almennar reglur um pósthjónustu

14. gr.

Staðsetning bréfastassa og bréfastassasamstæða.

Í þéttbýli skulu bréfastassar eða bréfastassasamstæður vera staðsettar við eða í húsi.

Í dreifbýli skulu bréfastassar eða bréfastassasamstæður vera staðsettar þar sem tengivegir og héraðsvegir mætast eða þar sem tengivegir og tengivegir mætast. Heimilt er að víkja frá þessu ákvæði ef minna en 50 metrar eru frá húsi að tengivegi og gildir þá 1. mgr.

Þrátt fyrir 1. mgr. getur alþjónustuveitandi ákveðið að setja upp bréfastassasamstæðu á opnum svæðum fyrir tiltekin hverfi eða götu í þéttbýli þar sem notendur sækja póstinn sinn enda mun alþjónustuveitandi veita samskonar þjónustu fyrir sambærilegar aðstæður.

Þrátt fyrir 1.-3. mgr. skal að jafnaði fara heim að húsi, þegar afhenda skal skráðar sendingar.

Viðtakanda póstsendinga er heimilt að semja um annan afhendingarmáta, s.s. afhendingu á afgreiðslustað alþjónustuveitanda.

Nú á viðtakandi póstsendingar rétt á að bréfaþassi sé staðsettur við hús eða í húsi og er honum þá einnig heimilt að koma fyrir bréfalúgu. Um stærð og frágang bréfaþassa og bréfalúgu gilda ákvæði byggingareglugerðar.

Fólk sem er hreyfihamlað eða getur af öðrum ástæðum ekki sótt póst í bréfaþassa að lögheimili sínu, skal eiga rétt á því að fá afhendingu upp að dyrum.

15. gr.

Geymslutími sendinga.

Sé ekki unnt að afhenda sendingu vegna rangrar eða ófullnægjandi utanáskriftar eða af öðrum ástæðum, t.d. vegna þess að viðtakandi neitar að taka við henni, er látinn eða fluttur burt án þess að vitað sé hvar hann er niðurkominn, skal ekki geyma sendinguna lengur en með þarf til þess að ganga úr skugga um að henni verði ekki komið til skila. Sending sem þannig er ástatt um skal að jafnaði ekki geymd lengur en tvo mánuði að telja frá næsta degi eftir komu hennar til póstrekkanda, áður en hún er endursend.

Sending sem á er ritað að skuli geymast þar til hennar verði vitjað (Poste restante) skal geymd fyrir viðtakanda í allt að tvo mánuði að telja frá næsta degi eftir komu til póstrekkanda.

Sendandi getur ákveðið styttri geymslutíma fyrir sendinguna en að framan greinir og ber honum þá að rita um það athugasemd á sendinguna og sömuleiðis á fylgibréfið þegar um böggla er að ræða.

Sending sem ekki er hægt að afhenda viðtakanda innan geymslufrests, telst óskilasending.

16. gr.

Óskilasendingar.

Póstsendingu telst ekki hafa verið skilað:

- Þegar viðtakandi skorast undan að taka við henni.
- Þegar viðtakandi er látinn, fluttur eða finnst ekki.
- Þegar sending hefur ekki verið sótt innan reglulegs geymslutíma þrátt fyrir að tilkynning hafi verið send út um komu hennar.

Á sendingar sem ekki verður komið til skila skal að jafnaði rita ástæðuna fyrir því. Í því skyni má nota sérstaka miða eða stimpla.

17. gr.

Meðferð óskilasendinga.

Óskilasending endursendist sendanda, ef nafn hans og pósthfang er tilgreint á sendingunni.

Óskilasending, sem endursend hefur verið til þess að afhendast sendanda, skal afhent eftir sömu reglum og gilda um venjulega afhendingu til viðtakanda.

Hafi póstsending verið skilin eftir á tilgreindum viðtökustað en verið skilað aftur til póstrekkanda með nýrri utanáskrift má endursenda sendinguna til sendanda. Beri sendingin ekki með sér hver sé sendandi og póstrekkandi velur að senda póstsendinguna á nýja heimilisfangið er heimilt að innheimta hjá viðtakanda nýtt burðargjald.

Þegar starfsfólk á afgreiðslustað, sem óskilasending hefur verið endursend til, hefur gengið úr skugga um að sendingunni verði ekki komið til sendanda skal farið með hana í samræmi við ákvæði 18. gr.

18. gr.

Opnun óskilasendinga.

Póstrekkanda er heimilt að opna óskilasendingar sem hvorki hefur verið hægt að afhenda viðtakanda né endursenda sendanda í þeim tilgangi að komast að því hver sendandi eða viðtakandi er. Eftirfarandi verklag skal viðhaft við opnun óskilasendinga:

- Póstrekkandi skal tilnefna allt að þrjú starfsmenn sem heimild hafa til að opna óskilasendingar.
- Tilkynna skal Póst- og fjarskiptastofnun hvaða starfsmenn það eru sem heimild hafa til þess.
- Þeir pósthstarfsmenn sem tilnefndir hafa verið til að opna póst skulu undirrita trúnaðareið.
- Aðeins þeir starfsmenn sem tilnefndir hafa verið mega vera viðstaddir opnun óskilasendinga auk fulltrúa frá Póst- og fjarskiptastofnun.
- Halda skal skrá yfir hvenær og hvaða póstsendingar eru opnaðar og af hverjum.

- f. Þau bréf sem eru opnuð skulu sérstaklega merkt og ástæða fyrir opnuninni skal koma fram utan á bréfinu.
- g. Ekki skal skoða innihaldið frekar en nauðsynlegt er til að komast að því hver sendandi eða móttakandi er.

Póst- og fjarskiptastofnun skal kanna að lágmarki þrjár á ári hvort ofangreindu verklagi hafi verið fylgt við opnun óskiliasendinga og greina frá í ársskýrslu sinni.

Ef engar upplýsingar fást um hver sendandi eða móttakandi er, skulu sendingar sem hafa að geyma reiðufé eða aðra muni er meta má til fjár sendar til Póst- og fjarskiptastofnunar til varðveislu. Aðrar sendingar skulu eyðilagðar undir eftirliti Póst- og fjarskiptastofnunar.

Aðrar sendingar skulu geymdar í a.m.k. 2 mánuði en að þeim tíma liðnum skal þeim fargað.

19. gr.

Gjaldfrjálsar póstsendingar.

Póstsending sem ekki ber gjald samkvæmt alþjóðasamningum skal einnig vera gjaldfrjálss hér á landi.

20. gr.

Óheimilar póstsendingar.

Til viðbótar því sem tilgreint er í 30. gr. laga um pósthjónustu er óheimilt að setja eftirfarandi sendingar í pósthér á landi og gildir þá einu hvort skráður viðtakandi er hér á landi eða erlendis, svo sem:

- a) efni sem eld- eða sprengihætta stafar af,
- b) 2. eiturlyf og ofskynjunarefni, nema til læknisfræðilegra eða vísindalegra nota,
- c) 3. geislavirk efni, nema til þeirra landa sem ekki banna viðtöku þeirra,
- d) Hlutir sem í eðli sínu eða sökum óvandaðra umbúða, geta skaðað póstháttsmenn, óhreinkað eða skemmt aðrar sendingar eða tæki póstháttsmanna,
- e) lifandi dýr og
- f) fersk matvæli, frosin, reykt eða óelduð, sbr. kjöt, fiskur, egg eða annað matarkyns sem getur skemmt í flutningum.

Um annað en greinir hér að framan fer leyfilegt innihald sendinga sem fara eiga til viðtakenda utan Íslands eftir reglum ákvörðunarlands.

21. gr.

Umbúðir póstháttsmanna.

Póstháttsmannar sem valdið geta skaða, smiti eða veikindum skal ganga frá, þannig að öryggi póstháttsmanna sem og flutningsháttsmanna og viðtakenda sé tryggt.

Póstháttsmannar skal merkja með viðeigandi hætti skv. eftirfarandi:

1. Líffræn auðskemmd efni, smitandi efni.

Líffræn auðskemmd efni, sem bera smit eða rökstuddur grunur leikur á að geti smitað menn eða skepnur skal merkja "smitandi efni" (Infectious Substances).

2. Líffræn auðskemmd smitlaus efni.

Líffræn auðskemmd smitlaus efni skal merkja með miða "Perishable Biological Substance". Þau skal einnig merkja með "Diagnostic specimen" ef við á.

3. Geislavirk efni.

Ytri umbúðir sendinga, sem innihalda geislavirk efni, skal sendandi merkja með miða "Radioactive Materials".

Við frágang og umbúnað sendinga sem valdið geta skaða, smiti eða veikindum skal taka mið af reglum Alþjóðapóstháttsmanna (UPU), Alþjóðaflugmálastofnunarinnar (ICAO), Alþjóðasamtaka flugfélaga (IATA) og Alþjóðakjarnorkumálastofnunarinnar (IAEA).

Póst- og fjarskiptastofnun skal setja nánari reglur um sérstakan frágang og umbúnað sendinga sem valdið geta skaða, smiti eða veikindum. Við gerð reglnanna skal hafa hliðsjón af reglum Alþjóðapóstháttsmanna (UPU), Alþjóðaflugmálastofnunarinnar (ICAO), Alþjóðasamtaka flugfélaga (IATA) og Alþjóðasamtaka atvinnuflugmanna (IAEA). Reglurnar skulu birtar á vefsíðu stofnunarinnar.

V. KAFLI

Kostnaður vegna alþjónustu

22. gr.

Fjárframlög úr ríkissjóði vegna alþjónustu.

Gerir ráðherra þjónustusamning við alþjónustuveitara um framkvæmd alþjónustu skal sá samningur byggja á útreikningi á hreinum kostnaði alþjónustu, sbr. viðauki II við lög um pósthjónustu.

Sé alþjónustuveitandi útnefndur af Póst- og fjarskiptastofnun, getur alþjónustuveitandi sótt um til Póst- og fjarskiptastofnunar að honum verði með fjárframlögum tryggt sanngjarnt endurgjald fyrir þá starfsemi sem um ræðir, telji hann að alþjónustan sem honum er skylt að veita hafi í för með sér hreinan kostnað. Útreikningar skulu byggja á viðauka II við lög um pósthjónustu.

Umsókn um sanngjarnt endurgjald vegna alþjónustu, sbr. 2. mgr. skal að jafnaði berast fyrir eitt ár í senn og skulu útreikningar á hreinum kostnaði fylgja umsókn. Póst- og fjarskiptastofnun er heimilt að ákveða greiðslutilhögun sanngjarns endurgjalds.

Við útnefningu alþjónustuveitanda er jafnframt heimilt ef upplýsingar liggja fyrir um hreinan kostnað af alþjónustu að kveða á um mögulegan hreinan kostnað alþjónustuveitanda samhliða útnefningarferlinu.

23. gr.

Skýrsla um kostnað vegna alþjónustu.

Falli kostnaður á hið opinbera vegna alþjónustu, annað hvort vegna útboðs, þjónustusamnings um alþjónustu eða vegna þess að útnefndur alþjónustuveitandi hefur óskað eftir fjárstuðningi vegna alþjónustu sem telst ósanngjörnt fjárhagsleg byrði, skal Póst- og fjarskiptastofnun birta upplýsingar um þann kostnað.

VI. KAFLI

Ýmis ákvæði.

24. gr.

Kvartanir.

Póstrekendur skulu setja sér reglur um skilvirkt ferli vegna meðferð kvartana frá notendum og birta þær reglur opinberlega. Póstrekendur skulu tryggja að leiðbeiningar séu aðgengilegar notendum. Skulu reglurnar gefa kost á skjótri og sanngjarnri lausn deilumála með endurgreiðslum eða skaðabótum þegar þær eiga rétt á sér.

Telji neytendur pósthjónustu, eða aðrir sem hafa hagsmuna að gæta, að póstrekkandi brjóti gegn skyldum sínum samkvæmt lögum og reglum um pósthjónustu eða skilyrðum sem mælt er fyrir um í almennum heimildum, réttindum eða skilyrðum, getur hlutaðeigandi beint kvörtun til Póst- og fjarskiptastofnunar um að stofnunin láti málið til sín taka, á grundvelli laga um Póst- og fjarskiptastofnun.

25. gr.

Viðurlög.

Brot á reglugerð þessari varða viðurlögum samkvæmt 40. gr. laga nr. 98/2019 um pósthjónustu.

26. gr.

Pósthjónusta við önnur lönd.

Ákvæði reglugerðarinnar gilda einnig um pósthjónustu við önnur lönd.

27. gr.

Gildistaka.

Reglugerð þessi er sett með heimild í 41. gr. laga nr. 98/2019, og öðlast gildi 1. janúar 2020.

Reglugerð nr. 364/2003 um alþjónustu og framkvæmd pósthjónustu, með síðari breytingum, fellur úr gildi.

Sigurður Ingi Jóhannsson

Ragnildur Hjaltadóttir.

DRÖG