

## REGLUGERÐ

### um alþjónustu og framkvæmd pósthjónustu.

#### I. KAFLI

##### Almenn ákvæði.

###### 1. gr.

###### *Markmið.*

Markmið reglugerðar þessarar er að stuðla að hagkvæmri, virkri og áreiðanlegri pósthjónustu um land allt og enn fremur 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. tölulíð 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.

*Þéttbýlisstaður:* Samfelt byggt svæði sem afmarkað er sem þéttbýli í aðalskipulagi sveitarfélags, annaðhvort út frá reiknireglunni um þyrpingu húsa þar sem búa a.m.k. 50 manns og fjarlægð milli húsa fer að jafnaði ekki yfir 200 metra, eða með öðrum hætti eftir ákvörðun sveitarstjórnar.

Um vegahugtök vísast til 8. gr. vegalaga nr. 80/2007.

Um aðrar orðskýringar vísast til 4. gr. laga um pósthjónustu nr. 98/2019.

#### II. KAFLI

##### Alþjónusta.

###### 4. gr.

###### *Alþjónustuveitandi.*

Alþjónustuveitandi er póstrekandi 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.*

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

Með þjónustunni ber að uppfylla þær gæðakröfur, sem skilgreindar eru í lögum og reglugerðum á hverjum tíma og aðrar þær kröfur sem yfirvöld gera til pósthjónustu með stöð í lögum. 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:

- a. Aðgangur að afgreiðslustað, þ.e. aðstöðu í húsnæði, bifreið, sjálfvirkum afgreiðslukössum eða póstkössum.
- b. Almennur útburður, innan alþjónustu, skal vera að lágmarki tvisvar í viku nema kringumstæður eða landfræðilegar aðstæður hindri slíkt.
- c. Póstþjónusta, en til hennar teljast:
  - i. Rekjanlegar sendingar og tryggðar sendingar.
  - ii. Bréf allt að 2 kg.
  - iii. Pakkar upp að 10 kg innanlands.
  - iv. Pakkar upp að 20 kg milli landa.
  - v. Sendingar fyrir blinda og sjónskerta allt að 2 kg.

## III. KAFLI

**Þjónustu- og gæðakröfur.**

## 8. gr.

*Útburður.*

Alþjónustuveitandi skal bera reglulega 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 húsnæði.

Alþjónustuveitanda ber að tryggja að útburður sem fellur undir alþjónustu standi til boða að lágmarki tvo daga í viku. Heimilt er að bjóða einstaka þjónustuþætti með tíðari dreifingu.

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

- a. að eftirspurn almennings og fyrirtækja hafi minnkað verulega og sé ekki í samræmi við framboð þjónustunnar,
- b. að hætta sé á, við óbreytt þjónustustig, að þjónustan verði ekki viðráðanleg fyrir almenning, í skilningi 4. mgr. 16. gr. laga um pósthjónustu eða
- c. að kostnaður við útburðinn sé talinn 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. Póst- og fjarskiptastofnun skal leita umsagnar hjá Byggingastofnun og hlutaðeigandi sveitarfélagi og landshlutasamtökum sveitarfélaga áður en lagt er mat á umsóknina. Við mat sitt á umsókninni skal Póst- og fjarskiptastofnun taka tillit til annars vegar mikilvægis pósthjónustu fyrir þá aðila sem í hlut eiga og hins vegar erfiðleika og kostnað við útburð, svo sem vegna fjarlægðar eða lélegs vegasambands. Eftir atvikum er heimilt að einskorða ákvörðun um undanþágu við tilgreindan árstíma.

Ekki er skylt 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 ómöguleg aðkoma.

Alþjónustuveitandi getur undir sérstökum kringumstæðum fellt niður einstakar ferðir með landpóstum eða gert hlé á útburði um tiltekinn tíma. Undir sérstakar kringumstæður falla t.d. ófærð, smit-sjúkdómar og aðrir óviðráðanlegir atburðir sem valda því að hættulegt er að sinna útburði eða það veldur aukakostnaði sem ekki er sanngjarnt að alþjónustuveitandi beri. Alþjónustuveitandi skal meta hvort aðstæður séu með þeim hætti að rétt sé að fella niður einstakar ferðir. Um leið og ástandið gengur yfir skal útburður færast í eðlilegt horf. Ef um viðvarandi ástand er að ræða skal alþjónustuveitandi upplýsa viðkomandi notendur um ákvörðun sína og ástæður hennar og jafnframt leita leiða til að afhending póstsendinga geti farið fram með öðrum hætti, sbr. 12. gr. reglugerðar þessarar.

## 9. gr.

*Tæming póstkassa.*

Móttöku- og söfnunarstaði fyrir póstsendingar sem falla undir alþjónustu skal að lágmarki tæma í samræmi við fjölda dreifingardaga á viðkomandi svæði.

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 viðkomandi.

Nú er afgreiðslustaður í formi sjálfvirks afgreiðslukassa og skal leitast við að aðgengi að kassanum sé virkt allan sólarhringinn, ef kostur er.

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

Alþjónustuveitanda ber að gera Póst- og fjarskiptastofnun grein fyrir opnunartíma afgreiðslustaða sé þess óskað.

## 11. gr.

*Gæði pósthjónustu.*

Gæði bréfasendinga innan alþjónustu taka mið af fjölda dreifingardaga alþjónustuveitanda, sbr. 8. gr. Að lágmarki skal 85 af hundraði bréfa innan alþjónustu, sbr. 2. mgr. 8. gr., borinn út a.m.k. innan fjögurra daga frá póstlagningu (D+4), og 97 af hundraði innan sex daga (D+6). Krafan miðast við þriggja mánaða tímabil.

Frávik þjónustu sem orsakast vegna tilvika sem falla undir 7. mgr. 8. gr. (force majeure) skulu aðgreind sérstaklega í tölfræðiútreikningum vegna gæðamælinga.

Bréf milli landa innan Evrópska efnahagssvæðisins skulu borin út hér á landi til samræmis við gæðakröfur sem gilda innanlands.

Alþjónustuveitandi skal árlega láta kanna gæði dreifingar lögsta þyngdarflokks bréfa.

Alþjónustuveitandi veitir Póst- og fjarskiptastofnun nauðsynlegar upplýsingar vegna skráningar og eftirlits á gæðum pósthjónustu. Þar á meðal eru tölfræðilegar upplýsingar um starfsemi, svo sem heildartölur um fjölda póstlagðra sendinga í mismunandi þjónustu- og þyngdarflokkum, tölur um afgreiðslumagn einstakra afgreiðslustaða og 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 eða getur á annan hátt fært sönnur á heimild til móttöku, í pósthólf viðkomandi eða þangað sem utanáskrift segir að öðru leyti til um. Póstrekanda ber að setja sér starfsreglur um þann hátt sem aðili getur fært sönnur á heimild til móttöku sendingar.

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 póstrekkanda.

a. Með útburði til viðtakanda eftir því sem póstfang segir til um.

b. Með því að láta hana í pósthólf, sem viðtakandi tekur á leigu á afgreiðslustöðum.

c. Með afhendingu í sjálfvirkan afgreiðslukassa, samkvæmt beiðni sendanda eða móttakanda.

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

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

## 13. gr.

*Dagstimplun.*

Almennur bréfaþóstur upp að 2 kg skal dagstimplaður. Þó er heimilt að undanþiggja póstsendingar 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. Dagstimplun skal sýna móttökudag póstsendinga.

## IV. KAFLI

**Almennar reglur um póstpjónustu.**

## 14. gr.

*Staðsetning bréfaþakassa og bréfaþakassasamstæðna.*

Við val á staðsetningu bréfaþakassa skal eftirfarandi lagt til grundvallar:

*Þéttbýli:*

Í þéttbýli skal bréfaþakassi vera staðsettur við eða í húsi.

Við hverja bréfarífu og/eða á hverjum bréfaþakassa skal vera skilti eða gluggi, minnst 26 x 100 mm að stærð, þar sem tilgreint er með stóru og skýru letri fullt nafn húsráðanda og annarra sem þar hafa aðsetur. Enn fremur skal í fjöleignarhúsum tilgreina númer og auðkenni hæðar á bréfaþakassa. Eigendur (íbúar) fjöleignarhúsa skulu sjá um að bréfaþakassarnir séu rétt merktir á hverjum tíma og ber þeim einnig að útvega íbúaskrá fyrir viðkomandi hús. Innbyrðis staðsetning kassanna skal vera sem eðlilegust t.d. kassi fyrir íbúð á fyrstu hæð neðstur til vinstri í samstæðunni o.s.frv. Kassarnir skulu vera læstir og samstæðan vel fest við vegg svo að útilokað sé að bréf falli aftur fyrir hana. Sama á við um atvinnuhúsnæði þar sem fleiri en einn aðili hefur starfsstöð.

Aðgengi að bréfarífum og bréfaþakössum skal vera þannig að bréfberi geti óhindrað komist að og athafnað sig við skil bréfaþakassasendinga.

Um skyldu viðtakanda til að setja upp bréfaþakassa og/eða bréfarífu þar sem pósthúsið fer fram, stærð þeirra, staðsetningu og frágang gilda að öðru leyti ákvæði byggingarreglugerðar, með síðari breytingum eftir því sem við á.

*Dreifibýli:*

Í dreifibýli þar sem bifreiðar eru notaðar við póstdreifingu skal miða staðsetningu bréfaþakassa við að landpóstur þurfi ekki að stíga út úr bíl sínum við meðhöndlun póstsendinga.

Heimilt er að staðsetja bréfaþakassa við vegamót tengivega eða stofnvega. Að jafnaði skal bréfaþakassi ekki vera staðsettur fjær en 500 metra frá húsi. Ef bréfaþakassar frá fleiri en einu húsi eru staðsettir við vegamót skulu þeir að jafnaði samsettir í bréfaþakassasamstæðu.

Við eftirfarandi aðstæður er heimilt að víkja frá ofangreindu varðandi staðsetningu bréfaþakassa.

1. Ef tvö hús eða færri eru að meðaltali á hverja 2.000 metra tengivega eða stofnvega.
2. Ef ekkert vegasamband er við húsið.
3. Þegar viðkomandi hús er staðsett langt utan við almenna byggð.
4. Ef aðrar aðstæður hindra eðlilegan akstur, t.d. illfærir eða hættulegir vegir.

Nái móttakendur póstpjónustu ekki samkomulagi við alþjónustuveitanda um staðsetningu bréfaþakassa þegar aðstæður eru með þeim hætti sem fram kemur í töluliðum 1-4 geta móttakendur fengið pósthúsið á þeim afgreiðslustað alþjónustuveitanda sem þeir kjósa.

Ef ekki næst samkomulag um staðsetningu bréfaþakassa og/eða afhendingu póstsendinga á annan hátt getur hvor aðili um sig borið ágreiningsefnið undir Póst- og fjarskiptastofnun, sbr. 10. gr. laga nr. 69/2003.

Alþjónustuveitandi skal senda til Póst- og fjarskiptastofnunar skrá yfir þá viðtakendur póstsendinga, sem falla undir töluliði 1-4 og gera grein fyrir þeim úrræðum sem valin eru í hverju tilviki.

Að jafnaði skal fara heim að húsi þegar afhenda skal skráðar sendingar.

Viðtakendum póstsendinga er heimilt að semja við pósthúsið um annan afhendingarmáta, s.s. afhendingu á afgreiðslustað.

Viðtakendur póstsendinga í dreifibýli þar sem bréfaþakassar eru staðsettir við heimreiðar skulu bera kostnað af kaupum, uppsetningu og viðhaldi þeirra.

Ef bréfaþakassar eru ekki settir upp í samræmi við ofangreindar reglur er heimilt að afhenda pósthúsið á næsta afgreiðslustað, sbr. a-lið 3. mgr. 12. gr.

## 15. gr.

*Geymslutími sendinga.*

Sé ekki unnt að afhenda sendingu vegna rangrar eða ófullnægjandi utánáskriftar 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 (fr. 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:

- a. Þegar viðtakandi skorast undan að taka við henni.
- b. Þegar viðtakandi er látinn, fluttur eða finnst ekki.
- c. 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 póstoffang 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 utánáskrift, 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:

1. Póstrekkandi skal tilnefna allt að þrjú starfsmenn sem heimild hafa til að opna óskilasendingar.
2. Tilkynna skal Póst- og fjarskiptastofnun hvaða starfsmenn hafa heimild til þess.
3. Þeir póststarfsmenn sem tilnefndir hafa verið til að opna póst skulu undirrita trúnaðareið og hafa hreint sakavottorð.
4. Aðeins þeir starfsmenn sem tilnefndir hafa verið mega vera viðstaddir opnun óskilasendinga.
5. Póstsendingar og bréf sem eru opnuð skulu sérstaklega merkt og ástæða fyrir opnuninni skal koma þar fram.
6. Póstrekkendum ber, við opnun skráðra póstsendinga, að halda skrá yfir hvenær og hvaða póstsendingar eru opnaðar og af hverjum.

7. Ekki skal skoða innihaldið frekar en nauðsynlegt er til að komast að því hver sendandi eða móttakandi er.

Póst- og fjarskiptastofnun getur kannað hvort ofangreindu verklagi hafi verið fylgt við opnun óskilasendinga.

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. Gefi réttur eigandi verðmætis sig ekki fram við Póst- og fjarskiptastofnun innan tveggja ára er stofnuninni heimilt að bjóða viðkomandi verðmæti upp og skal andvirði þess renna í ríkissjóð.

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 gjaldfrjáls 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 póst hér 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. eiturlyf og ofskynjunarefni, nema til læknisfræðilegra eða vísindalegra nota,
- c. geislavirk efni, nema til þeirra landa sem ekki banna viðtöku þeirra,
- d. hluti sem í eðli sínu eða sökum óvandaðra umbúða, geta skaðað póststarfsmenn, óhreinkað eða skemmt aðrar sendingar eða tæki póstsins,
- e. lifandi dýr.

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

21. gr.

*Umbúðir póstsendinga.*

Póstsendingum sem valdið geta skaða, smiti eða veikindum skal ganga frá, þannig að öryggi póststarfsmanna sem og flutningsstarfsmanna og viðtakenda sé tryggt.

Sendingarnar skal merkja með viðeigandi hætti skv. eftirfarandi:

1. *Lífræn auðskemmd efni, smitandi efni.*  
Lífræn auðskemmd efni, sem bera smit eða rökstuddur grunur leikur á að geti smitað menn eða skepnur skal merkja „smitandi efni“ (e. Infectious Substances).
2. *Lífræn auðskemmd smitlaus efni.*  
Lífræn 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 Alþjóðapóstambandsins (UPU), Alþjóðaflugmálastofnunarinnar (ICAO), Alþjóðasamtaka flugfélaga (IATA) og Alþjóðakjarnorkumálastofnunarinnar (IAEA).

Póstrekandi skal upplýsa sendendur um ofangreindar reglur í viðskiptaskilmálum.

## V. KAFLI

**Kostnaður vegna alþjónustu.**

## 22. gr.

*Fjárframlög úr ríkissjóði vegna alþjónustu.*

Gerir ráðherra þjónustusamning við alþjónustuveitanda um framkvæmd alþjónustu skal mögulegt fjárframlag vegna samningsins byggja á útreikningi á hreinum kostnaði alþjónustu, sbr. viðauka II við lög um pósthjónustu.

Sé alþjónustuveitandi útnefndur af Póst- og fjarskiptastofnun, getur alþjónustuveitandi sótt um það 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 greiðslutíðgun 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, annaðhvort vegna útboðs, þjónustusamnings um alþjónustu eða vegna þess að útnefndur alþjónustuveitandi hefur óskað eftir fjárstuðningi vegna alþjónustu sem telst ósanngjörn 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 meðferðar kvartana frá notendum og birta þær reglur opinberlega. Póstrekendum ber að 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.

*Pósthjónusta við önnur lönd.*

Póst- og fjarskiptastofnun útnefnir póstrekkanda til að sinna þeim alþjóðlegu skuldbindingum sem felast í aðild Íslands að Alþjóðapóstsambandinu (UPU). Í útnefningunni ber að telja upp þá þjónustu sem skylt er að veita samkvæmt samningnum hér á landi, sem og útbreiðslukröfur innanlands.

Við mat á því hvaða þjónustu samkvæmt alþjóðapóstsamningnum skuli veita hér á landi skal m.a. taka tillit til þarfa notenda og þeirra möguleika sem eru til að veita umrædda þjónustu þannig að sjálfbærni hennar sé tryggð.

## 26. gr.

*Frímerkja.*

Póst- og fjarskiptastofnun veitir póstrekkendum heimild til útgáfu frímerkja og annarra gjaldmerkja. Leitast skal við að í myndefni frímerkja sé minnst tímamóta í sögu þjóðarinnar hvort sem

Það tengist einstökum samtökum, atburðum eða einstaklingum. Útgáfan skal að öðru leyti taka mið af þeim viðmiðunum sem sett eru í alþjóðapóstsamningnum.

Við val á þjónustuveitanda til að veita alþjónustu, sbr. 11. gr. laga um pósthjónustu, skal tilgreina hvort alþjónustuveitanda beri að gefa út frímerki.

27. gr.

*Póstnúmeragrunnur.*

Póst- og fjarskiptastofnun ákvarðar landfræðileg mörk póstnúmera og gefur út og birtir á heimasíðu sinni póstnúmeraskrá og landfræðilega þekju póstnúmera.

Einungis póstrekendur, sveitarfélög og opinberir aðilar geta gert kröfu um að póstnúmerum eða landfræðilegri þekju póstnúmera sé breytt.

Breytingar á póstnúmerum skulu miðaðar við áramót.

28. gr.

*Viðurlög.*

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

29. gr.

*Gildistaka.*

Reglugerð þessi er sett með heimild í 41. gr. laga nr. 98/2019 um pósthjónustu, og öðlast þegar gildi.

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

*Samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytinu, 16. apríl 2020.*

**Sigurður Ingi Jóhannsson.**

\_\_\_\_\_ *Ragnhildur Hjaltadóttir.*