

REGLUR

um málsmeðferð hjá Póst- og fjarskiptastofnun.

I. KAFLI

Almennt.

1. gr.

Markmið.

Reglum þessum er ætlað að auka gagnsæi í málsmeðferð Póst- og fjarskiptastofnunar við töku stjórnvaldsákvæðana og stuðla að því að stjórnslumál séu vel rannsökuð og úrlausn þeirra í samræmi við vandaða stjórnsluhætti.

2. gr.

Gildissvið.

Reglurnar taka til mála þar sem leyst er úr ágreiningi með stjórnvaldsákvörðun, eða þegar til greina kemur að taka stjórnvaldsákvörðun, á grundvelli 9. og 10. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun, sbr. ákvæði stjórnslulaga nr. 37/1993 þegar framangreindum reglum sleppir. Reglurnar taka til þeirra stjórnvaldsákvæðana sem varða faglegt verksvið Póst- og fjarskiptastofnunar, en ekki til stjórnvaldsákvæðana sem stofnunin kann að taka á grundvelli annarra laga, s.s. laga nr. 70/1996, um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins, upplýsingalaga nr. 140/2012 o.fl.

Reglur þessar taka til kvartana á grundvelli VII. kafla laga um fjölmiðla nr. 38/2011 og eftir atvikum kvartana um brot á lögum um fjarskipti nr. 81/2003 og lögum um pósthjónustu nr. 98/2019 þótt þær beinist ekki að fjarskiptafyrirtæki eða póstrekkanda.

Reglurnar taka ekki til mála sem hafin eru að frumkvæði Póst- og fjarskiptastofnunar, t.d. vegna úttekta og þess háttar, jafnvel þó svo að þau endi með stjórnvaldsákvörðun, eða mála sem varða úthlutun réttinda, s.s. tíðna og númera.

Um stjórnvaldsákvæðanir sem lúta að markaðsgreiningum og álagningu kvaða fer eftir reglugerð nr. 741/2009 um markaðsgreiningar, sbr. reglugerð nr. 206/2018 um breytingu á reglugerð nr. 741/2009.

Reglurnar gilda ekki um málsmeðferð stjórnslumála á kærustigi, en henni er stjórnað af úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála sem starfar á grundvelli reglugerðar nr. 36/2009, um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála.

Málsmeðferð samkvæmt leiðbeinandi reglum nr. 265/2001 sem Póst- og fjarskiptastofnun og Samkeppniseftirlitið hafa sett sér, ganga framar reglum þessum varðandi mál sem kunna að skarast við valdsvið beggja stofnana.

3. gr.

Móttaka og flokkun erinda.

Þegar Póst- og fjarskiptastofnun berst erindi skal stofnað um það mál í málaskrá stofnunarinnar, að jafnaði innan tveggja sólarhringa. Við stofnun máls er tekin afstaða til þess hvort mögulegt sé að það endi með stjórnvaldsákvörðun og fer þá meðferð málsins eftir þessum reglum.

Erindi sem ekki er fyrir séð að geti endað með stjórnvaldsákvörðun sæta innra eftirliti Póst- og fjarskiptastofnunar á grundvelli verklagsreglna um afgreiðslutíma stjórnsluerinda.

4. gr.

Kröfur um form erinda og réttleiki upplýsinga.

Erindi sem felur í sér kröfu um töku stjórnvaldsákvörðunar skal að jafnaði vera skriflegt.

Kvartanir frá neytendum skulu að öllu jöfnu sendar Póst- og fjarskiptastofnun á þar til gerðu rafrænu eyðublaði sem er aðgengilegt á heimasíðu stofnunarinnar.

Kvartanir frá fjarskiptafyrirtækjum og póstrekkendum skulu vera rökstuddar og hafa að geyma viðeigandi lagatílvísanir, ásamt því að afrit af öllum gögnum sem vísað er til í kvörtuninni skulu vera meðfylgjandi. Kröfugerð skal vera skýr og meint brot aðila skulu heimfærð til viðeigandi lagaákvæða og/eða fyrri ákvæðana Póst- og fjarskiptastofnunar.

Póst- og fjarskiptastofnun leiðbeinir málsaðilum ef einhverjir annmarkar eru á framsetningu erinda samkvæmt 1.-3. mgr.

Upplýsingar sem fram koma í erindum eða fylgja þeim til stuðnings skulu vera skýrar og réttar, sem og uppfærðar eftir því sem við á.

5. gr.

Meðferð trúnaðarupplýsinga.

Beiðnir málsaðila til Póst- og fjarskiptastofnunar um takmörkun á aðgangi málsaðila að upplýsingum í málgögnum skulu vera rökstuddar á grundvelli 17. gr. stjórnáslulaga nr. 37/1993. Póst- og fjarskiptastofnun tekur ákvörðun um hvort upplýsingarnar skuli njóta trúnaðar. Það er á ábyrgð málsaðila og ber hann frumkvæðisskyldu til að benda á og merkja með greinilegum hætti þær upplýsingar sem þeir telja eðlilegt að njóti trúnaðar gagnvart gagnaðilum máls.

Komi fram beiðni til Póst- og fjarskiptastofnunar um aðgang að gögnum máls á grundvelli 5. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012 tekur stofnunin ákvörðun um slíkan aðgang. Áður en slík ákvörðun er tekin mun Póst- og fjarskiptastofnun skora á þann sem upplýsingarnar varða að upplýsa hvort hann telji að þær eigi að fara leynt. Veita skal frest í fjóra daga til að svara erindinu, en sjö daga ef upplýsingarnar varða einkahagsmuni í skilningi 2. mgr. 17. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012.

Telji aðilar að mál skuli í heild eða að hluta njóta sérstaks trúnaðar, t.d. mál er varða öryggi ríkisins, öryggisskipulag fjarskiptafyrirtækja eða viðkvæmar persónuupplýsingar, skal merkja efni málsins þannig með skýrum hætti. Slík gögn eru ekki send milli Póst- og fjarskiptastofnunar og viðeigandi málsaðila nema með öruggum hætti.

II. KAFLI

Almennar málsmeðferðarreglur.

6. gr.

Tilkynning um fram komið erindi.

Póst- og fjarskiptastofnun gefur þeim aðila sem kvörtun beinist að kost á því að tjá sig um fram komið erindi, eins fljótt og kostur gefst, nema að það falli augljóslega utan gildissviðs þeirra laga sem stofnunin starfar samkvæmt eða erindið augljóslega ekki tækt til efnislegrar meðferðar.

Sé kvörtun ekki tekin til efnislegrar meðferðar eða framsend til annars stjórnvalds er málshefjanda tilkynnt um það.

7. gr.

Könnun á formskilyrðum.

Þegar sjónarmið þess aðila sem kvörtun beinist að liggja fyrir tekur Póst- og fjarskiptastofnun afstöðu til þess hvort upphafserindið uppfylli viðeigandi formskilyrði til frekari málsmeðferðar og hvort séu fyrir hendi einhver atriði sem geti haft áhrif á framgang málsins. Það sem er skoðað er m.a. hvort:

- a. Umkvörtunarefnið falli innan gildissviðs þeirra laga sem Póst- og fjarskiptastofnun hefur umsjón og framkvæmd með.
- b. Kvörtun eða atriði sem byggt er á í kvörtun séu innan tilskilinna tímafresta, ef um slíkt er að ræða.
- c. Kvörtun sé frá réttum fyrirvarsmanni eða styðjist við fullnægjandi umboð.
- d. Kvartandi og sá sem kvörtun beinist að geti átt aðild að því stjórnáslumáli sem erindið lýtur að.
- e. Kvartandi hafi lögvarða hagsmuni af því að fá skorið úr þeirri kröfu sem sett er fram í erindinu.
- f. Að sama krafa milli sömu málsaðila sé ekki til meðferðar hjá öðru stjórnvaldi eða dómstóli á sama tíma.
- g. Skorið hefur verið úr sömu kröfu milli sömu aðila í öðru máli hjá Póst- og fjarskiptastofnun.
- h. Einhver atriði eða atvik séu til staðar sem geta valdið vanhæfi starfsmanna Póst- og fjarskiptastofnunar til þess að fjalla um málið.

Telji Póst- og fjarskiptastofnun að eitt eða fleiri skilyrði bresti fyrir því að taka erindi til frekari stjórnáslumeðferðar gerir hún málshefjanda grein fyrir frumniðurstöðu sinni þar að lútandi og gefur

honum kost á því að gera athugasemdir við hana. Komi fram andmæli málshefjanda við frumniðurstöðu Póst- og fjarskiptastofnunar er skorið úr mögulegum ágreiningi um formaskilyrði með stjórnvaldsákvörðun.

Þeim aðila er kvörtun beinist að er tilkynnt um lyktir máls samkvæmt þessari grein.

8. gr.

Athugun á forsendum sáttaumleitunar og framkvæmd hennar.

Póst- og fjarskiptastofnun veur athygli málsaðila á því að hún leitar sátta milli málsaðila samkvæmt 1. mgr. 9. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun. Skrifleg samskipti Póst- og fjarskiptastofnunar við málsaðila við upphaf stjórnslumáls teljast til sáttaumleitana og kallar stofnunin eftir sjónarmiðum þeirra um mögulegan sáttagrundvöll.

Meti Póst- og fjarskiptastofnun að fyrir því séu meiri líkur en minni að hægt sé að ná samkomulagi boðar hún málsaðila á sáttafund.

Fallist málsaðilar á það að reyna áfram sáttaumleitunir annast Póst- og fjarskiptastofnun umsjón og framkvæmd þeirra og setur fram tímaviðmið um lengd þeirra. Póst- og fjarskiptastofnun boðar til sáttafunda á grundvelli skriflegrar dagskrár sem tekur mið af ágreiningsefni málsins og þeirra sjónarmiða um mögulegan sáttagrundvöll sem fram hafa komið. Þá skal stofnunin rita fundargerð sem send er aðilum.

Sáttaumleitunum er framhaldið á meðan framgangur er í viðræðum sem gefa ástæðu til þess að ætla að samkomulag geti tekist. Meti Póst- og fjarskiptastofnun það svo að ekki sé virkur framgangur í sáttaviðræðum, svo sem ef ágreiningur er um fundargerðir, aðilar sinna ekki fundarboðum, taka ekki þátt á sáttafundum o.þ.h. gefur hún málsaðilum tiltekinn frest til að ná samkomulagi.

Komi til þess að tímafrestur sé settur á sáttaumleitunir á grundvelli 4. mgr. er það á forræði málsaðila að óska eftir því við Póst- og fjarskiptastofnun að boðað sé til sáttafunda á grundvelli dagskrár sem málsaðili, annar eða báðir, leggja fram. Takist ekki samkomulag fyrir tilgreind tíma- mörk falla sáttaumleitunir niður og Póst- og fjarskiptastofnun tekur ágreininginn aftur til meðferðar til úrlausnar með stjórnvaldsákvörðun.

Takist málsaðilum að leysa úr ágreiningi með samkomulagi sín á milli færir Póst- og fjarskiptastofnun samkomulagið í formlegan buning sem aðilar staðfesta með undirritun sinni.

9. gr.

Framkvæmd andmælaréttar.

Þegar aðila, sem erindi beinist að, er tilkynnt um fram komið erindi er honum gefinn kostur á andmælum. Sé erindi málshefjanda álitid tækt til efnismeðferðar er honum gefinn kostur á því að tjá sig um andmæli þess aðila sem kvörtun beinist að.

Svarfrestur í fyrstu umferð andmæla skal að jafnaði vera tvær vikur, nema að málefnalegar ástæður standi til þess að veita styttri svarfrest og mögulega lengri svarfrest. Á þessu stigi getur Póst- og fjarskiptastofnun einnig kallað eftir þeim gögnum og upplýsingum frá aðilum sem hún telur að hafi þýðingu í málinu.

Meti Póst- og fjarskiptastofnun það svo að það sé tilefni til að veita málsaðilum tækifæri á því að tjá sig um athugasemdir hvers annars að öðru sinni skal að jafnaði gefa styttri svarfrest, nema umfang máls gefi ekki tilefni til slíks.

Að lokinni seinni umferð andmæla, hafi komið til hennar, sendir Póst- og fjarskiptastofnun málsaðilum athugasemdir hvors annars til upplýsinga og gerir ekki ráð fyrir að veita frekari andmælafresti. Telji annar hvor eða báðir málsaðilar að þörf sé á fleiri umferðum andmæla þarf sá aðili sem biður um það, annar hvor eða báðir, að leggja fram rökstuðning fyrir þeirri ósk.

10. gr.

Frjáls álitsumleitan.

Telji Póst- og fjarskiptastofnun það skipta máli við efnislega úrlausn máls að leita sjónarmiða annars sérfræðistjórnvalds tilkynnir stofnunin málsaðilum um það.

Póst- og fjarskiptastofnun getur leitað álits óháðs sérfræðings um tiltekin atriði. Sé ætlunin að leita álits óháðs sérfræðings gefur Póst- og fjarskiptastofnun málsaðilum tækifæri á því að tjá sig um

val stofnunarinnar á sérfræðingi, m.a. hvort fyrir hendi séu einhver atvik sem gætu valdið vanhæfi sérfræðingsins.

Ákveði Póst- og fjarskiptastofnun að horfa til eða leggja til grundvallar álit sérfræðistjórnvalds eða óháðs sérfræðings við úrlausn máls er málsaðilum gefinn kostur á að tjá sig um slíkt álit áður en ákvörðun er tekin.

11. gr.

Samskipti við málsaðila undir rekstri máls.

Við öflun gagna og sjónarmiða getur Póst- og fjarskiptastofnun boðað málsaðila á sinn fund. Slíkir fundir geta líka komið til að ósk og frumkvæði málsaðila.

Sé það ósk málsaðila að Póst- og fjarskiptastofnun taki afstöðu til sjónarmiða sem fram hafa komið á fundi og/eða það er ætlun stofnunarinnar að leggja til grundvallar sjónarmið sem fram komu í umræðum á fundi með málsaðila, sem ekki eru þegar hluti af skriflegum gögnum máls, skal rita um það fundargerð sem gagnaðila málsins er gefinn kostur á að tjá sig um.

Eftir að Póst- og fjarskiptastofnun hefur lýst gagnaöflun lokið samkvæmt 12. gr. gefur Póst- og fjarskiptastofnun málsaðilum almennt ekki kost á því að funda með stofnuninni um ágreiningsefni viðkomandi stjórnsýslumáls.

12. gr.

Ritun boðunarbréfs.

Við úrlausn ágreiningsmáls tekur Póst- og fjarskiptastofnun afstöðu til þeirra krafna, sjónarmiða, málsástæðna og lagatívisana sem fram koma í málatilbúnaði málsaðila.

Telji Póst- og fjarskiptastofnun þörf á því að byggja á öðrum sjónarmiðum eða lagagrundvelli en haldið er fram af málsaðilum ritar stofnunin málsaðilum bréf þar sem hún boðar þau sjónarmið og þann lagagrundvöll sem ætlunin er að leggja til grundvallar í ákvörðun og gefur þeim tækifæri til að koma á framfæri athugasemdum. Hið sama á við ef nýjar upplýsingar berast inn í mál, sem málsaðilar hafa ekki tjáð sig um, eða einhver atvik hafa átt sér stað frá því að stofnað var til máls sem Póst- og fjarskiptastofnun telur að geti haft áhrif á niðurstöðu þess.

13. gr.

Lok gagnaöflunar og gerð gagnalista.

Þegar allra viðeigandi gagna hefur verið aflað, andmælaréttur verið tæmdur og málið nægjanlega upplýst að mati Póst- og fjarskiptastofnunar lýsir stofnunin yfir lokum gagnaöflunar, auk þess sem hún birtir lista yfir öll viðeigandi gögn máls ef umfang þess gefur tilefni til.

Í gagnalista eru tilgreind þau gögn sem hafa þýðingu við úrlausn máls. Ekki eru tilgreind gögn sem varða framkvæmd málsmeðferðar, t.d. tölvupóstar þegar verið er að áframsenda málsaðilum gögn til andmæla, veita þeim viðbótarsvarfresti o.s.frv., eða hafa áður birst opinberlega, nema sérstakar ástæður gefi tilefni til slíks.

Við afhendingu gagnalista er málsaðilum gefinn stuttur frestur, eftir umfangi máls, til að gera athugasemdir við lok gagnaöflunar og gagnalista. Telji einhver af málsaðilum að þörf sé fyrir frekari gagnaöflun þarf hann að leggja fram rökstuðning þess efnis.

Tilkynning um lok gagnaöflunar kemur ekki í veg fyrir að Póst- og fjarskiptastofnun geti aflað þeirra viðbótargagna sem hún telur þörf á eða málsaðilar leggi fram upplýsingar sem hafa orðið til eftir að tilkynnt var um lok gagnaöflunar, enda fylgi rökstuðningur málsaðila fyrir þýðingu þeirra við úrlausn málsins.

14. gr.

Ákvarðanir um tilhögun málsmeðferðar.

Undir rekstri máls getur Póst- og fjarskiptastofnun þurft að taka ákvörðun um tilhögun málsmeðferðar, t.d. um að farið skuli í álitsumleitan, vettvangsathugun fari fram, leyst sé úr tilteknum kröfum samtímis eða þær teknar fyrir í sitthvoru máli o.s.frv.

Allar slíkar ákvarðanir sem ekki binda endi á það stjórnsýslumál sem er til meðferðar sæta ekki sérstakri kærnu til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, með þeim undantekningum sem greinir í

2. mgr. 26. stjórnáslulaga nr. 37/1993. Upplýst er um slíkar ákvarðanir í rökstuddri tilkynningu til málsaðila.

15. gr.

Tilkynning um tafir á afgreiðslu máls.

Póst- og fjarskiptastofnun leitast við að leysa úr ágreiningmálum eins skjótt og kostur er. Sjái stofnunin fram á að hún muni ekki leysa úr máli innan fjögurra mánaða frá móttöku erindis, kveði lög ekki á um styttri fresti, tilkynnir hún málsaðilum um það og upplýsir um leið hvenær megi vænta niðurstöðu.

16. gr.

Athafnaleysi málsaðila.

Berist engin svör frá þeim aðila sem erindi beinist að er honum tilkynnt, eftir ítrekun, að ákvörðun verði tekin á grundvelli fyrirliggjandi gagna, þ.e. upphafserindi málshefjanda og mögulegra gagna sem hafa verið lögð fram til þess tíma.

Sé um að ræða athafnaleysi málshefjanda, þ.e. hann tjáir sig ekki um sjónarmið og skýringar frá þeim aðila sem kvörtun beinist að, er að jafnaði litið svo á, eftir ítrekun, að málshefjandi hafi fallið frá kvörtun sinni og málinu er þá lokað í málaskrá Póst- og fjarskiptastofnunar og málsaðilum tilkynnt um þau málalok.

17. gr.

Birting ákvörðunar og kæruleið.

Þegar niðurstaða í ágreiningsmáli liggur fyrir er tekin stjórnvaldsákvörðun. Að jafnaði birtir Póst- og fjarskiptastofnun málsaðilum ákvörðun sama dag og hún er tekin með tölvupósti, en undirritað frumrit á pappír er póstlagt í ábyrgðarpósti.

Þegar ákvörðun er birt málsaðila er honum leiðbeint um kæruleið, þ.m.t. um kærufrest, kærugjöld og hvert skal beina kæru.

Ef ætla má að stjórnvaldsákvörðun innihaldi upplýsingar sem rétt er að njóti trúnaðar er málsaðilum gefinn hæfilegur frestur, að jafnaði fimm virkir dagar, til að benda á slíkar upplýsingar og rökstyðja þörf fyrir trúnaði á þeim.

III. KAFLI

Málsmeðferð bráðabirgðaákvörðana.

18. gr.

Skilyrði bráðabirgðaákvörðunar.

Málsaðili sem fer fram á að Póst- og fjarskiptastofnun taki bráðabirgðaákvörðun þarf að sýna fram á að skilyrði fyrir töku bráðabirgðaákvörðunar séu til staðar, sbr. 1. mgr. 11. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun.

Komi fram fullnægjandi rökstuðningur fyrir því að lögbundin skilyrði fyrir töku bráðabirgðaákvörðunar séu uppfyllt er þeim aðila sem krafan beinist gegn, gefinn kostur á að tjá sig um það.

Sé það mat Póst- og fjarskiptastofnunar að skilyrði fyrir töku bráðabirgðaákvörðunar séu ekki fyrir hendi gerir hún málsaðilum grein fyrir því með rökstuddum hætti og er meðferð málsins þá haldið áfram með hefðbundnum hætti.

19. gr.

Styttir svarfrestir.

Í málsmeðferð bráðabirgðaákvörðunar eru svarfrestir einungis miðaðir við þann tíma sem þykir vera málsaðilum nauðsynlegur til að tjá sig um skilyrði bráðabirgðaákvörðunar.

20. gr.

Rökstuðningur bráðabirgðaákvörðunar.

Rökstuðningur bráðabirgðaákvörðunar fjallar um skilyrði bráðabirgðaákvörðunar og þá hagsmuni sem í húfi eru fyrir alla málsaðila, þ.m.t. mögulega hagsmuni þriðja aðila, t.d. neytenda, sem

ekki eiga beina aðild að ágreiningsmálinu. Einungis er horft til efnispáttá ágreinings að því marki sem nauðsynlegt þykir til að leggja mat á skilyrði bráðabirgðaákvörðunar.

21. gr.

Tilkynning um framhald máls.

Innan sjö daga frá bráðabirgðaákvörðun tilkynnir Póst- og fjarskiptastofnun málsaðilum að málið sé tekið til umfjöllunar á grundvelli 9. eða 10. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun. Að öðrum kosti fellur bráðabirgðaákvörðunin úr gildi.

IV. KAFLI

Sérstakar málsmeðferðarreglur.

22. gr.

Kvartanir vegna óumbeðinna fjarskipta.

Erindi er lúta að kvörtunum einstaklinga vegna óumbeðinna fjarskipta í þágu beinnar markaðssetningar er komið á framfæri við þann sem kvörtun beinist að. Slíku erindi stofnunarinnar skulu fylgja leiðbeiningar hennar um túlkun og framkvæmd þess ákvæðis fjarskiptalaga sem fjallar um óumbeðin fjarskipti.

Komi fram viðurkenning á broti af hálfu þess aðila sem kvörtun beinist að, t.d. að mistök hafi verið gerð, sem ekki gefur tilefni til að ætla að efnislegur ágreiningur sé um að fjarskiptin hafi verið óumbeðin og ekki í samræmi við ákvæði laga lýkur máli þar með. Póst- og fjarskiptastofnun tekur ekki stjórnvaldsákvörðun ef enginn efnislegur ágreiningur er til staðar.

Sé á hinn bóginn um að ræða ítrekuð brot sama aðila, það berst mikill fjöldi kvartana gegn sama aðila og/eða af svörum hans má ráða að ágreiningur sé um hvort samskiptin hafi falið í sér óumbeðin fjarskipti og/eða hann telji að þau uppfylla skilyrði laga tekur Póst- og fjarskiptastofnun erindi kvartanda til efnislegrar úrlausnar.

23. gr.

Kvartanir vegna brota á friðhelgi einkalífs.

Mál sem varða meint brot á friðhelgi einkalífs samkvæmt IX. kafla fjarskiptalaga eru aðeins tekin til meðferðar á grundvelli aðildar og af frumkvæði þess einstaklings sem orðið hefur fyrir meintum brotum.

V. KAFLI

Ýmis ákvæði.

24. gr.

Reglusetningarheimild.

Málsmeðferðarreglur þessar eru settar samkvæmt heimild í 5. mgr. 9. gr. og 3. mgr. 10. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun.

25. gr.

Gildistaka.

Reglurnar öðlast gildi að undangenginni birtingu þeirra í Stjórnartíðindum og koma til framkvæmda þann 1. október 2020.

Póst- og fjarskiptastofnun, 3. júlí 2020.

Hrafnkell V. Gíslason.

Björn Geirsson.