



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

# **Rekstrarleyfi Íslandspóstshf.**

**Reykjavík, 3. desember 2007**

# 1. Kafli

## Almenn ákvæði

### 1. gr.

#### Leyfishafi

Með vísun til laga um pósthjónustu nr. 19/2002 er Íslandspósti hf., kt. 701296-6139, Stórhöfða 29, 110 Reykjavík, veitt leyfi til að reka pósthjónustu sem hér segir og með eftirfarandi skilyrðum.

### 2. gr.

#### Jafnræði

Allir landsmenn sem búa við sambærilegar aðstæður skulu eiga kost á eins hjónustu.

### 3.gr.

#### Skilgreiningar

*Alhjónusta:* Pósthjónusta sem landsmenn skulu eiga aðgang að á jafnræðisgrundvelli.

*Afgreiðslustaðir:* Aðstaða, þ.m.t. póstkassar fyrir almenning á opinberum stöðum eða í húsnæði rekstrarleyfishafa, þar sem viðskiptavinir geta lagt inn póstsendingar.

*Bréf:* Skrifleg boðskipti rituð á hvers konar miðil sem senda á og afhenda á heimilisfang sem sendandi hefur gefið til kynna á bréfinu eða umbúðum þess. Ekki er litið á bækur, verðlista, dagblöð og tímarit sem bréfasendingu.

*Markpóstur:* Fjöldasending sem samanstendur einungis af auglýsingum, markaðskynningu eða almennu kynningarefni, hver sending eins að undanteknu nafni, heimilisfangi og kennitölu móttakanda sem og öðrum breytilegum upplýsingum sem ekki breyta innihaldi skilaboðanna sem send eru umtalsverðum fjölda móttakanda á þeim stað sem sendandi hefur áritað á póstsendinguna eða umbúðir hennar. Reikningar og reikningsyfirlit og aðrar sendingar sem hver fyrir sig er mismunandi skulu ekki teljast vera markpóstur.

*Móttaka:* Móttaka og söfnun póstsendinga sem lagðar eru inn á afgreiðslustöðum.

*Póstkassi:* Kassi eða rifa á byggingu sem ætlaður er fyrir söfnun póstsendinga.

*Póstsending:* Sending með eða án áritunar á umbúðir sem póstrekandi flytur hana í. Auk bréfa teljast til póstsendinga bækur, verðskrár, dagblöð, tímarit og böggjar sem innihalda varning hvort sem hann er einhvers virði eða ekki.

*Pósthjónusta:* Þjónusta sem nær til móttöku og söfnunar, flokkunar, flutnings og skila á póstsendingum gegn greiðslu.

## 2. Kafli

# Alþjónusta

### 4. gr.

#### Skylda til að veita alþjónustu

Íslandspóstur skal gegna skyldum ríkisins, skv. 6. gr. laga um pósthjónustu og tryggja öllum landsmönnum á jafnræðisgrundvelli aðgang að alþjónustu, með ákveðnum gæðum og á viðráðanlegu verði, eftir því sem nánar er kveðið á um í leyfisbréfi þessu.

### 5. gr.

#### Krafa um landsdekkandi þjónustu

Um fjölda afgreiðslustaða Íslandspósts gilda reglur 504/2003 um staðsetningu, fyrirkomulag og öryggismál á afgreiðslustöðum fyrir pósthjónustu.

Opnunartími afgreiðslustaða skal taka mið af opnunartíma samsvarandi þjónustu. Við mat á því hvað telst hæfilegur opnunartími má einnig taka mið af fjölda íbúa eða stærð þess svæðis sem afgreiðslustaðurinn þjónar.

Íslandspóstur skal auk þess setja upp póstkassa til móttöku á póstsendingum. Við val á staðsetningu póstkassa skal leyfishafi m.a. taka mið af fjölda íbúa, fjarlægð í næsta afgreiðslustað og notkun póstkassanna.

Íslandspóstur skal tæma móttöku- og söfnunarstaði fyrir póstsendingar a.m.k. einu sinni hvern virkan dag. Á þeim svæðum þar sem ekki er fimm daga þjónusta vegna sérstakra kringumstæðna eða landfræðilegra aðstæðna er heimilt að tæma póstkassa á því svæði í samræmi við fjölda dreifingardaga.

Þar sem ekki eru forsendur til að reka afgreiðslustað s.s. vegna fámennis á svæðinu eða takmarkaðs fjölda afgreiðslna er Íslandspósti heimilt að höfðu samráði við Póst- og fjarskiptastofnun að fela landpósti að sinna þeirri þjónustu sem fram fer á afgreiðslustöðum fyrirtækisins.

### 6. gr.

#### Afhending póstsendinga

Íslandspóstur skal alla virka daga alls staðar á landinu afhenda póstsendingar sem falla undir skilgreiningu á alþjónustu.

Íslandspóstur getur undir sérstökum kringumstæðum felld niður einstakar ferðir með landpóstum eða gert hlé á útburði um tiltekinn tíma.

Undir sérstakar kringumstæður falla t.d. ófærð og aðrir óviðráðanlegir atburðir sem valda því að ómögulegt er að sinna útburði nema með miklum aukakostnaði sem ekki er sanngjarnt að leyfishafi beri. Um leið og ástandið gengur yfir skal útburður færast í eðlilegt horf.

Ef það ástand sem lýst er í 3. mgr. er viðvarandi skal Íslandspóstur upplýsa viðkomandi notendur um ákvörðun sína og ástæður hennar og jafnframt leita leiða til að afhending póstsendinga geti farið fram með öðrum hætti, sbr. 4. mgr. 31. gr. laga um póstpjónustu, sbr. 14. gr. reglugerðar um alþjónustu nr. 364/2003.

Um varanlegar undanþágur frá meginreglunni um afhendingu póstsendinga alla virka daga skal sækja til Póst- og fjarskiptastofnunar, sbr. 21. gr. laga um póstpjónustu, sbr. 10. gr. reglugerðar um alþjónustu nr. 364/2003.

Íslandspóstur skal birta opinberlega upplýsingar um þá staði sem ekki njóta fimm daga þjónustu sem og ástæður þess.

### **7. gr.**

#### **Þjónusta innan alþjónustu**

Alþjónusta tekur bæði til póstsendinga innanlands og til og frá landinu.

Innan alþjónustu eru eftirfarandi tegundir af póstsendingum:

- bréf og aðrar orðsendingar með utanáskrift
- markpóstur
- dagblöð
- vikublöð
- tímarit
- bóka- og verðlistar með utanáskrift
- ábyrgðarsendingar
- tryggðar sendingar
- fjármunasendingar
- blindrasendingar allt að tveimur kílóum
- bögglasendingar allt að tuttugu kílóum

Nánar skal kveðið á um hverja tegund póstsendinga innan alþjónustu í almennum skilmálum Íslandspósts.

### **8. gr.**

#### **Upplýsingar um viðskiptaskilmála**

Íslandspóstur skal upplýsa um skilmála þjónustunnar. Upplýsingarnar skulu vera gagnsæjar og nægilega sundurgreindar þannig að viðskiptavinurinn geti áttað sig á hvaða þjónustu hann er að kaupa og hvað sé innifalið í henni. Sérstaklega skal upplýsa um gjöld, afslætti, reglur um áframsendingar póstsendinga og endursendingar, hvaða tryggingar eru innifaldar, aðgang að kvörtunarþjónustu og skilyrði skaðabóta. Í skilmálum fyrir alþjónustu skal einnig tilgreina aðgengi notenda að þjónustu og gæði þjónustu.

Upplýsingarnar skulu vera aðgengilegar á heimasíðu fyrirtækisins, á afgreiðslustöðum, hjá landpóstum og á brefakössum ef við á.

Nýja og breytta viðskiptaskilmála skal senda til Póst- og fjarskiptastofnunar a.m.k. fimm virkum dögum fyrir gildistöku þeirra.

### **9. gr. Gjaldskrá**

Íslandspóstur skal birta gjaldskrár fyrir alþjónustu. Þær skulu taka mið af raunkostnaði við að veita þjónustuna að viðbættum hæfilegum hagnaði.

Gjaldskrá fyrir þjónustu innan einkaréttar skal leggja fyrir Póst- og fjarskiptastofnun til samþykktar a.m.k. 15 virkum dögum fyrir gildistöku.

### **10. gr. Gæði**

Að lágmarki skal 85 af hundraði A pósts innanlands vera borinn út daginn eftir póstlagningu (D+1) og 97 af hundraði borinn út innan þriggja daga (D+3) frá póstlagningu. Krafa miðast við þriggja mánaða tímabil.

Að lágmarki skal 85 af hundraði A pósts milli landa innan Evrópska efnahagsvæðisins borinn út innan þriggja daga (D+3) frá póstlagningu og 97 af hundraði skal borinn út innan fimm daga (D+5) frá póstlagningu. Krafa miðast við sex mánaða tímabil.

Póst- og fjarskiptastofnun getur gefið undanþágu frá því að tilteknir staðir séu teknir með í mælingar á gæðum vegna landfræðilegra aðstæðna eða vegna dreifingarnets Íslandspósts.

Íslandspóstur skal láta Póst- og fjarskiptastofnun í té upplýsingar um gæði þjónustu, sbr. 22. gr.

Mælingar á gæðum þjónustu skulu gerðar af óháðum aðila. Við gæðamælingar skal fara eftir gildandi CEN- stöðlum við mælingarnar. Íslandspóstur skal bera allan kostnað af þeim mælingum sem gerðar eru.

Íslandspóstur skal senda Póst- og fjarskiptastofnun ársfjórðungslega skýrslu um niðurstöðu gæðamælinga innanlands og í upphafi hvers árs skal senda heildarniðurstöðu fyrir nýliðið ár. Niðurstöður gæðamælinga á pósti sem kemur erlendis frá skal senda í upphafi hvers árs fyrir nýliðið ár. Stofnunin mun birta niðurstöður gæðamælinganna á heimasíðu sinni.

### 3. kafli

## Einkaréttur ríkisins

#### 11. gr.

##### Einkaréttur á dreifingu

Íslandspóstur skal fara með einkarétt ríkisins á pósthjónustu hér á landi.

Einkarétturinn nær til áritaðra bréfa allt að 50 g að þyngd svo framarlega sem burðargjald fyrir bréfið er minna en 2,5 sinnum lægsta burðargjaldið sem gildir fyrir bréf innanlands. Einkarétturinn nær einnig til dreifingar á bréfum frá útlöndum innan sömu takmarkana.

#### 12. gr.

##### Útgáfa frímerkja

Íslandspóstur skal fara með einkarétt ríkisins á útgáfu frímerkja. Frímerki er gjaldmiðill sem ætlaður er til greiðslu fyrir pósthjónustu og skal bera áletrunina “ÍSLAND”.

Íslandspóstur skal skrásetja, búa um á skipulegan hátt og færa í örugga og varanlega vörslu a.m.k. 500 eintök af hverju nýju íslensku frímerki.

Íslandspóstur skal hafa umsjón með því að ákvæði alþjóðasamninga um gagnkvæm skipti útgefina frímerkja við ríki sem eru aðilar að Alþjóðapóstsambandinu séu efndir og sjá um vörslu þeirra frímerkja sem til koma vegna þessara skipta.

#### 13 gr.

##### Uppsetning póstkassa

Íslandspóstur skal fara með einkarétt ríkisins á uppsetningu póstkassa á almannafæri.

#### 14. gr.

##### Auðkenni

Íslandspósti er heimilt að nota póstlúður, með eða án stjörnu eða örva, til kynningar á pósthjónustu.

### 4. kafli

## Ýmis ákvæði

#### 15. gr.

##### Bókhaldsleg aðgreining o.fl.

Auk almennra reglna sem gilda um rekstur hlutafélaga og um bókhald skal Íslandspóstur í bókhaldi greina kostnað og tekjur vegna alþjónustu frá annarri þjónustu.

Íslandspóstur skal greina kostnað og tekjur vegna þjónustu sem fellur undir einkarétt, sbr. 3. kafla leyfisins. Framkvæmd aðgreiningar skal vera í samræmi við reglugerð um bókhaldslega og fjárhagslega aðgreiningu í rekstri póstrekanda nr. 313/2005.

Aðferðarfræðin við útreikninga á kostnaði vegna alþjónustu og gjaldskrá innan einkaréttar skal vera opinber. Ekki er gerð krafa um að tölur um afkomu einstakrar þjónustu séu gerðar opinberar.

Upplýsingar úr bókhaldi Íslandspósts, sem tengjast gjaldskrá fyrir alþjónustu, sem og gjaldskrá innan einkaréttar skal senda til Póst- og fjarskiptastofnunar fyrir 1. maí ár hvert. Stofnunin tekur ákvörðun um að höfðu samráði við Íslandspósts hvaða upplýsingar skulu birtar. Miða skal við að upplýsingar úr bókhaldi séu ekki birtar seinna en 1. júlí ár hvert.

#### **16. gr.**

##### **Tölfræðilegar upplýsingar**

Íslandspóstur skal veita Póst- og fjarskiptastofnun tölfræðilegar upplýsingar um starfsemi sína, þ.m.t. heildartölur um fjölda sendinga í mismunandi þjónustu og þyngdarflokkum, tölur um afgreiðslumagn einstakra afgreiðslustaða, upplýsingar um dreifingu og aðrar upplýsingar sem stofnunin telur nauðsynlegar til að hún geti framfylgt eftirlitsskyldu sinni.

Upplýsingar fyrir hvert ár skulu liggja fyrir í síðasta lagi 1. maí ár hvert fyrir nýliðið ár.

#### **17. gr.**

##### **Kvartanir frá notendum**

Íslandspóstur skal semja reglur um meðferð kvartana frá notendum og birta þær.

Reglurnar skulu m.a. innihalda ákvæði um málsmeðferð og tímafresti. Íslandspóstur skal upplýsa notendur um aðgang að kvörtunarþjónustunni.

Íslandspóstur skal árlega upplýsa Póst- og fjarskiptastofnun um fjölda kvartana og skiptingu þeirra eftir þjónustu.

#### **18. gr.**

##### **Staðlar og alþjóðlegar skuldbindingar**

Íslandspóstur skal haga starfsemi sinni í samræmi við þær skuldbindingar sem Ísland undirgengst samkvæmt gildandi alþjóðasamningum á sviði póstmála.

Íslandspóstur skal taka þátt í alþjóðlegu samstarfi sem leiðir af alþjóðlegum skuldbindingum á sviði póstmála.

Íslandspóstur skal hafa að leiðarljósi staðla um póstmál sem staðfestir eru af Staðlaráði Íslands.

## **19. gr.**

### **Framsal á réttindum leyfisins**

Íslandspósti er óheimilt að framselja rétt sinn og skyldur samkvæmt leyfisbréfi þessu. Íslandspósti er þó heimilt að fela dótturfyrirtæki og/eða þriðja aðila rekstur pósthjónustu að nokkru eða öllu leyti en slík ráðstöfun leysir fyrirtækið að engu undan skyldum sínum samkvæmt leyfi þessu.

## **20 gr.**

### **Trygging**

Póst- og fjarskiptastofnun áskilur sér rétt til ef fyrirtækið fer úr eigu ríkisins að sett sé trygging fyrir greiðslu kostnaðar vegna skila á póstsendingum til viðtakanda ef til gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar leyfishafa kemur, sbr. g- lið 1. mgr. 15. gr. laga um pósthjónustu.

## **21. gr.**

### **Leyfisgjald**

Við útgáfu leyfis þessa skal Íslandspóstur inna af hendi til ríkissjóðs leyfisgjald að fjárhæð kr. 88.000, sbr. 39. tl. 11. gr. laga um aukatekjur ríkissjóðs nr. 88/1991.

## **22.gr.**

### **Rekstrargjald**

Um álagningu árlegs rekstrargjalds Íslandspósts fer skv. 4. mgr. 14. gr. laga 69/2003.

## **23. gr.**

### **Breyting á ákvæðum leyfisins**

Póst- og fjarskiptastofnun skal heimilt að breyta ákvæðum í leyfi þessu til samræmis við breytingar á lögum og reglugerðum og þegar alþjóðasamningar gefa tilefni til slíks. Nýtt leyfisgjald skal ekki tekið við slíka breytingu. Leiði breytingar á leyfistímanum til skerðinga á réttindum Íslandspósts samkvæmt leyfisbréfi þessu öðlast fyrirtækið ekki rétt til skaðabóta vegna slíkra skerðinga.

## **24. gr.**

### **Afturköllun**

Póst- og fjarskiptastofnun getur afturkallað leyfið ef Íslandspóstur stendur ekki í skilum með greiðslur gagnvart Póst- og fjarskiptastofnun, er veitt greiðslustöðvun eða verður gjaldþrota. Einnig getur Póst- og fjarskiptastofnun afturkallað leyfið ef um alvarlegt brot er að ræða á ákvæðum leyfisins, lögum um pósthjónustu, lögum um Póst- og fjarskiptastofnun, reglugerðum um pósthjónustu eða reglum settum af Póst- og fjarskiptastofnun, þó ekki fyrir en Íslandspósti hefur verið gefinn kostur á að koma að athugasemdum sínum innan 30 daga frá tilkynningu Póst- og fjarskiptastofnunar varðandi brotið.

## **25 gr.**

### **Lög**

Að öðru leyti gilda um leyfi þetta lög um pósthjónustu nr. 19/2002 með síðari breytingum og lög um Póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003.



**26. gr.**

**Varnarþing**

Varnarþing skal vera Reykjavík vegna leyfisveitingar þessarar.

**27. gr.**

**Leyfistími**

Leyfi þetta gildir frá 1. janúar 2008 til og með 31. desember 2010.

Póst- og fjarskiptastofnun, 3. desember 2007,

---

Hrafnkell V. Gíslason

---

Friðrik Pétursson