

Málsmeðferðareglur Póst- og fjarskiptastofnunar

I. Almennt

1. gr.

Markmið

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

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 stjórnsýslulaga nr. 37/1993 þegar framangreindum reglum sleppir. Reglurnar taka til þeirra stjórnvaldsákvarðana sem varða faglegt verksvið Póst- og fjarskiptastofnunar, en ekki til stjórnvaldsákvarðana 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 vegna kvartana um brot á lögum um fjarskipti nr. 81/2003 og lögum um pósthjónustu nr. 19/2002 þótt þær beinist ekki að fjarskiptafyrirtæki eða póstrekanða.

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

Reglurnar gilda ekki um málsmeðferð stjórnsýslumála 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, varðandi mál sem kunna að skarast við valdsvið beggja stofnananna, ganga framar reglum þessum.

3.

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.

DRÖG

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

4. gr.

Kröfur um form erinda og upphaf málsmeðferðartíma

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 póstrekendum skulu vera rökstuddar og hafa að geyma viðeigandi lagatívilýsanir, 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 ákvarðana PFS.

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

5. gr.

Meðferð trúnaðarupplýsinga

Beiðnir málsaðila til Póst- og fjarskiptastofnunar um takmörkun á aðgangi málsaðila að upplýsingum í málsgögnum skulu vera rökstuddar á grundvelli 17. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993. PFS tekur ákvörðun um hvort að 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.

Telji aðilar að mál skuli í heild eða að hluta njóta sérstaks trúnaðar, t.d. mál er varða öryggi ríkisins, öryggisskipulag fjarskiptafyrirtækja, viðkvæmar persónuupplýsingar, skal merkja efni málsins þannig með skýrum hætti. Rafrænar sendingar slíkra málsgagna skulu ávalt vera dulritaðar.

II.

Almennar málsmeðferðarreglur

6. gr.

Tilkynning um fram komið erindi

Póst- og fjarskiptastofnun gefur þeim aðila sem kvörtun beinist að kostur 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 það metið augljóslega óþarft.

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

DRÖG

7. gr.

Könnun á formaskilyrðum

Þegar sjónarmið þess aðila sem kvörtun beinist að liggja fyrir tekur Póst- og fjarskiptastofnun afstöðu til þess hvort að upphafserindið uppfylli viðeigandi formaskilyrði til frekari málsmeðferðar og hvort að það 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 því stjórnsýslumáli 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 séu ekki til meðferðis hjá öðru stjórnvaldi eða dómstóli á sama tíma,
- g. Skorið hefur verið úr sömu kröfu 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 stjórnsýslumeðferðar 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 um mögulegum ágreining 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 metur, að lokinni skoðun á því hvort erindi er tækt til efnislegrar meðferðar, hvort ágreiningsefnið sé þess eðlis að það gefi tilefni til þess að ætla, m.t.t. aðstæðna, fyrri samskipta málsaðila og forsenda að öðru leyti, hvort líklegt sé að ná megi sáttum á milli aðila um úrlausn ágreiningsins.

Meti Póst- og fjarskiptastofnun að fyrir því séu meiri líkur en minni að hægt sé að ná samkomulagi gerir hún málsaðilum grein fyrir afstöðu sinni til sáttaumleitana og gefur málsaðilum kost á því að samþykkja eða hafna þátttöku í þeim.

Fallist málsaðilar á það að reyna 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. 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.

DRÖG

Komi til þess að tímafrestur er settur á sáttaumleitanir 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 tímamörk falla sáttaumleitanir niður og Póst- og fjarskiptastofnun tekur ágreininginn aftur til meðferðar til úrlausnar með stjórnvaldsákvörðun.

Takist málsaðilum að leysa úr ágreiningi með samkomulagi í sín á milli færir Póst- og fjarskiptastofnun samkomulagið í formlegan búning 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 álitð 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 standa 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 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 umferðar andmæla, hafi komið til hennar, sendir Póst- og fjarskiptastofnun málsaðilum athugasemdir hvors annars til upplýsinga og gerir ekki ráð fyrir að veita frekari andmælafersti. 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 því hvers vegna þess sé þörf.

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 að 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 sem hafa þýðingu við úrlausn máls getur Póst- og fjarskiptastofnun boðað málsaðila á sinn fund. Í slíkum tilvikum skal rituð fundargerð. Slíkir fundir geta líka komið til að ósk og frumkvæði málsaðila.

DRÖG

Sé það ósk málsaðila að Póst- og fjarskiptastofnun taki afstöðu til sjónarmiða sem fram hafa komið á fundi og/eða það er ætlun PFS að leggja til grundvallar sjónarmið sem fram komu í umræðum á fundi með málsaðila skal rita um það fundargerð sem gagnaðila málsins er gefinn kostur á að tjá sig um.

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

12. gr.

Lok gagnaöflunar og gerð gagnalista

Þegar allra viðeigandi gagna hefur verið aflað, andmælaréttur verið tæmdur og málið nægjanlega upplýst að mati Póst- og fjarskiptastofnun lýsir stofnunin yfir fyrirætluðum lokum gagnaöflunar og birtir lista yfir öll viðeigandi gögn máls. Málsaðilum er við það tækifæri gefinn stuttur frestur 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 að 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.

13. 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 kæru til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, með þeim undantekningum sem greinir í 2. mgr. 26. stjórnsýslulaga nr. 37/1993. Upplýst er um slíkar ákvarðanir í rökstuddri tilkynningu til málsaðila.

14. gr.

Tilkynning um tafir á afgreiðslu máls

Póst- og fjarskiptastofnun leitast við að leysa úr ágreiningmálum eins skjótt og kostur er. Sjái stofnunin fram 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.

15. gr.

Ritun boðunarbréfs

Við úrlausn ágreiningsmáls tekur Póst- og fjarskiptastofnun afstöðu til þeirra krafna, sjónarmiða, málsástæðna og lagatilvísana sem fram koma í málalíbúnaði 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

DRÖG

Því að stofnað var til máls sem Póst- og fjarskiptastofnun telur að geti haft áhrif á niðurstöðu þess.

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 fyrirbyggjandi 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 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, hvert skal beina kæru.

III.

Málsmeðferð bráðabirgðaákvæðana

18. gr.

Skilyrði bráðabirgðaákvæðunar

Málsaðili sem fer fram á að Póst- og fjarskiptastofnun taki bráðabirgðaákvæðun þarf að sýna fram á skilyrði fyrir töku bráðabirgðaákvæðunar 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 bráðabirgðaákvæðunar séu uppfyllt er þeim aðila sem krafan beinist gegn, eftir atvikum, gefinn kostur á því að tjá sig um það.

Sé það mat Póst- og fjarskiptastofnunar að skilyrði fyrir töku bráðabirgðaákvæðunar 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 um töku bráðabirgðaákvæðunar er lengd svarfresta einungis miðuð við þann tíma sem þykir vera málsaðilum nauðsynlegur til að tjá sig um skilyrði fyrir töku bráðabirgðaákvæðunar.

20. gr.

Rökstuðningur í bráðabirgðaákvæðun

Í rökstuðningi bráðabirgðarákvæðunar er fjallað um skilyrði fyrir töku bráðabirgðaákvæðunar og þá hagsmuni sem í húfi eru fyrir alla málsaðila, þ.m.t. mögulegra hagsmuna þriðju aðila,

DRÖG

t.d. neytenda, sem ekki eiga beina aðild að ágreiningsmálinu. Einungis er horft til efnisþátta ágreinings að því marki sem nauðsynlegt þykir til að leggja mat á skilyrði fyrir töku bráðabirgðarákvörðunar.

21. gr.

Tilkynning um framhald máls

Innan sjö daga frá töku bráðabirgðarákvörðunar tilkynnir Póst- og fjarskiptastofnun málsaðilum um fyrirtöku málsins á grundvelli 9. eða 10. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun. Að öðrum kosti fellur bráðabirgðaákvörðunin úr gildi.

IV.

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 aðila sem kvörtun beinist að. Meðfylgjandi slíku erindi stofnunarinnar 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, mikill fjöldi kvartana gegn sama aðila og/eða að af svörum hans má ráða að ágreiningur sé um hvort samskiptin hafi falið í sér óumbeðin fjarskipti og/eða að hann telji þau uppfylli 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 meðferðar á grundvelli aðildar og af frumkvæði þess einstaklings sem orðið hefur fyrir meintum brotum.

V.

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 X. XXXX 2018.