

Útnefning alþjónustuveitanda, samkvæmt lögum nr. 81/2003 um fjarskipti –

Útnefning alþjónustuveitanda, skjal númer	1/2007
Dagsetning	16.05.2007

Hér með er óskað viðbragða allra hlutaðeigandi aðila á því samráðsskjali sem hér birtist. Allar athugasemdir skulu vísa í viðeigandi kafla og númer spurningar. Ef aðili hefur aðrar athugasemdir sem ekki eiga undir einhvern ákveðinn kafla í skjalinu, skal halda þeim aðskildum frá öðrum athugasemdum. Senda skal athugasemdir með pósti eða með tölvupósti á neðangreindan aðila fyrir 18. júní 2007. Þær athugasemdir sem berast verða birtar á heimasíðu Póst- og fjarskiptastofnunar.

Póst og fjarskiptastofnun

Suðurlandsbraut 4

108 Reykjavík

Sími 510-1500

Friðrik Pétursson, netfang: fridrik@pta.is

1. Inngangur	3
1.1. Undantekningar frá rétti til alþjónustu	4
1.2. Gildandi fyrirmæli	6
2. Markaðsþróun og ákvæði um alþjónustu	8
2.1. Þróun á markaði	8
2.2. Umtalsverð markaðshlutdeild og aðgangur að almennu talsímaneti og talsímaþjónustu	9
2.3. Tæknilegt hlutleysi	9
2.4. Nýbyggingar	10
2.5. Útbreiðsla farsímaþjónustu	11
3. Það tímabil sem útnefningin tekur til	13
4. Útnefning alþjónustuveitanda	14
5. Aðgangur að almenna talsímakerfinu	16
6. Gagnaflutningur með 128 Kb/s flutningsgetu	18
7. Aðgangur að símaskrá og upplýsingaþjónustu um símanúmer	20
7.1. Aðgangur að símaskrá	20
7.2. Aðgangur að upplýsingaþjónustu um símanúmer	20
7.3. Þjónusta í 118	21
8. Almennings símar	23
9. Þjónusta við öryrkja eða notendur með sérstakar þjóðfélagsþarfir	25
9.1 Fjarskiptafyrirtækin	26
9.1.1. Síminn	26
9.1.2. Vodafone	26
9.1.3. Neyðarlínan	26
10. Alþjónusta skal vera aðgengileg fyrir alla	28
11. Skilmálar um alþjónustu	30
13. Gæði alþjónustu	32
14. Kostnaður og fjármögnun alþjónustu	33

1. Inngangur

Póst- og fjarskiptastofnun er ábyrg fyrir eftirliti með fjarskiptamarkaðinum hér á landi í samræmi við lög um Póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003 og lög um fjarskipti nr. 81/2003. Eitt af verkefnum Póst- og fjarskiptastofnunar er að ákvarða umfang alþjónustu hér á landi og ákveða hvaða fjarskiptafyrirtæki eru útnefnd sem alþjónustuveitandi. Sú endurskoðun alþjónustukvaða sem nú fer fram verður gerð á grundvelli laga um fjarskipti nr. 81/2003, reglugerðar um alþjónustu nr. 641/2000, og einnig verður horft til tilskipunar nr. 2000/22/EC um alþjónustu og réttindi notenda varðandi skýringu á einstökum ákvæðum.

Í 6. tl. 3. gr. laga nr. 81/2003, er skilgreining á alþjónustu. Þar segir:

“Alþjónusta: Afmarkaðir þættir fjarskipta af tilteknum lágmarksgæðum sem boðnir eru öllum notendum á viðráðanlegu verði, óháð landfræðilegri staðsetningu þeirra.”

Í IV. kafla fjarskiptalaga sem ber yfirskriftina “Um alþjónustu og sértæka fjarskiptaþjónustu” er settur rammi um þá þætti fjarskiptaþjónustu sem teljast skal til alþjónustu, svo sem um rétt notenda til alþjónustu í 19. gr., skyldu til að veita alþjónustu í 20. gr., fjárframlög til alþjónustu í 21. gr. og jöfnunargjald í 22. gr. Verður hér gerð grein fyrir ofangreindum lagagreinum eftir því sem ástæða er til.

Í 19. gr. laga um fjarskipti er fjallað um rétt til alþjónustu. Þar segir:

“Allir notendur skulu eiga rétt á alþjónustu, óháð staðsetningu, með þeim undantekningum sem greinir í 2. og 4. mgr.

Ef nauðsynlegt þykir til að tryggja fullnægjandi fjarskiptaþjónustu á sanngjörnum kjörum og þeirri þjónustu verður ekki við komið ef einungis er tekið mið af viðskiptasjónarmiðum getur Póst- og fjarskiptastofnun mælt svo fyrir að fjarskiptafyrirtæki sem rekur almennt fjarskiptanet eða fjarskiptaþjónustu skuli veita alþjónustu á starfsvæði sínu. Póst- og fjarskiptastofnun getur í sérstökum tilfellum veitt þjónustuveitanda undanþágu frá þessu ákvæði.

Til alþjónustu teljast m.a. talsímaþjónusta, handvirk þjónusta og þjónusta við öryrkja eða notendur með sérstakar þjóðfélagsþarfir og gagnaflutningsþjónusta með 128 Kb/s flutningsgetu. Póst- og fjarskiptastofnun skal enn fremur tryggja að notendur hafi aðgang að a.m.k. einni símaskrá með öllum símanúmerum og upplýsingaþjónustu um öll símanúmer. Póst- og fjarskiptastofnun er heimilt að leggja kvaðir á fjarskiptafyrirtæki um að setja upp og starfrækja almenningssíma og getur ákveðið staðsetningu þeirra.

Sjái fjarskiptafyrirtæki sér ekki fært að veita tilteknum aðila alþjónustu skv. 1. mgr., svo sem vegna fjarlægðar, kostnaðar eða annars óhagræðis, skal ágreiningur um synjun borin undir Póst- og fjarskiptastofnun til úrskurðar.

Póst- og fjarskiptastofnun getur ákveðið lágmarksgæði alþjónustu”

Samkvæmt 3. mgr. 20. gr. laga um fjarskipti setur samgönguráðherra reglugerð um alþjónustu. Núgildandi reglugerð er nr. 641/2000, Í 3. gr. hennar er eftirfarandi ákvæði um tilgang alþjónustu:

“Megintilgangur með alþjónustu er að tryggja jafnvægi milli markaðar, sem opnaður hefur verið fyrir samkeppni, og þörf á að viðhalda grunnþáttum fjarskiptaþjónustu á viðráðanlegu verði fyrir notendur. Alþjónusta merkir aðgang að lágmarkspjónustu með ákveðnum gæðum í samræmi við reglur sem Póst- og fjarskiptastofnun setur, fyrir alla notendur óháð staðsetningu og á verði, sem miðað við aðstæður í þjóðfélaginu telst viðráðanlegt.”

Ofangreindar réttarheimildir eiga rót að rekja til tilskipunar nr. 2002/22/EB um alþjónustu og réttindi notenda. Um er að ræða ákveðnar samfélagslegar skyldur sem ætlast er til að lagðar séu á eitt eða fleiri fyrirtæki sem veita fjarskiptaþjónustu. Markmiðið er að þeir þættir sem eru innifaldir í hugtakinu alþjónusta séu aðgengilegir fyrir alla notendur þannig að allir geti verið þátttakendur í nútímasamfélagi. Alþjónustan er þannig nokkurs konar öryggisnet að því er varðar aðgang allra notenda að ákveðinni fyrirfram skilgreindri lágmarkspjónustu.

Þeir notendahópar sem helst er talið að geti farið á mis við fjarskiptaþjónustu sem við flest teljum vera sjálfsagða er yfirleitt skipt í þrjá hópa. Í fyrsta lagi eru þeir notendur sem hafa lágar tekjur. Í þeim skilningi að tekjur eru ekki nægjanlegar til að þeir geti veitt sér almenna fjarskiptaþjónustu. Gjaldskráreftirlit Póst- og fjarskiptastofnunar er til þess ætlað að gæta hagsmuna notenda að því er varðar þau gjöld sem heimilt er að taka fyrir fjarskiptaþjónustu innan alþjónustu. Í öðru lagi þeir sem hafa nægar tekjur en gætu ekki veitt sér fjarskiptaþjónustu ef þeir þyrftu sjálfir að greiða allan þann kostnað sem til fellur við að útvega aðgang að fjarskiptaþjónustu. Þessi aðstaða er oft fyrir hendi þegar fólk býr afskekkt. Í þriðja lagi eru um að ræða öryrkjar og hópar með einhverjar sérstakar þjóðfélagsþarfir. Fyrir þennan hóp skiptir verð fyrir aðgang einnig máli. Því til viðbótar getur þessi hópur þurft á einhverjum sérlausnum á að halda til að geta nýtt sér fjarskiptaþjónustu til jafns við aðra sem eru ófatlaðir. Almenn er gert ráð fyrir að markaðurinn sé ábyrgur fyrir því að allir hafi aðgang að alþjónustu. þ.m.t. öryrkjar. Þetta útilokar þó ekki að yfirvöld geti gripið inn í, ef þau telja að aðgengi og þar með jafnræði að því er viðkemur rétt allra notenda til fjarskiptaþjónustu er ekki að fullu tryggt.

1.1. Undantekningar frá rétti til alþjónustu

Í lögum um fjarskipti kemur fram að aðgangur að alþjónustu er þó ekki án undantekninga. Í fyrsta lagi getur Póst- og fjarskiptastofnun í sérstökum tilfellum veitt þjónustuveitanda undanþágu frá alþjónustu, sbr. 2. mgr. 19. gr. Í öðru lagi er tiltekið í 4. mgr. 19. gr. að fjarskiptafyrirtæki geti neitað að veita alþjónustu, svo sem vegna fjarlægðar, kostnaðar eða annars óhagræðis.

Skýra verður ofangreindar undantekningar með hliðsjón af því orðalagi sem fram kemur í 1. mgr. 4. gr. tilskipunar um alþjónustu nr. 2002/22/EC, en þar segir:

„Aðildarríkin skulu tryggja að a.m.k. einn rekstraraðili sinni öllum eðlilegum beiðnum um tengingu við almenna talsímanetið á föstum stað og aðgangi að talsímþjónustu sem er öllum aðgengileg.”¹

¹ “Member States shall ensure that all reasonable request for connection at a fixed location to the public telephone network and for access to publicly available telephone services at a fixed location are met by at least one undertaking.”

Engar leiðbeiningar hafa þó verið gefnar út hér á landi um hvað er sanngjörn beiðni um aðgang að netinu. Í nokkrum löndum í Evrópu sem búa við sambærilegt regluverk og í gildi er hér á landi hafa verið sett þak á þann kostnað sem hver einstök tenging má kosta. Vegna þessa hefur Póst- og fjarskiptastofnun ákveðið að óska eftir sjónarmiðum hagsmunaaðila varðandi það hvort rétt sé að setja ákveðnar viðmiðunarreglur við mat á því hvort beiðni um aðgang að netinu sé sanngjörn eða ekki.

Tillaga Póst- og fjarskiptastofnunar gengur út á að setja viðmiðunarmörk varðandi það hver hámarkskostnaður alþjónustuveitanda skal vera að því er varðar einstakar beiðnir um aðgang að talsímaþjónustu og aðgang að almennum gagnaflutningi með allt að 128 Kb/s flutningsgetu:

- Alþjónustuveitanda er skylt að verða við öllum sanngjörnum beiðnum um aðgang, að almenna talsímanetinu óháð staðsetningu og þar með aðgang að almennri talsímaþjónustu, ef áætlaður kostnaður við að verða við beiðninni er ekki meiri en kr. X,- og umsækjandi samþykkir að greiða stofngjald samkvæmt gjaldskrá alþjónustuveitandans.
- Ef áætlaður kostnaður er meiri en X skal alþjónustuveitandinn einnig verða við beiðnum um aðgang, ef umsækjandi samþykkir að greiða þann kostnað sem er umfram X,- og stofngjald samkvæmt gjaldskrá alþjónustuveitandans.
- Notandinn skal geta hringt og tekið á móti innanlands- og útlendasímtölum, faxsendingum og hafa aðgang að almennum gagnaflutningi með að lágmarki 128 Kb/s bitahraða.

Sömu viðmið skulu viðhöfð við uppfærslu á tengingu sem er fyrir hendi til að gera hana hæfa til flutnings á almennum gagnaflutningi með að lágmarki 128 Kb/s bitahraða. Þá skal einnig styðjast við sömu kostnaðarviðmið við endurnýjun á eldri línunum sem notaðar hafa verið sem tenging við almenna talsímanetið.

Á Bretlandi hefur verið miðað við að hámarkskostnaður fyrir hverja tengingu eigi að vera 3400 pund². Allur kostnaður sem er umfram þessi mörk er greiddur af þeim óskar eftir aðgangi að fjarskiptanetinu. Á Írlandi eru samsvarandi viðmiðunarmörk í 7000 evrum.³

Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar er ekki líklegt að mikið komi til með að reyna á ofangreind viðmiðunarmörk, t.d. eru allir sem óskað hafa eftir talsímaþjónustu, tengdir með einum eða öðrum hætti við almenna talsímanetið og hafa þar með aðgang að almennri fjarskiptaþjónustu. Stofnuninni þykir hins vegar rétt að kalla eftir umræðu um hugsanlega nauðsyn þess að sett verði viðmiðunarmörk varðandi þann kostnað sem sanngjarnt þykir að alþjónustuhafi beri af hverri tengingu.

² 443.428 kr. Miðað við gengi 29. mars 2007.

³ 620.200 kr. Miðað við gengi 29. mars 2007.

Sá kostnaður sem Síminn hefur af því að tengja hvern notanda, endurspeglast í heildsölugjaldskrá fyrirtækisins sem birt er í viðmiðunartilboði fyrirtækisins um opinn aðgang að heimtaugum (RUO). Gjaldsráin byggir á meðalverði allra heimtauga á landinu öllu. Kostnaður við hverja tengingu getur verið frá nokkrum þúsundum og upp í nokkrar milljónir. Þetta þýðir í raun að þeir sem búa á þeim svæðum þar sem ódýrt er að tengja hvern notanda eru í raun að niðurgreiða þann kostnað sem til fellur á þeim stöðum þar sem dýrast er að tengja hvern notanda.

Vegna þessa telur Póst- og fjarskiptastofnun m.a. eðlilegt að sett verði viðmiðunarmörk um hámarkskostnað. Kostnaður sem væri umfram það og væri greiddur af umsækjanda um tengingu færi t.d. ekki inn í kostnaðargrunn vegna heimtaugaleigu í viðmiðunartilboði. Um leið myndi hann ekki valda hækkun á heildsölugjaldskrá þess fyrirtækis sem ber skyldu til að veita alþjónustu.

Spurning 1.

Telur þú að eðlilegt sé að setja þak á þann kostnað sem alþjónustuhafi skal bera varðandi nýja tengingu eða endurnýjun á eldri tengingum við almenna talsímanetið? Ef svo er hver á hámarkskostnaður sem alþjónustuveitandi ber að vera? Telur þú að leggja eigi einhver önnur sjónarmið en kostnað til grundvallar þegar metið er hvort alþjónustuveitandi skuli verða við beiðni um aðgang að tengingu við almenna talsímanetið eða við endurnýjun á eldri línun?

1.2. Gildandi fyrirmæli

Gildandi fyrirmæli um alþjónustu eru síðan 5. apríl 2005, þegar ákveðið var að framlengja skyldur Landssíma Íslands hf. (nú Síminn hf.), um að veita alþjónustu. , Skyldur Símans sem alþjónustuveitanda voru í upphafi hluti af rekstrarleyfi Landsíma Íslands hf., dags. 30. júlí 1998. Fyrirmælin hafa gildistíma til 31. desember 2007, og er sá tími í samræmi við upphaflegt rekstrarleyfi Landssíma Íslands hf., dags. 30. júlí 1998.⁴ Fyrir þann tíma þarf að vera búið að útnefna nýjan alþjónustuveitanda þannig að samfella verði í þeirri þjónustu sem notendur eiga rétt á samkvæmt reglum um alþjónustu í fjarskiptalögum.

Eftirfarandi þjónusta fellur nú undir alþjónustu samkvæmt fjarskiptalögum nr. 81/2003 og reglugerð um alþjónustu nr. 641/2000.

- Talsímaþjónusta
- Handvirk þjónusta⁵
- Þjónusta við öryrkja eða notendur með sérstakar þjóðfélagsþarfir
- Gagnaflutningsþjónusta með 128 Kb/s flutningsgetu
- Aðgangur að símaskrá
- Aðgangur að upplýsingaþjónustu um símanúmer
- Aðgangur að almenningssímum
- Neyðarsímsvörun og svörun neyðarsímtala

Síminn er nú skyldugur til að veita alla ofangreinda þjónustu að undanskilinni neyðarsímsvörun og svörun neyðarsímtala.

⁴ Sjá 27. gr. rekstrarleyfi Landssíma Íslands hf., dags. 30. júlí 1998.

⁵ Ekki er talin ástæða til að útfæra þessa þjónustu frekar, hægt að fá alla aðstoð í 118.

Við útnefningu nýs alþjónustuveitanda mun Póst- og fjarskiptastofnun m.a taka eftirfarandi atriði til skoðunar: Markaðshlutdeild, útbreiðslu fjarskiptanetsins, reynslu og möguleika/getu til að bjóða upp á þá tegund af alþjónustu sem verið er að fjalla um hverju sinni. Póst- og fjarskiptastofnun áskilur sér rétt til að taka til skoðunar aðra þætti sem kann að verða bent á í samráðsferlinu sem skipt geta máli varðandi hvaða fjarskiptafyrirtæki er best til þess fallið að vera útnefnt sem alþjónustuveitandi.

Tilgangur þessa skjals er að kalla eftir upplýsingum frá hlutaðeigandi aðilum í tengslum við spurningar um umfang alþjónustu, sérstaklega að því er varðar aðgang að almenna símakerfinu, aðgang að 128 Kb/s gagnaflutningshraða, nauðsyn almenningssíma, hvort að sú þjónusta sem boðið er nú upp við öryrkja og aðra með sérstakar þjóðfélagsþarfir, að því er viðkemur aðgang að fjarskiptaþjónustu sé nægjanleg, aðgang að símaskrá og aðgang að upplýsingaþjónustu um símanúmer.

Einnig verður kallað eftir sjónarmiðum hagsmunaaðila varðandi skilmála Símans sem fjalla sérstaklega um alþjónustu.

Að loknu samráðsferlinu mun Póst- og fjarskiptastofnun útnefna einn eða fleiri alþjónustuveitanda með sérstaka skyldu til að veita alþjónustu eftir þjónustutegundum eða á tilteknum landssvæðum, sbr. 1. mgr. 20. gr. fjarskiptalaga. Þá verða einnig sett skilyrði um framsetningu þjónustunnar eftir því sem við á.

2. Markaðspróun og ákvæði um alþjónustu

2.1. Þróun á markaði

Neytendur geta nú valið á milli nokkurra fyrirtækja hér á landi sem bjóða talsímaþjónustu á mismunandi verði og með mismunandi þjónustu, allt eftir þörfum hvers og eins.

Á heimasíðu Póst- og fjarskiptastofnunar má sjá yfirlit yfir fyrirtæki sem fengið hafa leyfi til að veita almenna talsímaþjónustu, síðan einkaréttur Landssíma Íslands hf. (nú Síminn hf.) var afnuminn árið 1998.

Í töflu 1 má sjá yfirlit yfir fjölda notenda í föstu forvali innanlands og til útlanda, og fjölda leigðra heimtauga, fullur eða skiptur aðgangur, til annarra fjarskiptafyrirtækja.

Tafla 1

Óbeinn aðgangur og fast forval 30/6 2006 - Fastanet

		Heimili	Fyrirtæki	Samtals
Fjöldi áskrifenda í neti rekstarleyfishafa sem komnir eru í fast forval þar sem símtölum er beint í annað net	Fjöldi	10.954	5.378	16.332
þar af fast forval til útlanda	Fjöldi	6.069	2.832	8.901
þar af fast forval innanlands	Fjöldi	4.885	2.546	7.431
Fjöldi heimtauga í notkun hjá netrekanda	Fjöldi			
þar af fjöldi heimtauga sem veitir öðrum fjarskiptafyrirtækjum fullan aðgang (e. LLU)	Fjöldi	17.327	9.697	27.024
þar af fjöldi heimtauga sem veitir öðrum fjarskiptafyrirtækjum skiptan aðgang (e. shared access)	Fjöldi	25.356	2.624	27.980
Leigðar heimtaugar frá öðrum netrekanda: Fullur aðgangur (e. LLU)	Fjöldi			
Leigðar heimtaugar frá öðrum netrekanda: Skiptur aðgangur (e. shared access)	Fjöldi			

Öll heimili landsins eru tengd við fjarskiptanet Símans hf., ýmist með heimtaug (landlína) eða örbylgju. Notendalínur í almenna talsímanetinu (PSTN og ISDN) voru um síðustu áramót 149.095, sem skiptust þannig að 106.610 voru heimilistengingar og 42.485 voru fyrirtækja- og stofnanatengingar.⁶

Frá því að fjarskiptamarkaðurinn var opnaður fyrir samkeppni hefur þróun samkeppni verið með eftirfarandi hætti:

⁶ Sjá nánar www.pfs.is undir tölfraði

Tafla 2

Tafla 8. Markaðshlutdeild ráðandi aðila á síamarkaði 1998–2006, %

Table 8. Market shares of the incumbent telecommunications actors 1998–2006, %

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
Almenna símanetið¹										<i>Fixed network¹</i>
Innanlandsímötöl ²	100,0	99,9	97,7	92,0	87,0	86,6	83,1	83,1	87,5	<i>National calls²</i>
Millilandsímötöl										<i>International calls</i>
Farsímakerfi³										<i>Mobile networks³</i>
GSM og NMT, samtals	89,2	79,0	74,0	70,7	68,0	66,8	67,1	67,2	63,8	<i>GSM and NMT, total</i>
GSM	85,0	74,0	70,0	67,1	64,0	63,8	64,5	65,0	61,7	<i>GSM</i>
NMT	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<i>NMT</i>

Skýring: Note: Hlutdeild Landsvíma Íslands á innlendum síamarkaði. Market share of the incumbent actor, the Iceland Telecom, on the domestic telecommunications market.

¹ Samanlögð hlutdeild í tekjum af innlands- og millilandsímötölum. Share of combined receipts from national and international calls.

² Landið var gert að einu gjaldskrársvæði árið 1998. The country is one tariff area since in the year 1998.

³ Hlutdeild í fjölda notenda í árslok. Share of total number of users at end-of-year.

Heimild: Source: Póst- og fjarskiptastofnun. Post and Telecommunication Administration.

Sú þróun sem orðið hefur gæti hugsanlega hafa skapað tækifæri til þess að alþjónusta eða hluti af henni væri sinnt af öðrum markaðsaðila en Símanum, sem nú ber þessar skyldur um allt land. Fjarskiptalög gera t.d. ráð fyrir því að útnefna megi eitt eða fleiri fjarskiptafyrirtæki til að bera skyldur um alþjónustu og einnig er hægt að skipta þeim á milli landsvæða eða eftir þjónustutegundum.

2.2. Umtalsverð markaðshlutdeild og aðgangur að almennu talsímaneti og talsímaþjónustu

Núgildandi fjarskiptalög leggja þær skyldur á Póst- og fjarskiptastofnun að skilgreina fjarskiptamarkaði eftir vöru eða þjónustu og landsvæðum í samræmi við meginreglur samkeppnisréttar og skuldbindingar skv. EES-samningnum. Jafnframt er Póst- og fjarskiptastofnun skylt að greina þessa markaði og kanna hvort á þeim sé virk samkeppni. Að því er varðar alþjónustuskyldur er þeir markaðir sem skipta hér máli, markaðir 1-6 sem innihalda m.a. aðgang að almenna fjarskiptanetinu og aðgang að almennri talsímaþjónustu. Í 2. tl. 3. gr. fjarskiptalaga er eftirfarandi skilgreining á almennri talsímaþjónustu:

“Almenn talsímaþjónusta: Þjónusta opin almenningi sem miðlar innlendum og alþjóðlegum símtölum um notendabúnað sem er tengdur föstum nettengipunkti.”

Markaðsgreining á viðkomandi mörkuðum hér á landi er hins vegar ekki lokið.

Útnefning á alþjónustuveitanda til að gefa aðgang að tengingu við almenna fjarskiptanetið og þar með aðgang að almennri talsímaþjónustu, er ekki bundin við að viðkomandi fyrirtæki hafi einnig umtalsverðan markaðsstyrk á viðkomandi markaði. Í reynd koma öll fyrirtæki á markaði til greina sem alþjónustuveitandi og ætlunin með þessu samráðsskjali er að opna fyrir þann möguleika að fyrirtæki geti boðið sig fram til að sinna alþjónustuskyldum.

2.3. Tæknilegt hlutleysi

Ekki er gerð krafa um að þjónusta sem fellur undir alþjónustu samkvæmt fjarskiptalögum sé veitt með ákveðinni tækni, svo framarlega sem þjónustan uppfyllir þau lágmarksskilyrði sem fram koma í fjarskiptalögnum. Við val á

alþjónustuveitanda verður því ekki horft til einhverrar sérstakrar tækni að því er varðar útfærslu þjónustunnar. Enda er meginreglan sú að löggjöf sem og þær ákvarðanir sem á þeim byggja skulu vera tæknilega hlutlaus. Aðalatriðið er að það fyrirtæki sem verður útnefnt með skyldu til að veita alþjónustu geri allar nauðsynlegar ráðstafanir sem með sanngirni má ætlast til að fyrirtækið leggi út í til að koma til móts við þarfir notenda þannig að tryggt sé að aðgengi allra notenda sé tryggt.

2.4. Nýbyggingar

Á undanförunum árum hefur nýju íbúðarhúsnæði fjölgað mikið um nánast allt land.

Tafla 3. Fjöldi íbúða í nýbyggðum íbúðarhúsum.⁷

Byggingarár	Landið allt		Höfuðborgarsvæðið		Utan höfuðborgarsvæðisins	
	Sérbýli	Fjölbýli	Sérbýli	Fjölbýli	Sérbýli	Fjölbýli
2000	806	1.053	502	918	304	135
2001	704	1.140	349	922	355	218
2002	709	1.297	373	996	336	301
2003	660	1.719	230	1.457	430	262
2004	790	2.108	310	1.561	480	547
2005	717	1.709	256	1.141	461	568

Tafla 4. Spá um fjölda íbúða á landinu árin 2000–2005.¹

Ár	Fjöldi íbúða	Aukning milli ára
2000	104.512	1.241
2001	105.833	1.321
2002	106.999	1.166
2003	108.437	1.438
2004	109.929	1.492
2005	111.482	1.553

¹ Orkuspárnefnd, Almennar forsendur orkuspáa 2000, tafla 4.2

Tafla 5. Spá um fjölda íbúða á landinu árin 2006–2010.²

Ár	Fjöldi íbúða	Aukning milli ára
2006	117.087	
2007	118.384	1.297
2008	119.702	1.318
2009	120.932	1.230
2010	122.132	1.200

² Orkuspárnefnd, Almennar forsendur orkuspáa 2005, tafla 4.2

⁷ Svar við fyrirspurn Jónönnu Sigurðardóttur á Alþingi, Þskj. 229 — 115. mál.

Síminn hefur lagt nýjar fjarskiptalagnir í allar íbúðir sem hafa verið byggðar hér á landi. Helgast það m.a. af núverandi skyldu Símans sem fyrirtækis með skyldu til að veita alþjónustu um allt land. Lagnir eru lagðar í hvert hús í raun án tillits til þess hvort að viðkomandi húseigandi vilji vera með talsímaþjónustu eða ekki. Í könnun sem gerð var í Svíþjóð kom fram að um 7% Svía hafa sagt upp áskrift sinni að talsímaþjónustu og nota eingöngu farsíma.⁸ Samsvarandi könnun hefur ekki verið gerð hér á landi, en líklegt er að svipuð þróun eigi sér stað eða komi til með að eiga sér stað.

Eins og gefur að skilja er kostnaður við að tengja hvern notanda við almenna talsímanetið mjög mismunandi eftir því hvort um þéttbýli eða dreifbýli er að ræða og einnig er hlutfallslega dýrara að leggja lagnir í einbýlishús en fjölbýlishús.

Samkvæmt fjarskiptalögum getur alþjónustuveitandi neitað að veita alþjónustu svo sem vegna fjarlægðar, kostnaðar eða annars óhagræðis. Ágreiningur um synjun skal borinn undir Póst- og fjarskiptastofnun til ákvörðunar, sbr. 4. mgr. 19. gr. laga um fjarskipti. Sjá einnig kafla 1.1. þar sem fjallað er um viðmiðunarreglur varðandi þann kostnað sem alþjónustuveitandi skal vera skyldugur til að leggja út í varðandi einstakar tengingar.

Sívaðandi fjöldi nýbygginga hefur einnig áhrif á alþjónustuskulduna, með þeim hætti að netið stækkar. Um leið eykst umfang og þar með kostnaður þess fyrirtækis sem ber skyldu til að uppfylla alþjónustu.

2.5. Útbreiðsla farsímaþjónustu

Um síðustu áramót voru alls skráðar 310.703 áskriftir í GSM þjónustu hér á landi og 17.827 áskriftir í NMT farsímaþjónustu. Tölurnar byggja á fjölda SIM korta í notkun og rétt er að taka fram að sumir notendur geta verið með fleiri en eitt kort í notkun. Um skiptingu á milli fastra áskrifta og fyrirframgreiddra sem og um þróun fjölda áskrifta vísast til heimasíðu Póst- og fjarskiptastofnunar undir tölfræði.

Líklegt er að einhvers konar staðgönguþjónusta sé á milli talsímaþjónustu og farsímaþjónustu, þar sem hópur fólks hefur kosið að vera ótengt við almenna talsímanetið. Engar tölur liggja þó fyrir um hversu stór hópur þetta er, né af hvaða ástæðum fólk kys að vera ótengt við almenna talsímanetið. Niðurstaðan í markaðsgreiningu í Evrópu bendir einnig til að talsíma markaðurinn og farsíma markaðurinn séu enn sitt hvor markaðurinn. Þá gera nógildandi fjarskiptalög ráð fyrir að skylt sé að veita almenna talsímaþjónustu undir merkjum alþjónustu. Ekki væri því almennt hægt að leysa þörf fyrir almenna talsímaþjónustu með farsímaþjónustu. Hugsanlega mætti koma til móts við umsókn umsækjanda um tengingu við almenna talsímanetið og þar með talsímaþjónustu og gagnaflutning með að lágmarki 128 Kb/s flutningsgetu, með farsímaþjónustu ef þjónusta og það gjald sem tekið væri fyrir þjónustuna væri sambærilegt og fyrir almenna talsímaþjónustu.⁹

⁸ Neytandakönnun Post- og Telestyrelsen

⁹ Dæmi um slíkt væru afskekktir staðir þar sem dýrt væri að leggja hefðbundnar tengingar. Til greina kæmi að nota þá þjónustu sem boðin verður á 450 MHz. Sjá nánar útboðsauglýsingu Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 7. mars 2007.

Spurning 2.

Hvert er þitt álit á þeim atriðum sem bent er á í köflum 2.1- til 2.5 í tengslum við útnefningu alþjónustuveitanda? Eru einhver önnur atriði sem þarf að taka til skoðunar? Vinsamlegast færið rök fyrir athugasemdum.

3. Það tímabil sem útnefningin tekur til

Lög um fjarskipti nr. 81/2003, gefa engar leiðbeiningar um til hve langs tíma á að útnefna alþjónustuveitanda. Við útgáfu rekstrarleyfis Landsíma Íslands hf., þann 30. júlí 1998 var miðað við 10 ár, óháð tegund alþjónustu. Telja verður með hliðsjón af þeirri miklu þróun sem átt hefur sér stað varðandi þá möguleika sem notendur hafa varðandi val á fjarskiptaþjónustu að ekki sé rétt að miða útnefningu nýs alþjónustuveitanda við eins langan tíma nú. Framkvæmdarstjórn ESB hefur auk þess hafið endurskoðun á þeim tilskipunum sem nú gilda um fjarskipti¹⁰ og óskað eftir sjónarmiðum markaðsaðila varðandi hugsanlegar breytingar á tilskipununum. Áætlað er að þessari endurskoðun verði lokið 2009/2010.

Innan Evrópusambandsins fer einnig reglulega fram endurskoðun á innihaldi alþjónustuhugtaksins í samræmi við 15. gr. tilskipunar um alþjónustu.¹¹ Næsta endurskoðun er áætluð í maí 2008.

Íslenska ríkið er skuldbundið samkvæmt ákvæðum EES samningsins til að innleiða fjarskiptalöggjöf Evrópusambandsins. Því leggur Póst- og fjarskiptastofnun til að gildistími þeirra alþjónustukvaða sem kunna að verða lagðar á verði þrjú ár, frá og með 1. janúar 2008, með mögulegri framlengingu um eitt ár. Fyrir lok þess tíma er líklegt að ný tilskipun um fjarskiptaþjónustu og þá um leið alþjónustu hafi tekið gildi í Evrópu sem skylt verður að innleiða inn í íslenska löggjöf.

Spurning 3.

Hvert er þitt álit á þeim atriðum sem reifuð eru hér að ofan, í tengslum við mat á því hver væri hæfilegur gildistími alþjónustuskyldna?

¹⁰ Com(2006) 334 final

¹¹ Com(2005) 203

4. Útnefning alþjónustuveitanda

Fjarskiptalögin gera ráð fyrir að Póst- og fjarskiptastofnun geti falið einu eða fleiri fjarskiptafyrirtækjum að bjóða alþjónustu, á ákveðnum svæðum eða eftir þjónustutegundum.

Af 1. mgr. 20. gr. fjarskiptalaga má ráða að ekki má fyrirfram útiloka neitt fjarskiptafyrirtæki frá því að vera útnefnt sem alþjónustuveitandi. Í 8. gr. tilskipunar um alþjónustu og réttindi notenda er eftirfarandi ákvæði um málsmeðferð við útnefningu alþjónustuveitanda:

1. „*Aðildarríkjunum er heimilt að tilnefna eitt eða fleiri fyrirtæki til að veita alþjónustu eins og tilgreint er í 4., 5., 6., og 7. gr. og, eftir því sem við á, 2. mgr. 9. gr. þannig að hún nái til alls innlenda yfirráðasvæðisins. Aðildarríkjunum er heimilt að tilnefna mismunandi fyrirtæki eða fyrirtækjahópa til að veita mismunandi þætti alþjónustu og/eða veita þjónustu á mismunandi hlutum innlenda yfirráðasvæðisins.*
2. *Þegar aðildarríkin tilnefna fyrirtæki til að taka á sig alþjónustuskyldur á öllu yfirráðasvæði sínu eða hluta þess skulu þau gera það með aðferðum sem eru skilvirkar, hlutlægar, gagnsæjar og án mismunar þar sem engin fyrirtæki eru fyrirfram útilokuð frá því að fá tilnefningu. Slíkar tilnefningaradferðir skulu tryggja að alþjónusta sé veitt með hagkvæmum hætti og má nota sem leið til að ákvarða hreinan kostnað við alþjónustuskyldur í samræmi við 12. gr.”¹²*

Í flestum ríkjum innan Evrópska efnahagssvæðisins hefur það verið fyrrum einkaréttarhafi sem hefur verið útnefndur með alþjónustuskyldur. Önnur fjarskiptafyrirtæki gætu hugsanlega einnig óskað eftir að taka yfir allar alþjónustuskyldur eða hluta þeirra og gætu einnig hugsanlega veitt þær með lægri tilkostnaði. Þróun samkeppni á íslenska fjarskiptamarkaðinum síðan Síminn var fyrst útnefndur gæti einnig hafa aukið möguleikann á því að alþjónusta eða hluti af henni gæti verið veitt af öðrum aðila en Símanum, sbr. umfjöllun í kafla 2.

Eins og áður hefur verið nefnt eru það margvíslegir þættir sem taka þarf til skoðunar þegar kemur að útnefningu fjarskiptafyrirtækis fyrir hvern þátt alþjónustu. Það samráð sem nú fer fram má líta á sem boð til allra fjarskiptafyrirtækja um að þau gefi sig fram og lýsi sig tilbúin til að bjóða upp á alþjónustu eins og hún er skilgreind í fjarskiptalögum. Ef fjarskiptafyrirtæki óska eftir að veita þjónustu á ákveðnum svæðum eða einhverja tiltekna þjónustu verða eftirfarandi sjónarmið lögð til grundvallar við val á alþjónustuveitanda:

- Lýsing á tæknilegri getu og reynslu við að veita þá þjónustu sem um er að ræða.
- Lýsing á því hvernig þjónustunni eins og henni er lýst í þessu samráðsskjali verður hagað þar með talið verð og hvernig hún verður veitt.
- Aðferð við tengingu, meðferð bilana, aðferð við upplýsingagjöf til notenda og meðferð kvartana.

Ef fyrirtæki sýna áhuga með rökstuddri tillögu mun Póst- og fjarskiptastofnun útfæra ofangreind atriði frekar.

5. Aðgangur að almenna talsímakerfinu

Það atriði fjarskiptalaga sem skiptir líklega einna mestu máli þegar kemur að alþjónustu er að Póst- og fjarskiptastofnun skal tryggja að beiðnum um aðgang að almenna talsímakerfinu sé mætt af að a.m.k. einu fjarskiptafyrirtæki. Í dag er það Síminn sem er skyldugur til að veita aðgang að talsímakerfinu óháð því hvar viðkomandi notandi býr á landinu.

Tengingin sem veitt er skal gera notandanum kleift að gera eftirfarandi:

- Að hringja og taka á móti innanlands og útlandasímtölum
- Að senda og taka á móti faxsendingum¹³

Samkvæmt upplýsingum frá núverandi handhafa alþjónustuskyldna er ekkert heimili á landinu ótengt við almenna talsímanetið. Má því með nokkurri vissu fullyrða að allir þeir sem óskað hafa eftir talsímaþjónustu hér á landi hafi fengið aðgang að talsímanetinu og þar með talsímaþjónustu.

Réttur notenda til að fá aðgang að talsímanetinu er þó ekki án undantekninga. Þannig gera fjarskiptalög ráð fyrir því að fjarskiptafyrirtæki með skyldu til að veita alþjónustu geti hafnað því að veita tilteknum aðila þjónustu svo sem vegna fjarlægðar, kostnaðar eða annars óhagræðis. Ef fjarskiptafyrirtæki synjar notanda um þjónustu getur viðkomandi borið þá ákvörðun undir Póst- og fjarskiptastofnun til ákvörðunar, sbr. 4. mgr. 19. gr. laga um fjarskipti.

Í alþjónustutilskipuninni er t.d. talað um að verða eigi við öllum „sanngjörnum” beiðnum um tengingu við almenna talsímanetið. Skýra verður 4. mgr. 19. gr. laga um fjarskipti með hliðsjón af þessu orðalagi tilskipunarinnar. Þótt almennt sé það svo að allir notendur hafi getað fengið talsímaþjónustu sem þess hafa óskað. Telur Póst- og fjarskiptastofnun rétt að kalla eftir sjónarmiðum um það hvort setja eigi hámark á hvað eðlilegt sé að hver tenging megi kosta og eftir atvikum að tenging sem kostar umfram tiltekna upphæð, að alþjónustuveitandinn megi neita að útvega tenginguna, nema gegn greiðslu umframkostnaðar, sbr. umfjöllun í kafla 1.1.

Hvað varðar möguleika annarra aðila á markaði að bjóða upp á talsímaþjónustu innan alþjónustu hefur Síminn, sem félag með umtalsverðan markaðsstyrk, skyldu til að veita aðgang að fjarskiptanetinu.¹⁴ Önnur fyrirtæki eiga þar með möguleika á að veita alþjónustu í gegnum fjarskiptanet Símans, ýmist með föstu forvali eða með því að taka heimtaugar á leigu.

Á fyrirtækjamarkaði er hins vegar eitthvað um það að fjarskiptafyrirtæki bjóði fjarskiptaþjónustu í gegnum aðrar tengingar en Símans.

¹³ Um gagnaflutning er fjallað í kafla 6.

¹⁴ Sjá nánar viðmiðunartilboð Símans hf. um samtenginu (RIO) og viðmiðunartilboð um opinn aðgang að heimtaugum (RUO).

Póst- og fjarskiptastofnun mun taka til skoðunar allar rökstuddar umsóknir frá áhugasömum aðilum um að veita tengingu að við almenna talsímanetið, hvort sem það er á öllu landinu eða á einhverju tilteknu svæði.

Það er hins vegar álit Póst- og fjarskiptastofnunar ef ekkert kemur fram í því samráðsferli sem nú fer fram, að Síminn sé hvað best fallinn til að útvega tengingu við almenna talsímanetið og þar með að veita talsímaþjónustu. Þetta álit byggist á stöðu Símans sem eiganda fjarskiptanetsins og sterkri stöðu fyrirtækisins á markaði.

Með vísun til ofangreinds leggur Póst- og fjarskiptastofnun til að Síminn hf. verði útnefndur sem alþjónustuveitandi að því er varðar tengingu við almenna talsímanetið og á sviði talsímaþjónustu. Útnefningin mun taka til alls landsins.

Spurning 4.

Hvert er þitt álit á þeirri tillögu hér að ofan um útnefningu Símans hf. sem alþjónustuveitanda að því er varðar tengingu við almenna talsímanetið og á sviði talsímaþjónustu? Eru aðrir þættir sem rétt væri að taka til skoðunar af hálfu Póst- og fjarskiptastofnunar þegar kemur að útnefningu nýs alþjónustuveitanda á sviði talsímaþjónustu?

6. Gagnaflutningur með 128 Kb/s flutningsgetu

Með lögum nr. 107/1999, ákvað Alþingi að taka inn í alþjónustu gagnaflutning upp að 128 Kb/s. Í framhaldi af því gerði Síminn umfangsmiklar endurbættur á lögnum og símsstöðvum til að uppfylla ofangreinda kvöð. Samkvæmt upplýsingum frá Símanum, dags. 27. nóvember 2006 hefur fyrirtækið orðið við velflestum óskum um aðgang að þjónustunni. Um ástæður þess að einhverjir notendur hafi ekki verið tengdir tiltók Síminn að óljóst hafi verið hvort þeir hafi átt rétt á þjónustunni þar sem ekki hafi verið um heilsársbúsetu að ræða. Einnig hafi í einhverjum tilfellum verið óljóst hvort áhugi hafi enn verið til staðar. Þess ber að geta að Póst- og fjarskiptastofnun hefur ekki borist formlegt erindi frá notanda um að Síminn hafi hafnað því að veita aðgang að gagnaflutningsþjónustu með 128 Kb/s flutningsgetu, sbr. 4. mgr. 19. gr. fjarskiptalaga.

Í gildandi fjarskiptaáætlun fyrir árin 2005-2010 eru uppi áform um að allir landsmenn hafi aðgang að háhraðaneti. Í frétt á vef samgönguráðuneytisins má finna eftirtalda lýsingu:

„Samkvæmt fjarskiptaáætlun er stefnt að því að allir landsmenn sem þessa óska hafi aðgang að háhraðaneti á þessu ári. Samkvæmt því er ráðgert að bjóða út uppbyggingu á háhraðaþjónustu á næstu mánuðum. Unnið er að því að kortleggja hvar háhraðatenging er ekki fyrir hendi og hvaða kröfur á að gera til þjónustu. Samkvæmt bráðabirgðatölum eru í dag 1.603 lögbylí í dreifbylí án háhraðatengingar og 69 til viðbótar í þéttbylí. Það þýðir að um 6.300 manns hafa ekki möguleika á háhraðatengingum.“¹⁵

Þetta þýðir lauslega áætlað að ca.:

- 96% hafa aðgang að xDSL eða ljósleiðara
- 2% þráðlausum háhraðatengingum, aðallega WiFi (802.11)
- 2% ISDN eða ekkert samband.

Póst- og fjarskiptastofnun telur ekki líklegt að önnur fjarskiptafyrirtæki geti tekið yfir alþjónustuskyldu fjarskiptalaga, að því er varðar tengingu með 128 Kb/s flutningsgetu. Byggist sú skoðun fyrst og fremst á þeirri staðreynd að þessi þjónusta er fyrst og fremst veitt í hinum dreifðari byggðum landsins, þar sem ekki er kostur á háhraðatengingu¹⁶ og Síminn hf. hefur í raun verið einráður um veitingu fjarskiptaþjónustu þegar kemur að þjónustu í hinum dreifðu byggðum landsins. Skiptir þá ekki máli hvort um er að ræða talsímaþjónustu eða gagnaflutningsþjónustu.

Síminn hefur útfært sérstaka áskriftarleið fyrir þá notendur sem eiga eingöngu kost á tengingu við internetið með að lágmarki 128 Kb/s flutningsgetu. Um er að ræða ISDN Plús. Á heimasíðu Símans er þjónustunni lýst á eftirfarandi hátt:

„ISDN plús er viðbót við hefðbundið [ISDN](#) og býður upp á sitengingu við Netið á einfaldan hátt. Þjónustan hentar einkar vel þeim sem nota Netið í hóflegu mæli og

¹⁵ Úr frétt sem birtist 12.1.2007 á vef samgönguráðuneytisins

¹⁶ Háhraðatenging t.d. með XDSL tækni er ekki innifalin í alþjónustu hugtakinu.

vilja stöðugt geta vakað yfir tölvupósti, tekið þátt í netspjalli og notað ýmis konar þjónustu sem hentar betur með sítengingu.

ISDN plús veitir lághraða sítengingu á 9,6 kb/s, en sé þörf á auknum hraða skiptist sjálfkrafa á upphringisamband ef vilji er til. Ef sækja þarf stórar skrár eða síður á Netið er skipt sjálfkrafa á hraðara upphringisamband með mínútgjaldi, allt að 128 kb/s og síðan er rofið sjálfkrafa þegar ekki er lengur þörf á aukinni bandbreidd. Mínútgjald er einungis mælt þegar notaður er aukinn hraði.

ISDN plús fylgir hugbúnaður á íslensku frá Símanum sem má nota með flestum gerðum ISDN mótalda. Hugbúnaðurinn gerir notendum kleift að stilla hvort og hvenær skipt er á aukinn hraða. Auk þess fylgist hugbúnaðurinn með því hvort tölvupóstur hefur borist og lætur vita þegar símtöl berast á meðan netsambandi stendur.

Mánaðargjald ISDN plús er 590 kr. ásamt mínútgjaldi fyrir upphringisamband. Að auki þarf viðskiptavinur að hafa internetþjónustu sem stendur til boða hjá Símanum gegn

<i>1.320</i>	<i>kr.</i>	<i>mánaðargjaldi.</i>
--------------	------------	-----------------------

Einnig stendur viðskiptavinum ISDN plús til boða ný áskriftarleið með föstu gjaldi og inniföldum mínútum.

Hinni nýju áskriftarleið er lýst á eftirfarandi hátt:

“590 kr. mánaðargjald ISDN plús innifalið í verði. 60 klukkustundir innifaldar í mánaðarverði sé önnur talrásin notuð, 30 klukkustundir ef að báðar talrásir eru notaðar. Greiða þarf hefðbundið mínútgjald fyrir notkun umfram 60 klukkustundir á mánuði. Inneign endurnýjast við hver mánaðarmót, en flyst ekki milli mánaða. Stofnverð er 990 kr. og mánaðarverð 3.900 kr.”

Í umsókn Símans um framlag úr jöfnunarsjóði alþjónustu vegna kvaðar um að veita þjónustu um allt land með að lágmarki 128 Kb/s gagnaflutningshraða kom m.a. fram að tæplega 800 notendur eru nú áskrifendur að ofangreindum áskriftarmöguleikum

Með vísun til ofangreinds leggur Póst- og fjarskiptastofnun til að Síminn hf. verði útnefndur sem alþjónustuveitandi að því er varðar gagnaflutningsþjónustu með að lágmarki 128 Kb/s flutningsgetu og mun útnefningin taka til landsins alls.

Spurning 5.

Hver er þín skoðun á þeirri tillögu Póst- og fjarskiptastofnunar að útnefna Símann hf. sem alþjónustuveitanda að því er varðar gagnaflutningsþjónustu með 128 Kb/s flutningsgetu? Eru einhver önnur fyrirtæki á markaði sem koma til greina sem alþjónustuveitendur að því er varðar gagnaflutningsþjónustu með að lágmarki 128 Kb/s flutningsgetu?

Spurning 6

Finnst þér þær áskriftarleiðir sem Síminn býður þeim sem eingöngu eiga kost á tengingu með 128 Kb/s gagnaflutningshraða mæti þörfum notenda? Ef ekki vinsamlegast rökstyðjið svarið.

7. Aðgangur að símaskrá og upplýsingaþjónustu um símanúmer

7.1. Aðgangur að símaskrá

Að því er varðar aðgang að símaskrá, þá skal Póst- og fjarskiptastofnun tryggja að notendur hafi aðgang að a.m.k. einni símaskrá með öllum símanúmerum. Þá er einnig tiltekið í 45. gr. laga um fjarskipti, að áskrifendur í fjarskiptaþjónustu skuli eiga rétt á að vera skráðir í opinberum númera- og vistfangaskráum og skoða upplýsingar sem skráðar eru um þá. Áskrifendur eiga einnig kröfu á að vera óskráðir í gagnagrunni símaskrár og óheimilt er að krefja þá um gjald fyrir það.

Í samræmi við ofangreint lagaákvæði hafa önnur fjarskiptafyrirtæki látið Símanum hf. í té yfirlit yfir þá áskrifendur sína sem þess óska, þannig að nauðsynlegar upplýsingar um alla áskrifendur fjarskiptaþjónustu birtist í símaskrá.¹⁷ Póst- og fjarskiptastofnun er ekki kunnugt um að nein vandamál hafi komið upp vegna þessa.

Í dag er það Síminn hf. sem hefur borið skyldu til að gefa út einu sinni á ári símaskrá með öllum símanúmerum. Í 6. gr. fyrirmæla Póst- og fjarskiptastofnunar til Landssíma Íslands hf. um veitingu alþjónustu er eftirfarandi ákvæði um skrá yfir símanúmer í 2. mgr. 6. gr.:

“Fyrirtækið skal árlega gefa út símaskrá yfir öll símanúmer í fastaneti sínu og farsímanetum. Öðrum fjarskiptafyrirtækjum skal vera heimilt að skrá áskrifendur sína í símaskrána. Sama skal gilda ef áskrifendur annarra fjarskiptafyrirtækja óska sjálfir eftir að vera skráðir í símaskrána.”

Innan fyrirtækisins er því orðin löng hefð og reynsla af því að gefa út símaskrá. Þá eru viðskiptavinir fyrirtækisins uppistaðan í þeim gagnagrunni sem útgáfa símaskrárinnar byggir á vegna sterkrar stöðu Símans á markaði fyrir talsímaþjónustu.

Síminn ræður þannig yfir einum stærsta gagnagrunni sem til er hér á landi yfir alla símnötendur á landinu.

Eitthvað hefur verið um að gefnar séu út staðbundnar símaskrár í einstaka bæjarfélögum en ekki er líklegt að sú útgáfa sé í raunhæfri samkeppni við útgáfu Símans. Það er mat Póst- og fjarskiptastofnunar að ólíklegt sé að einhver annar aðili komi til með að gefa út símaskrá sem nái til allra notenda og með upplýsingum um öll símanúmer eins og áskilið er í fjarskiptalögnum.

Með vísun til ofangreinds leggur Póst- og fjarskiptastofnun til að Síminn hf. verði útnefndur sem alþjónustuveitandi að því er varðar útgáfu símaskrár.

7.2. Aðgangur að upplýsingaþjónustu um símanúmer

Síminn hf. hefur rekið upplýsingaþjónustu um símanúmer í númerinu 118 um margra ára skeið. Í 1. mgr. 6. gr. fyrirmæla til Landssíma Íslands hf. um veitingu alþjónustu er eftirfarandi ákvæði:

¹⁷ Upplag símaskrár hefur verið um 220.000 á undanförunum árum

“Fyrirtækið skal tryggja að öllum fyrirspurnum um símanúmer áskrifenda þess sé svarað allan sólarhringinn alla daga vikunnar. Einnig skal það veita upplýsingar á sama stað um símanúmer áskrifenda annarra fjarskiptafyrirtækja enda hafi því verið tryggður aðgangur að þeim. Fyrirtækið skal tryggja að allir notendur þess hafi aðgang að upplýsingaþjónustunni.”

Fjarskiptafyrirtækjum sem og öðrum aðilum hefur staðið til boða að fá úthlutað stuttnúmerum til reksturs upplýsingaþjónustu um símanúmer, sbr. reglur nr. 318/2002. Póst- og fjarskiptastofnun hefur á síðustu árum úthlutað nokkrum fyrirtækjum stuttnúmerum m.a. til að veita upplýsingar um símanúmer. T.d. rak Tal hf. upplýsingaþjónustu um símanúmer undir númerinu 1818. Seinna var gerður sérstakur samningur á milli fyrirtækisins og Símanns, þar sem Síminn yfirtók það stuttnúmer sem þjónustan var veitt í og skuldbatt sig jafnframt til að sinna þörfum viðskiptavina fyrirtækisins á þessu sviði.

Hringiðan hefur fengið úthlutað númerinu 1880 til reksturs upplýsingaþjónustu um símanúmer.

Gula línan hefur númerið 1444 en fyrirtækið veitir ekki almennar upplýsingar um símanúmer heldur sérhæfðar upplýsingar tengdar tilteknum fyrirtækjum.

Þess má einnig geta að Og fjarskipti (Vodafone) sem er annar stærsti aðilinn á markaðnum hefur ekki rekið upplýsingaþjónustu um símanúmer frá því að fyrirtækið tók til starfa.

Með vísun til ofangreinds leggur Póst- og fjarskiptastofnun til að Síminn verði útnefndir sem alþjónustuveitandi að því er varðar rekstur upplýsingaþjónustu um símanúmer.

Spurning 7.

Hvert er þitt álit á þeirri tillögu Póst- og fjarskiptastofnunar, að Síminn verði útnefndur sem alþjónustuveitandi að því er varðar aðgang að símaskrá og upplýsingaþjónustu um símanúmer (118)? Eru önnur fyrirtæki á markaði sem koma til greina sem alþjónustuveitandi á þessum tilteknu sviðum?

7.3. Þjónusta í 118

Í reglum nr. 318/2002, um skipulag, úthlutun og notkun númera, númeraraða og vistfanga er í C. lið 10. tl. 8. gr. reglnanna skilgreint hvaða þjónusta má veita í stuttnúmerinu 118, en þar er eftirfarandi þjónusta talin upp.

- Nafn einstaklings eða fyrirtækis
- Númer: Símanúmer í almennri fjarskiptaþjónustu
- Heimilisfang
- Póstnúmer
- Starfsheiti
- Deildarfyrirkomulag
- Afgreiðslutími fyrirtækja
- Tölvupóstföng
- Vistföng heimasíðna

Í því síbreytilega umhverfi sem fjarskiptastarfsemi er, eru þarfir notenda stöðugt að breytast. Því er nauðsynlegt fyrir alla aðila, fjarskiptafyrirtæki og þá aðila sem koma að eftirliti með markaðnum að fylgjast með og koma til móts við notendur fjarskiptaþjónustu innan þeirra marka sem lög á hverjum tíma leyfa. Vegna þessa óskar Póst- og fjarskiptastofnun eftir álitum þeirra sem telja sig hafa hagsmuna að gæta varðandi útvíkkun á þeirri þjónustu sem heimilt er að veita í stuttnúmerinu 118.

Spurning 8.

Telur þú að upplýsingaþjónusta sem veitt er í númerinu 118 mæti framangreindum þörfum notenda?

8. Almennings símar

Samkvæmt 3. mgr. 19. gr. fjarskiptalaga er Póst- og fjarskiptastofnun heimilt að leggja kvaðir á fjarskiptafyrirtæki um að setja upp og starfrækja almenningssíma og getur einnig ákveðið staðsetningu þeirra.

Í reglugerð um alþjónustu er lýsing á þeirri málsmeðferð sem viðhafa skal þegar valin er staðsetning almenningssíma, sbr. 7. gr. Ákvæðið er svo hljóðandi:

“Póst- og fjarskiptastofnun skal skipuleggja staðsetningu almenningssíma í sveitarfélögum í samráði við rekstrarleyfishafa, sem fallinn hefur verið þessi þáttur alþjónustu. Póst- og fjarskiptastofnun er heimilt að leita álits sveitarstjórna um bestu staðsetningu almenningssíma í viðkomandi byggðarlagi. Skipulag almenningssíma skal endurskoða eigi sjaldnar en annað hver ár og hafa þá til hliðsjónar notkun hvers síma á næsta ári á undan.”

Í fyrirmælum Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 5. apríl 2005, til Landssíma Íslands hf. (nú Síminn hf.), er að finna eftirfarandi ákvæði um almenningssíma í 4. gr.:

“Fyrirtækið skal starfrækja almenningssíma í samræmi við 7. gr. reglugerðar um alþjónustu nr. 641/2000. Úr almenningssímum skal vera hægt að hringja í neyðarnúmer, 112, án greiðslu, einnig skal vera hægt að hringja í upplýsingaþjónustu um símanúmer. Póst- og fjarskiptastofnun tekur ákvörðun um staðsetningu almenningssíma í samráði við fyrirtækið.”

Þann 11. október árið 2000, var Landsíma Íslands hf. birt yfirlit yfir kröfur um almenningssíma sem falla undir alþjónustu. Yfirlitinu er skipt upp í nokkra flokka. Í fyrsta flokki eru flugstöðvar, ferjuhafnir, sjúkrahús, fangelsi og framhaldsskólar og var skylt að bjóða upp á aðgang að a.m.k. einum almenningssíma á þessum stöðum. Í flokk 2-5 féllu allir þéttbýlisstaðir landsins og fór fjöldi almenningssíma eftir íbúafjölda á hverjum stað. Þessi listi hefur ekki verið endurskoðaður.

Samkvæmt upplýsingum frá Símanum sem miðast við áramótin 2006/2007 voru alls 421 almenningssímar í rekstri hjá fyrirtækinu, sem skipist þannig að 233 voru á landsbyggðinni og 188 á höfuðborgarsvæðinu. Fjöldi þeirra almenningssíma sem flokkast undir alþjónustu var með eftirfarandi hætti:

1. flokkur	
Flugstöðvar	8
Ferjuhafnir	10
Sjúkrahús	17
Fangelsi	5
Framhaldsskólar	56
Samtals:	96
<hr/>	
2-5 flokkur	186
<hr/>	
Samtals	282

Síðan skylda um að veita aðgang að almenningssímum var lögð á Símann hefur orðið mikil aukning í notkun farsíma hér á landi. Þörf fyrir aðgengi að almenningssímum er því kannski ekki jafn augljós og áður.

Síminn er eina fjarskiptafyrirtækið sem hefur rekið almenningssíma/sjálfsala hér á landi. Þrátt fyrir að fjarskiptabjónusta hefi verið gefin frjálts þann 1. janúar 1998, hefur ekkert fjarskiptafyrirtæki farið inn á þennan markað. Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar er ólíklegt að það komi til með að gerast úr þessu. Jafnvel þó slíkt myndi gerast á næstunni, þá hefði það ekki áhrif að því er varðar útnefningu nýs alþjónustuveitanda með skyldu til að reka almenningssíma. Síminn er sannarlega eina fyrirtækið sem nú um stundir rekur almenningssíma hér á landi. Af því leiðir að ef talin verður að þörf fyrir aðgang að talsímanetinu í gegnum almenningssíma sé enn fyrir hendi er Síminn eina fyrirtækið sem kemur til greina sem alþjónustuveitandi, þar sem fyrirtækið er eini aðilinn sem á og rekur nauðsynlegan búnað til að veita þessa þjónustu.

Með vísun til ofangreinds leggur Póst- og fjarskiptastofnun til að Síminn hf. verði útnefndur sem alþjónustuveitandi að því er varðar aðgang að almenningssímum ef niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar verður sú að loknu samráðsferlinu að enn sé þörf fyrir almenningssíma á öllu landinu eða á hluta þess á grundvelli reglna um alþjónustu.

Eins og fram kemur hér að ofan er heimilt en ekki skylt samkvæmt 3. mgr. 19. gr. fjarskiptalaga að leggja kvaðir á fjarskiptafyrirtæki um að setja upp og starfrækja almenningssíma. Ákvæðið byggir á 6. gr. tilskipunar um alþjónustu, þar sem fram kemur að eftirlitsaðili með fjarskiptamarkaðinum eigi að geta lagt skyldur á fjarskiptafyrirtæki um aðgang að almenningssímum sem mætir sanngjörnum/eðlilegum kröfum notenda um útbreiðslu og fjölda almenningssíma, aðgengi fatlaðra og gæði þjónustunnar. Þá er einnig tiltekið að eftirlitsaðilinn geti tekið ákvörðun um að leggja ekki á skyldu um rekstur almenningssíma á öllu landinu eða á hluta af því, ef sambærileg þjónusta stendur til boða.

Vegna þessa er nauðsynlegt að fá viðbrögð frá hagsmunadílum hér á landi að því er varðar þörf fyrir almenningssíma hér á landi. Þær athugasemdir sem berast verða í fyrsta lagi skoðaðar með tilliti til þess hvort nauðsynlegt sé að viðhalda skyldu um rekstur almenningssíma og í öðru lagi hversu víðtæk sú skylda á að vera með tilliti til útbreiðslu og fjölda almenningssíma hér á landi.

Spurning 9.

Hver er þín skoðun á þeirri tillögu Póst- og fjarskiptastofnunar að útnefna Símann hf. sem alþjónustuveitanda að því er varðar rekstur almenningssíma ef talið verður að þörf fyrir aðgengi að almenningssímum sé fyrir hendi?

Spurning 10.

Hver er þín skoðun á nauðsyn þess að almenningssímar séu starfræktir hér á landi undir merkjum alþjónustu?

9. Þjónusta við öryrkja eða notendur með sérstakar þjóðfélagsþarfir

Í 7. gr. alþjónustutilskipunarinnar er fjallað um sérstakar ráðstafanir fyrir fatlaða notendur. Þar segir í 1. mgr.:

„Aðildarríkin skulu, eftir því sem við á, grípa til sérstakra ráðstafana fyrir fatlaða, endanlega notendur í því skyni að tryggja þeim aðgang að og viðuráðanlegt verð á talsímaþjónustu sem er öllum aðgengileg, þ.m.t. aðgang að neyðarþjónustu, númeraupplýsingaþjónustu og símaskrá, í sama mæli og öðrum endanlegum notendum.”¹⁸

Tilskipunin nefnir nokkur dæmi sem geta komið til greina. Til að mynda gott aðgengi að almenningssímum, almenningstextasímar, sérstakar ráðstafanir varðandi númeraupplýsingaþjónustu, sérstakir símreikningar fyrir blinda og sjónskerta og að tryggja aðgang fatlaðra að neyðarþjónustu.

Ávallt skal hafa í huga að það eru markaðsöflin þ.e. samkeppnin sem á að sjá til þess að allir hafi jafnan aðgang að fjarskiptaþjónustu. Yfirvöld eiga ekki að grípa inni í nema sýnt þykir að samkeppnin og þ.a.l. markaðsöflin sinni ekki þessum hópi notenda þannig að hann verði á einhvern hátt skilinn útundan þegar kemur að fjarskiptaþjónustu.

Í fjarskiptalögum er tiltekið í 3. mgr. 19. gr. að til alþjónustu teljist einnig þjónusta við öryrkja og notendur með sérstakar þjóðfélagsþarfir. Í 4. gr. reglugerðar um alþjónustu þar sem fjallað er um umfang alþjónustu segir eftirfarandi:

“Alþjónusta getur einnig merkt framboð talsímaþjónustu á sérstökum kjörum og/eða framboð öðruvísi möguleika fyrir notendur með fötlun eða sérstakar þjóðfélagsþarfir.”

Í þeim fyrirmælum sem gefin voru út þann 5. apríl 2005, til Símans, um veitingu alþjónustu kom eftirfarandi fram í 5. gr.:

“Fyrirtækið skal veita öryrkjum og öðrum með sérstakar þjóðfélagsþarfir sérstök kjör og/eða sérstaka þjónustu í samræmi við ákvarðanir Póst- og fjarskiptastofnunar.”

Af ofangreindu má draga þá ályktun að tilgangurinn með tilvitnuðum ákvæðum er að jafna aðgang öryrkja og annarra með sérstakar þjóðfélagsþarfir að alþjónustu þannig að þeir geti notið hennar til jafns við aðra landsmenn, sbr. t.d. orðalag 1. mgr. 19. gr. fjarskiptalaga “*Allir notendur skulu...*” Í því sambandi skiptir ekki máli hvað tegund af þjónustu innan alþjónustu er um að ræða, talsímaþjónustu, gagnaflutningsþjónustu, upplýsingaþjónustu um símanúmer o.s.frv. Á grundvelli ofangreindra réttarheimilda gæti Póst- og fjarskiptastofnun tekið ákvörðun um að leggja sérstakar skyldur á alþjónustuveitandann vegna fjarskiptaþjónustu innan alþjónustu fyrir þessa hópa.

¹⁸ „Member States shall where appropriate, take specific measures for disabled end-users in order to ensure access to and affordability of publicly available telephone services, including access to emergency services, directory enquiry services and directories, equivalent to that enjoyed by other end-users.”

Póst- og fjarskiptastofnun hefur þó hingað til ekki útfært skyldur Símans hf. sem núverandi alþjónustuveitanda, umfram þau almennu viðmið sem koma fram í 5. gr. fyrirmæla Póst- og fjarskiptastofnunar til Landsíma Íslands hf. og getið er hér að ofan.

Undirliggjandi eru þó sömu viðmið og endranær, að verða á við sanngjörnum beiðnum um aðgang, taka þarf mið af kostnaði, eftirspurn, þörf og nauðsyn.

Þá er einnig rétt að geta þess að innan almannatryggingakerfisins eru reglur um styrk til að kaupa á sérhæfðum notendabúnaði, sem öryrkjar þurfa til að fá aðgang að talsímanetinu. Þær reglur falla utan þess sviðs sem hér er til umfjöllunar.

9.1 Fjarskiptafyrirtækin

Hér á landi hafa Síminn og einnig Vodafone komið að einhverju leyti til móts við þessa hópa. Einnig hefur Neyðarlínan útfært samskiptaleið með SMS sendingum fyrir heyrnarlausu til að hafa samband við 112.

9.1.1. Síminn

Síminn býður upp á sérkjör fyrir elli- og örorkulífeyrisþegar en þessir hópar geta fengið 20% afslátt af afnotagjaldi skrái þeir sig í sparnaðarleiðina 67+. Einnig geta þeir nýtt sér aðrar sparnaðarleiðir Símans.

Þann 6. september 2006, sendi Síminn frá sér fréttatilkynningu um að fyrirtækið og Félag heyrnarlausu hefðu skrifað undir samstarfssamning um heildarfjarskiptaþjónustu. Í tilkynningu Símans kemur fram að í gegnum tíðina hafi Síminn og félag heyrnarlausu átt afar farsælt samstarf og margvísleg þróunarvinna átt sér stað varðandi fjarskiptanotkun þeirra. Í samningnum er m.a. kveðið á um að Síminn muni setja upp myndsíma hjá félaginu og er kennsla og aðstoð við búnaðinn innifalinn í samningnum. Í samningnum eru einnig innifalinn ýmis tilboð á þjónustu sem Síminn veitir. Samkvæmt tilkynningu Símans eru margar gerðir af virðisaukandi þjónustu að finna í talsímakerfinu og muni Síminn veita Félagi heyrnarlausra ýmsar pakkalausnir og ávinninga auk afsláttar af SMS þjónustu og mánaðarverði.

Þann 16. maí 2006 sendi Síminn Vodafone og Já 118, frá sér fréttatilkynningu þess efnis að fyrirtækin hefðu gert samning við Blindrafélagið þess efnis að þeir sem eru lögblindir (minna en 10% sjón) geti hringt í 118 án endurgjalds. Blindrafélagið mun afhenda fjarskiptafyrirtækjunum lista yfir þá félagsmenn sem eiga þess kost að hringja ókeypis í Já 118. Hægt er að nýta sér þjónustuna úr GSM sínum sem og heimasínum.

9.1.2. Vodafone

Vodafone býður á sama hátt og Síminn einnig upp á lægra mánaðargjald fyrir elli og örorkulífeyrisþega fyrir heimasíma. Einnig eiga blindir viðskiptavinir fyrirtækisins kost á að hringja ókeypis í 118, sjá nánar hér að ofan.

6.1.3. Neyðarlínan

Neyðarlína hefur fengið úthlutað frá Póst- og fjarskiptastofnun SMS stuttúmerinu 112, sem heyrnalausir geta notað til að senda beiðni um aðstoð til Neyðarlínunnar.

Í ljósi stærðar Símans, breiðs framboðs á þjónustu og þeirrar tillagna Póst- og fjarskiptastofnunar varðandi einstaka þætti alþjónustunnar sem fjallað er um í köflum 5-8 er það mat stofnunarinnar að fyrirtækið sé best til þess fallið að bera alþjónustuskulduna á þessu sviði.

Með vísun til ofangreinds leggur Póst- og fjarskiptastofnun til að Síminn hf. verði útnefndur sem alþjónustuveitandi að því er varðar þjónustu við öryrkja og notendur með sérstakar þjóðfélagsþarfir.

Spurning 11.

Ert þú sammála þeirri tillögu Póst- og fjarskiptastofnunar að útnefna Símann hf. sem alþjónustuveitanda að því er varðar þjónustu við öryrkja og notendur með sérstakar þjóðfélagsþarfir?

Spurning 12.

Telur þú að núverandi þjónustu Símans hf. við öryrkja og notendur með sérstakar þjóðfélagsþarfir hafi mætt þörfum þeirra að því er viðkemur aðgangi að þeirri þjónustu sem fellur undir alþjónustu? Ef ekki hvaða þjónustu vantar og af hverju?

10. Alþjónusta skal vera aðgengileg fyrir alla

Hluti af spurningunni um aðgengi allra að alþjónustu, snýr að gjaldskrá alþjónustuveitandans. Í 2. mgr. 20. gr. laga um fjarskipti er fjallað um gjaldskrá fyrir alþjónustu:

“Póst- og fjarskiptastofnun skal hafa eftirlit með gjaldskrá fyrir alþjónustu og getur ákveðið hámarksverð. Sama gjaldskrá skal gilda fyrir alþjónustu alls staðar á landinu.”

Í greinargerð með frumvarpi að lögum um fjarskipti kom eftirfarandi fram varðandi eftirlit Póst- og fjarskiptastofnunar um gjaldskrá fyrir alþjónustu, þar segir: *“Eftirlitið lýtur aðallega að því að tryggja að þjónustan sé veitt á eðlilegu og viðráðanlegu verði. Fylgjast ber með verðþróun alþjónustu með tilliti til almenns verðlags og kaupmáttar launa innan lands, auk þess sem hafa má hliðsjón af verðlagningu í helstu viðmiðunarríkjum. Einnig þarf að hafa eftirlit með því að uppsetning gjaldskrár sé skýr og eðlileg og að öllum landsmönnum sé boðið sama verð fyrir sömu þjónustu.”*

Þann 3. júlí 2006, var birt niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar varðandi verðsamanburð á þeirri þjónustu sem telst til alþjónustu. Í ljós kom að verð fyrir þessa þjónustu hér á landi er innan eðlilegra marka. Í alþjóðlegum verðsamanburði Teligen á árlegum kostnaði fyrir meðalnotkun á heimilissíma innan OECD landa er Ísland með þriðja lægsta kostnað á eftir Kanada og Bandaríkjunum. Ef tekið er mið af meðalnotkun heimilissíma á Norðurlöndunum er ódýrast hér á landi að nota heimilissíma. Gjaldskrá fyrir almenningssíma er lægri hér á landi en í Noregi og Svíþjóð og gildir þá einu hvort hringt er úr almenningssíma í fastanetssíma eða farsíma. Þá kemur fram að einnar mínútu símtal í upplýsingaþjónustuna 118 er ódýrara hér á landi en í Noregi, Svíþjóð og Danmörku, en tvöfalt dýrari en í Lúxemborg og á Grikklandi.

Í ljósi þessarar niðurstöðu sá Póst- og fjarskiptastofnun ekki ástæðu til að ákveða hámarksverð fyrir talsímaþjónustu, símtöl úr almenningssíma eða símtöl í 118, eins og heimild er til í 2. mgr. 20. gr. fjarskiptalaga.

Sama niðurstaða kom út úr könnun sem gerð var þann 24. ágúst 2005.

Þá hefur ekkert bent til þess að gjaldskrá fyrir alþjónustu sé ekki sú sama alls staðar á landinu í samræmi við lagaákvæði þar um.

Samkvæmt ofangreindu er það niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar að þeir þættir fjarskipta sem teljast til alþjónustu séu aðgengilegir fyrir alla þá sem á annað borð óska eftir að hafa aðgang að þjónustunni, að því er varðar verðlagningu á þjónustunni, ef miðað er við gjaldskrá fyrir sambærilega þjónustu annars staðar.

Póst- og fjarskiptastofnun hyggst beitta sömu aðferðum og lýst er hér að ofan varðandi eftirlit með gjaldskrá þess aðila sem útnefndur verður með alþjónustuskýldur.

Spurning 13.

Finnst þér eftirlit Póst- og fjarskiptastofnunar að því er viðkemur gjaldskrá fyrir alþjónustu þjóna tilgangi sínum? Ef ekki, hvers vegna?

11. Skilmálar um alþjónustu

Alþjónusta snýst ekki eingöngu um það að gefa notendum aðgang að almennu fjarskiptaneti og þar með almennri fjarskiptaþjónustu. Aðgangur snýr einnig að því að gefa notendum færi á að stjórna þeim útgjöldum sem þeir eru tilbúnir að eyða í fjarskiptaþjónustu og koma þar með í veg fyrir að þjónustunni sé lokað. Þær leiðir sem tilskipun um alþjónustu nefnir eru m.a eftirfarandi: Sundurliðaðir reikningar, læsing í tiltekin númer notendum að kostnaðarlausu og skilmálar sem lúta að lokun fyrir þjónustu ef reikningar eru ekki greiddir. Í lögum um fjarskipti er ákvæði sem snúa að þessu, s.s. í 38. gr. sem fjallar um reikninga áskrifenda, 50. gr., sem fjallar um læsingar á aðgangi í tiltekin númer og 39. gr. sem fjallar um vanskil áskrifenda.

Í kafla 3 í almennum skilmálum Símans eru eftirfarandi ákvæði um lokun á þjónustu og rétt notenda til að loka innhringingum í ákveðin númer:

3. Alþjónusta

3.1 Undir alþjónustu fellur:

- i) almenn talsímabjónusta
 - ii) aðstoð talsímavarðar (handvirk þjónusta)
 - iii) aðgangur að neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala
 - iv) aðgangur að upplýsingaþjónustu um símanúmer
 - v) almenningssímar
 - vi) almennur gagnaflutningur með allt að 128 kb/s bitahraða
- 3.2 Heimilt er að loka fyrir alþjónustu áskrifanda ef vanskil hafa staðið lengur en 30 daga frá eindaga útgefins reiknings fyrir alþjónustu, þó að undangenginni skriflegri aðvörun a.m.k. mánuði fyrir lokun. Lokun skal almennt ekki beitt, ef vanskil ná ekki kr. 5.000.
- 3.3 Fyrsta mánuð eftir lokun símasambands skal vera opið fyrir innhringingu fyrir áskrifanda. Jafnframt skal áskrifandi geta hringt í neyðarnúmerið 112.
- 3.4 Hafi Síminn fallist á niðurfellingu á réttmætri viðskiptakröfu sinni vegna alþjónustu á hendur áskrifanda, er heimilt að synja viðkomandi um frekari alþjónustu, nema að umrædd viðskiptaskuld sé gerð upp.
- 3.5 Ef gerð er tilraun til að komast hjá gjaldtöku á ólögmetan hátt eða reynt að koma gjaldskyldu yfir á óskyldan eða ógjaldfæran aðila er heimilt að loka á alþjónustu án viðvörunar.
- 3.6 Áskrifendum alþjónustu er heimilt að sækja fyrirfram um lokun fyrir aðrar þjónustutegundir, þ.m.t. þjónustu með yfirlitgjaldi.

Síminn sem núverandi alþjónustuveitandi býður upp á læsingar fyrir símtöl í ákveðin númer. Samkvæmt heimasíðu Símans er hægt að velja á milli 8 flokka af læsingum, sjá nánar Síminn.is

Áskrifendur talsímabjónustu eiga rétt á að fá reikninga fyrir fjarskiptanotkun sína sundurliðaða eftir þjónustu og skulu áskrifendur alþjónustu eiga rétt á slíkum reikningum án þess að greiðsla komi fyrir.

Á þeim símreikningum sem Síminn sendir út kemur fram sundurliðun mánaðargjalds, sérþjónustu, t.d. númerbirting, birt er yfirlit yfir fjölda símtala innanlands, í farsíma og til útlanda.

Spurning 14.

Eru ofangreindir skilmálar Símans, fullnægjandi að því er varðar þá möguleika sem notendur hafa til að stjórna útgjöldum sem fara í fjarskiptaþjónustu? Ef ekki hvað finnst þér að vanti, vinsamlegast færið rök fyrir svarinu.

13. Gæði alþjónustu

Samkvæmt 5. mgr. 19. gr. fjarskiptalaga getur Póst- og fjarskiptastofnun ákveðið lágmarksgæði í alþjónustu. Þann 4. janúar 2005, birti stofnunin, að höfðu samráði við núverandi alþjónustuveitanda, þær lágmarksgæðakröfur fyrir alþjónustu sem gilda skyldu í neti Símans. Kröfurnar byggja á ETSI EG 201 769-1 (2000-04). Meðal þess sem settar eru lágmarkskröfur um eru: afhendingartími fyrir tengingar, bilana tíðni á heimtaug, biðtími vegna viðgerða, svartími fyrir upplýsingaþjónustu og hlutfall almenningssíma sem eru virkir á hverjum tíma.

Póst- og fjarskiptastofnun áformar að taka ofangreindar kröfur til endurskoðunar eftir að því ferli sem nú er hafið við útnefningu nýs alþjónustuveitanda er lokið. Það mun vera gert í samráði við þann aðila sem verður útnefndur með alþjónustuskyldur innan þess sviðs alþjónustu sem við á í hverju tilviki. Sérstaklega verður hugað að atriðum eins og afhendingartíma fyrir tengingar og biðtíma vegna viðgerða í tengslum við það hvort rétt sé að skipta landinu upp í svæði þegar kemur að mati á frammistöðu, sem ekki er í núverandi lágmarkskröfum.

Spurning 15.

Hver er þín skoðun á skilgreindum gæðamarkmiðum varðandi frammistöðu alþjónustuhafa? Finnst þér rétt að skipta landinu upp í svæði þegar kemur að mati á frammistöðu, að því er varðar afhendingartíma tenginga og biðtíma vegna viðgerða. Ef það yrði gert hvernig væri eðlilegast að skipta landinu upp í þjónustusvæði?

14. Kostnaður og fjármögnun alþjónustu

Samkvæmt lögum um fjarskipti getur fjarskiptafyrirtæki sem ber alþjónustuskyldur sótt um framlag úr jöfnunarsjóði, sbr. 1. mgr. 21. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003, sbr. 3. gr. laga nr. 78/2005. Þar segir:

“Ef fjarskiptafyrirtæki telur að alþjónusta sem því er gert skylt að veita, sbr. 20. gr., sé rekin með tapi og því ósanngjörn byrði á fyrirtækinu getur það sótt um til Póst- og fjarskiptastofnunar að því verði með fjárframlögum tryggt eðlilegt endurgjald fyrir þá starfsemi sem um ræðir. Við útreikninga á kostnaði við alþjónustu skal m.a. taka mið af markaðsávinningi af því að veita þjónustuna. Nánar skal kveðið á um útreikninga á kostnaði við alþjónustu í reglugerð um alþjónustu, sbr. 20. gr.”

Póst- og fjarskiptastofnun mun síðar á þessu ári birta umræðuskjal varðandi umsóknir útnefnds alþjónustuveitanda um framlög úr jöfnunarsjóði, útreikninga á kostnaði, gögn sem skulu fylgja og annað sem skiptir máli varðandi meðferð umsókna um framlag úr jöfnunarsjóði alþjónustu.