



# PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

## Ákvörðun nr. 9/2020

### Útnefning Neyðarlínunnar ohf. sem alþjónustuveitanda

(mál nr. 2020060092)

#### I.

#### Upphaf máls og viðbrögð PFS

##### 1.1. Lokun Símans hf. á PSTN kerfinu

(1) Með bréfi Símans hf., dags. 28. desember 2015, var PFS formlega tilkynnt um áform félagsins um að leggja PSTN kerfið niður innan fimm ára. Í janúar 2019 kynnti Síminn áætlun um niðurlagningu á PSTN kerfinu í sex áföngum sem voru tilgreindir og tímasettir á árinu 2020. Haustið 2019 var síðan ákveðið að fresta verkefninu og breyta áfangaskiptingu og til stóð að ljúka fyrsta áfanga þann 1. maí 2020. Vegna heimsfaraldurs COVID-19 tafðist verkefnið, en nú er stefnt að því að klára fyrsta áfanga þann 1. október nk. Áætlað er að verkefninu um niðurlagningu á öllu PSTN kerfinu verði lokið á síðasta ársfjórðungi 2021. Nánari upplýsingar um áfangaskiptingu og tímasetningu má finna á heimasíðu Símans hf.<sup>1</sup>

(2) PSTN kerfið (e. Public switched Telephone Network) er hefðbundið rásaskipt símkerfi þar sem símtali er breytt í rafræn boð sem fara eftir fyrirfram ákveðnum rásaskiptum leiðum. Notendur tengjast með koparþræði og nær kerfið til yfir 99% heimila í landinu. Merkjasendingar sem setja upp símtalið ákveða hvaða leið er farin milli tveggja notanda í talsímabjónustunni. Símanúmer er auðkenni hvers áskrifanda og tengjast ákveðinni staðsetningu eða heimilisfangi.<sup>2</sup>

(3) Hliðræn talsímabjónusta (e. analogue) hefur á síðustu árum verið að víkja fyrir stafrænum lausnum (e. digital) á borð við VoIP (e. Voice over IP) eða færst yfir á farnet sem eru með mjög mikla útbreiðslu hér á landi. Í langflestum tilfellum er yfirfærsla út PSTN yfir í VoIP þannig útfærð að notandinn finnur engan mun á þjónustunni.

(4) Með árunum hefur það reynst vera kostnaðarsamt og tæknilega flókið að viðhalda PSTN kerfinu, en hætt er að framleiða ýmsan búnað sem styður við kerfið. Jafnframt er það plássfrekara en stafræn fjarskiptanet og í því felst jafnframt kostnaður og óhagræði. Samkvæmt upplýsingum frá Símanum hf., sem rekur PSTN kerfið, eru rekstrarforsendur kerfisins brostnar.

<sup>1</sup> <https://heildsala.siminn.is/>

<sup>2</sup> Þessa skilgreiningu á PSTN er að finna á heimasíðu Símans: <https://www.siminn.is/spurt-og-svarad/hvad-er-pstn-talsimakerfid>

Félagið hóf því fyrir nokkrum árum undirbúning þess að leggja kerfið af og notast eingöngu við stafræna tækni á undirliggjandi koparlínunum. Sama þróun hefur verið um heiminn allan áundanförnum árum og eru allnokkur Evrópuríki þegar búin að ljúka þessari tækniumbreytingu.

## 1.2. Áhrif lokunar PSTN kerfisins og viðbrögð PFS

(5) Ljóst má vera að lokun PSTN kerfisins getur haft áhrif á fjarskiptasamband í einstökum staðföngum. Er þá um að ræða staðföng lögheimila eða fyrirtækja sem staðsett eru nokkuð fjarri símsstöð á viðkomandi landsvæði sem gerir það að verkum að löng koparheimtaugin gefur ekki kost á stafrænni fjarskiptalausn á borð við VoIP. Slíkt getur einnig átt við um heimtaugar sem þó bera ADSL að einhverju marki. Slík staðföng geta þó í mörgum tilvikum verið með gott farnetssamband og verða því ekki fyrir eins miklum áhrifum á lokun PSTN.

(6) Eftir óformlega fundi með Símanum vegna þessa fram eftir árinu 2019 var ákveðið að kalla eftir formlegri greiningu frá Símanum hf. um áhrif lokunar PSTN kerfisins fyrir einstök staðföng, sbr. bréf dags. 3. febrúar 2020. Í svari Símans hf., dags. 27. febrúar 2020, er staðföngum skipt í tvo flokka. Annars vegar notendur sem ekki geta tengst fastaneti eftir lokunina og hins vegar notendur sem ekki geta fengið farnetsþjónustu. Í fyrri flokkunum voru 25 staðföng, en í þeim seinni 13.

(7) Þegar nær dró að lokun fyrsta áfanga var Síminn hf. í samskiptum við PFS vegna þeirra áhrifa sem lokunin myndi hafa í för með sér. Síminn hf. framkvæmdi endurskoðun á áhrifagreiningu sinni og á fundi PFS með félaginu þann 15. júní lá fyrir að einungis 13 staðföng myndu missa allt fjarskiptasamband við lokunina. Eftirfarandi er yfirlit yfir þessi staðföng, en búið er að fjarlægja persónugreinanlegar upplýsingar:

Símanúmer	Heinum	Póstnr	Gata_heit	fjöldi	Míla úts	Lat	Lon
		371		1	Kóksfjarðanes		
		311		1	Oddsstaðir		
		531		1	Flatnefsstaðir		
		531		1	Flatnefsstaðir		
		561		1	Tunguháls		
		781		1	Stafafell		
		701		1	Mýrar		
		701		1	Mýrar		
		701		1	Mýrar		
		701		1	Mýrar		
		766		1	Djúpivogur		
		761		1	Fagridalur		
		761		1	Fagridalur		

(8) Í dag er ekki að fullu ljóst hvaða fjarskiptasamband verður í raun til staðar þegar kemur að lokun á PSTN kerfisins í viðkomandi staðföngum. Þó er líklegt að einhverjum tilvikum þurfi að grípa til sértækra ráðstafana til að koma upp fullnægjandi fjarskiptasambandi innan alþjónustu af hálfu alþjónustuveitanda. Ekkert framangreindra staðfanga verður þó fyrir áhrifum í fyrsta áfanga lokunarinnar.

(9) Framangreint yfirlit er þó ekki endilega tæmandi. Þarna er t.d. ekki að finna staðföng sem spálíkan Símans hf. gerir ráð fyrir að séu með farnetssamband, en mögulega með takmörkuðum

gæðum farsímamerkis innandyrá. PFS vinnur nú að nánari greiningu hvað þetta varðar. Fyrstu niðurstöður eru þær að um sé að ræða innan við 30 staðföng í fyrsta áfanga lokunarinnar.

(10) PFS telur þörf á að bregðast við þeirri stöðu sem framundan er til að tryggja að þeir notendur sem munu missa allt fjarskiptasamband við lokun PSTN hafi aðgang að símaþjónustu og nothæfri internetþjónustu. Með þessari ákvörðun er það ætlun PFS að útnefna Neyðarlínuna ohf. sem alþjónustuveitanda fjarskiptatenginga í sérstökum tilvikum, þ.e. í þeim staðföngum sem ekki hafa aðgang að ljósleiðara, örbylgjutengingu eða fullnægjandi farnetssambandi.

(11) Einnig er ætlunin að alþjónustuútnefningin nái til þeirra staðfanga sem nú þegar, vegna kostnaðar og langra lagnaleiða, eru með fjarskiptasamband yfir örbylgju sem styrkt hefur verið af fjarskiptasjóði og slíkra tenginga sem rekstraraðilar telja að eigi að falla undir alþjónustu, sbr. viðauka við ákvörðun þessa.

(12) Endanlegt umfang alþjónustunnar til lengri tíma liggur því ekki fyrir að svo stöddu. Ætlunin er að þau staðföng sem alþjónustan tekur til, hverju sinni, verði birt í sértökum viðauka við ákvörðun þessa og að hann verði uppfærður reglulega yfir útnefningartímabilið, án opins samráðs við markaðsaðila þar um.

## II.

### Samráð um forsendur alþjónustuútnefningar

(13) Vegna fyrirséðrar fjölgunar staðfanga sem hefðu ekki aðgang að fullnægjandi fjarskiptasambandi fyrir síma- og internetþjónustu, sem þyrfti að leysa með sérstökum tæknilausnum, taldi PFS rétt að bregðast við stöðunni með heildstæðum hætti. Þá var það álit PFS að ekki væri heppilegt að starfræksla slíkra fjarskiptatenginga, sem nyttu opinbers fjárstuðnings, væri á hendi margra rekstraraðila vítt og dreift um landið. Þótt um væri að ræða sérstök tilfelli um skort á fullægjandi fjarskiptasambandi væri rétt að leysa úr slíkum málum, eftir því sem kostur væri, með almennum hætti.

(14) PFS taldi rétt að upplýsa starfandi rekstraraðila fjarskiptatenginga sem alþjónusta þessi tekur til sérstaklega um áform stofnunarinnar um að útnefna Neyðarlínuna ohf. sem alþjónustuveitanda um þessar tengingarnar og, í stórum dráttum, útskýra hvaða áhrif það hefði á viðskiptasamband rekstraraðilanna við notendur og þjónustuveitendur á tengingunum, sbr. bréf PFS til þeirra dags. 26. ágúst 2020. Var óskað eftir því að rekstraraðilarnir myndu upplýsa ef þeir sæju meiriháttar meinbugi á þessum áformum.

(15) Auk sérstaks samráðs við aðila sem mögulega hefðu beinna hagsmuna að gæta taldi PFS vera þörf á að efna til almenns og opins samráðs við markaðsaðila og neytendur um framangreind áform sín. Þann 10. september 2020 birti PFS samráðsskjal nr. PFS(20)-11 þar sem að forsendur stofnunarinnar fyrir útnefningu Neyðarlínunnar ohf. voru raktar.<sup>3</sup> Frestur til að skila umsögnum um áform PFS var veittur til 23. september 2020.

(16) Í eftirfarandi köflum verður gerð grein fyrir meginforsendum sem fram komu í samráðinu um þörf þess að útnefna alþjónustuveitanda fjarskiptatenginga fyrir síma- og internetþjónustu í sérstökum tilvikum og rökstuðningi PFS fyrir því að Neyðarlínan ohf. væri ákjósanlegasti valkosturinn til slíkrar útnefningar.

<sup>3</sup> Samráðskjalið má nálgast á heimasíðu PFS:

<https://pfs.is/library/Skrar/Samrad/Samr%c3%a1%c3%b0sskjal%20um%20al%c3%bej%c3%b3nustu%c3%batn%20efningu.pdf>

## **2.1. Símasamband er öryggisatriði**

(17) Eins og berlega kom í ljós í óverðinu sem skall á landið í desember 2019 að þá er tryggt símasamband mikið öryggisatriði fyrir almenning. Einnig liggur fyrir að viðbragðsaðilar reiða sig á almenn farnet þegar svo ber undir. Við lokun PSTN kerfisins er ljóst að sumir notendur munu missa þá talsímaþjónustu sem þeir hafa nú aðgang að. Ef ekki er fyrir hendi fullnægjandi farnetssamband er það mikið öryggismál að finna lausnir til að koma á símasamandi til viðkomandi staðfanga.

## **2.2. Símasamband í gegnum internet ekki öllum aðgengilegt**

(18) Þrátt fyrir að fyrir hendi sé gagnaflutningssamband við tiltekið staðfang, t.d. yfir örbylgju eða farnet, er ekki sjálfgefið að allir notendur geti notað símaþjónustu í gegnum internetið, t.d. þjónustur á borð Skype eða Face Time. Hér getur t.d. verið um ræða hóp notenda sem ekki notar internetið eða treystir sér ekki til að tileinka sér þær samskiptalausnir sem það hefur upp á að bjóða. Í þeim tilvikum þarf að búa til nokkurs konar staðgönguvöru fyrir hinn hefðbundna talsíma (heimasíma). Kalla má slíka lausn *tölvusíma* sem hermír eftir viðmóti venjulegs heimasíma. Viðfangsefni alþjónustu í þessum efnum er því ekki eingöngu tæknilegs eðlis, heldur líka félagslegs eðlis að einhverju marki. Að mati Póst- og fjarskiptastofnun kallar þetta á útnefningu alþjónustuveitanda sem horfir til þarfa notenda hvað þetta varðar, sérstaklega þegar kemur að öryggisþætti símasambandsins.

## **2.3. Aukið rekstraröryggi og gæðastig - þörf fyrir samræmingu**

(19) Þeir notendur sem njóta alþjónustu á grundvelli formlegrar útnefningar á alþjónustuveitanda af hálfu PFS eiga að geta treyst á það að þjónustan sé veitt af ákveðnum gæðum og öryggi. Því er mikilvægt að slíkir notendur hafi aðgang að þjónustuaðstoð og viti hvert eigi að sækja hana. Þetta er líka mikilvægt fyrir þá þjónustuveitendur sem veita endanotendum fjarskiptaþjónustu yfir grunnnetstengingar sem ekki eru starfræktar af Mílu ehf. Einnig þarf að stuðla að því að notendur sem treysta á þjónustu alþjónustuveitanda síma- og internetþjónustu, í sérstökum aðstæðum, búi við ákveðið innbyrðis samræmi varðandi þjónustustig þjónustunnar. Að áliti PFS kalla þessar forsendur á að alþjónustan sé á hendi sama aðila, en ekki margra mismunandi aðila sem sumir starfa á staðbundnu þjónustusvæði á landinu.

## **2.4. Þörf fyrir yfirsýn og heildstæði**

(20) Fyrir stjórnvöld almennt og fyrir Póst- og fjarskiptastofnun, sem hefur það lögbundna hlutverk að tryggja alþjónustu, er mikilvægt að hafa yfirsýn yfir stöðu mála og að um þjónustuna ríki ákveðið heildstæði. Þannig er það kostur fyrir stjórnvöld, þ.m.t. PFS, að geta verið í samskiptum við einn aðila vegna alþjónustu um síma- og internetþjónustu, vegna sérstakra aðstæðna, sem útnefningin tekur til. Þetta mælir með því, að mati PFS, að útnefndur verði einn tiltekinn aðili til veita alþjónustuna fyrir landið allt.

## **2.5. Ætlun PFS að útnefna Neyðarlínuna ohf. sem alþjónustuveitanda**

(21) Eins og að framan greinir telur PFS nauðsynlegt að útnefna formlega einn aðila sem alþjónustuveitanda um síma- og internetþjónustu í sérstökum tilvikum. Þegar PFS horfir til framangreindra þarfa, m.a. vegna áhrifa af lokun PSTN kerfisins, telur stofnunin að það komi helst til greina að útnefna Neyðarlínuna ohf. sem alþjónustuveitanda þessarar þjónustu. Nánar verður gerð grein fyrir tæknilegri útfærslu þessarar þjónustu í sérstökum kafla hér að neðan.

## **2.6. Starfssvæði Neyðarlínu ohf. nær yfir landið allt**

(22) Starfssvæði Neyðarlínunnar ehf. nær yfir landið allt. Félagið rekur TETRA neyðarfjarskiptakerfið sem hefur gríðarlega mikla landfræðilega útbreiðslu og ekki bara í

byggð, heldur að mjög stórum hluta á hálendinu eða á öðrum afskekktum landsvæðum. Í ljósi þess að þau lögheimili og vinnustaðir með heilsársstarfsemi sem munu þurfa að reiða sig á alþjónustu samkvæmt útnefningu þessari eru í flestum tilvikum afskekkt, þ.e. þar sem almennri fjarskiptaþjónustu nýtur ekki við á markaðsforsendum, telur PFS að framkvæmdin hafi ákveðna samlegð með annarri starfsemi Neyðarlínunnar ohf.

## **2.7. Neyðarlínan ohf. hefur reynslu af því að reka fjarskiptasambönd við krefjandi aðstæður**

(23) Neyðarlínan ohf. hefur mikla reynslu af því að koma upp fjarskiptasamböndum þar sem að landfræðilegar aðstæður eru krefjandi. Ástæða þess að sum lögheimili og vinnustaðir með heilsárs atvinnustarfsemi hafa ekki aðgang að fjarskiptaþjónustu á markaðsforsendum eru oft krefjandi landfræðilegar aðstæður. Hér ekki bara um að ræða vegalengdir að næstu símstöð, heldur einnig staðsetning á skuggavæðum farnetskerfa eða þar sem jarðvegur er með þeim hætti að lagning jarðsímastrengja er erfiðleikum bundin. Oft er um að ræða aðstæður sem svipar til þeirra áskorana sem felast í því að tengja sendastaði við erfiðar aðstæður. Neyðarlínan ohf. hefur langa reynslu af því að koma á og þjónusta fjarskiptasambönd við erfiðar aðstæður og er því álitlegur valkostur sem alþjónustuveitandi.

## **2.8. Útnefningin stendur nærri hlutverki Neyðarlínunnar ohf.**

(24) Samkvæmt sérstökum þjónustusamningi við dómsmálaráðuneytið rekur Neyðarlínan ohf. vaktstöð samræmdrar neyðarsvörunar á grundvelli laga nr. 40/2008 um samræmda neyðarsímsvörun. Það leiðir af lögnum að stjórnvöldum og rekstraraðila vaktstöðvar samræmdrar neyðarsímsvörunar er skylt að grípa til ráðstafana til að allir notendur geti náð sambandi neyðarþjónustunúmerið 112, en um þetta segir í 3. mgr. 2. gr. laganna:

*„Póst- og fjarskiptastofnun, opinberir aðilar sem fjalla um síma- og fjarskiptamál og þeir einkaaðilar sem heimild hafa til reksturs á þessu sviði skulu gera nauðsynlegar ráðstafanir til þess að allir notendur geti, þar sem því verður við komið, náð sambandi við neyðarþjónustu 112 sér að kostnaðarlausu. Sömu aðilar skulu gera nauðsynlegar ráðstafanir til þess að vaktstöð samræmdrar neyðarsvörunar berist sjálfvirkt með rafrænum hætti nýjustu gögn um notendur, auðkenni þeirra og staðsetningu, eftir því sem við verður komið.“*

(25) Markmið þessarar alþjónustuútnefningar er að tryggja að lögheimili og vinnustaðir, sem ekki njóta fjarskiptaþjónustu á markaðsforsendum, geti átt kost á fjarskiptasambandi, m.a. í þeim tilgangi að geta hringt neyðarsímtöl.

(26) PFS telur því að útnefning Neyðarlínunnar ohf. falli vel að skilgreindu hlutverki og skyldum félagsins. Þar sem ráðgert er að fjármögnun alþjónustunnar verði eingöngu á kostnaðargrundvelli telur PFS ekki úr vegi að horfa til þess að Neyðarlína ohf. er í opinberri eigu og starfar ekki á markaðsforsendum.

## **2.9. Samantekt og mat**

(27) Samkvæmt framangreindu er það heildarmat PFS, m.a. út frá greiningu á þörfum og sérstaklega tilgreindum matsþáttum, að ákjósanlegast sé að útnefna Neyðarlínuna ohf. sem alþjónustuveitanda fjarskiptatenginga fyrir síma- og internetþjónustu í sérstökum aðstæðum fyrir lögheimili og vinnustaði með heilsárs atvinnustarfsemi með vísan til 1. mgr. 20. laga um fjarskipti nr. 81/2003.

(28) Forsendur sem fram koma í fyrrnefndu samráðsskjali nr. PFS(20)-11 eru til fyllingar ákvörðun þessari. Í samráðsskjalinu var fjallað um fleiri þætti en forsendur útnefningarinnar og val stofnunarinnar á alþjónustuveitanda. Einnig var lýst verkefnum alþjónustuveitanda og inntaki alþjónustunnar. Farið var yfir verkaskiptingu milli alþjónustuveitanda og rekstraraðila tenginga og málsmeðferð vegna umsókna um alþjónustuframlag. Efnisatriði þeirrar umfjöllunar er að finna í niðurstöðukafla ákvörðunarinnar.

## **2.10. Athugasemdir hagsmunaaðila**

(29) Alls bárust athugasemdir frá fimm aðilum, þ.e. Mílu ehf., Rafey ehf., Símanum hf., Snerpu ehf. og Sýn hf. (Vodafone). Hér er hvort tveggja um að ræða athugasemdir sem komu fram í sérstöku samráði við hagsmunaaðila og í almennu og opnu samráði. Í stuttu máli má segja að umsagnaraðilar hafi ekki gert athugasemdir við fyrirhugaða ákvörðun PFS.

(30) Í athugasemdum Mílu ehf. var þó gerður fyrirvari um að fleiri fjarskiptatengingar á vegum félagsins kynnu í framtíðinni að bætast við þann lista staðfanga sem alþjónustan tekur til, sbr. viðauka við ákvörðunina. Þá taldi Vodafone nauðsynlegt að þær fjarskiptatengingar sem falla undir alþjónustukvöðina verði undirorpnar skilyrðum um jafnræði fjarskiptafyrirtækja og opnum heildsöluaðgangi. Þessum athugasemdum verður svarað í niðurstöðukafla ákvörðunarinnar.

## **III.**

### **Frekari forsendur og niðurstaða**

#### **3.1. Almennt um lagaumhverfi og nýlegar lagabreytingar**

(31) Núverandi regluverk um alþjónustu hér á landi á rætur að rekja til fjarskiptapakka Evrópusambandsins frá 2002 sem innleiddur var með lögum um fjarskipti nr. 81/2003. Samkvæmt 7. töluliðar 3. gr. laganna er hugtakið alþjónusta skilgreint á eftirfarandi hátt:

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

(32) Þar sem alþjónusta felur í sér tiltekin réttindi notenda og samsvarandi skyldur útnefnds alþjónustuveitanda er inntak alþjónustu nánar tilgreint í fjarskiptalögum, sbr. 3. mgr. 19. gr. laganna:

*„Til alþjónustu telst m.a. símaþjónusta og þjónusta við öryrkja eða notendur með sérstakar samfélagslegar þarfir og gagnaflutningsþjónusta sem tryggir nothæfa internetþjónustu. Þjónustutegundir alþjónustu eru ekki bundnar tiltekinni tækni. 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.“*

(33) Hvað varðar inntak alþjónustu verður að hafa það hugfast að ekki er sjálfgefið að þörf sé á að útnefna alþjónustuveitanda til að tryggja þjónustuna. Með ákvörðunum PFS nr. 30/2013 og 31/2013 var alþjónustukvöð um útgáfu símaskrár og upplýsingaþjónustu um símanúmer og kvöð um að veitingu talsímaþjónustu aflétt. Var það mat PFS að umræddir þjónustuþættir væru tryggðir notendum á markaðsforsendum. Framboð talsímaþjónustu var þó talin háð því að

notendur ættu rétt á tengingu við almenna fjarskiptanetið. Því hefur kvöð um það hvílt á Mílu ehf., sbr. ákvörðun PFS nr. 31/2017, en hún gildir til 31. desember 2022.<sup>4</sup>

(34) Vorið 2018 voru gerðar tvær meginbreytingar á inntaki alþjónustu. Sú fyrri fólst í því að gera alþjónustu tæknilega hlutlausa. Fyrir breytinguna áttu notendur rétt á *talsímaþjónustu*, en hún var tæknilega skilgreind sem símasamband um fastlínutengingu. Í ljósi tæknibreytinga og fyrirséðra minnkandi rekstrarskilyrða PSTN kerfisins þótti þörf á því að gera alþjónustu tæknilega hlutlausa, sem gæfi kost á því að veita þjónustuna með farnetslausnum eða annari tækni.

(35) Í inntaki alþjónustu er nú talað um *símaþjónustu*. Það hugtak er ekki skilgreint sérstaklega en ljóst er af skýringum í greinargerð frumvarpsins að um sé að ræða símasamband óháð tiltekinni tæknilegri lausn. Því verður að leggja til grundvallar að þeir notendur sem hafa aðgang að fullægjandi farsímaþjónustu, eða samkvæmt annari tækni, njóti alþjónustu í skilningi laganna.

(36) Síðari meginbreytingin fólst í því að hverfa frá því að skilgreina tiltekinn lágmarksgagnflutningshraða innan alþjónustu. Í stað þess að tiltaka ákveðin hraða er notast við hugtakið *nothæf internetþjónusta*. Í skýringum frumvarpsins var þessi breyting útskýrð með eftirfarandi hætti:

„Efni þessarar skilgreiningar hefur að geyma markmið um lágmarksgæði gagnaflytningaþjónustu innan alþjónustu. Horfið er frá því að skilgreina tiltekinn lágmarksgagnaflytningshraða út frá tiltekinni mælieiningu, eins og gert er í gildandi lögum (128 kb/s). Áherslan er frekar lögð á að internetþjónustan sé nothæf, þ.e. gagnist hinum almenna notanda í daglegu lífi. Hér er t.d. um að ræða að internetþjónustan sé af þeim hraða og gæðum að notandi geti án vandræða skilað skattframtali, tekið þátt í rafrænum kosningum, notað tölvupóst og vafrað um helstu vefmiðla o.s.frv. Tekið skal fram að með hugtakinu nothæfri internetþjónustu er ekki átt við þjónustubætti sem almennt krefjast aukinnar bandbreiddar, t.d. háskerpu sjónvarpsþjónustu yfir internetið. Gert er ráð fyrir að þeir eiginleikar sem internetþjónusta innan alþjónustu býr yfir séu skilgreindir í reglugerð ráðherra, sbr. lagastoð í 3. mgr. 20. gr. laga um fjarskipti, og geti tekið breytingum samhliða tæknipróun og þarfa notenda í tæknivæddu upplýsingasamfélagi.“

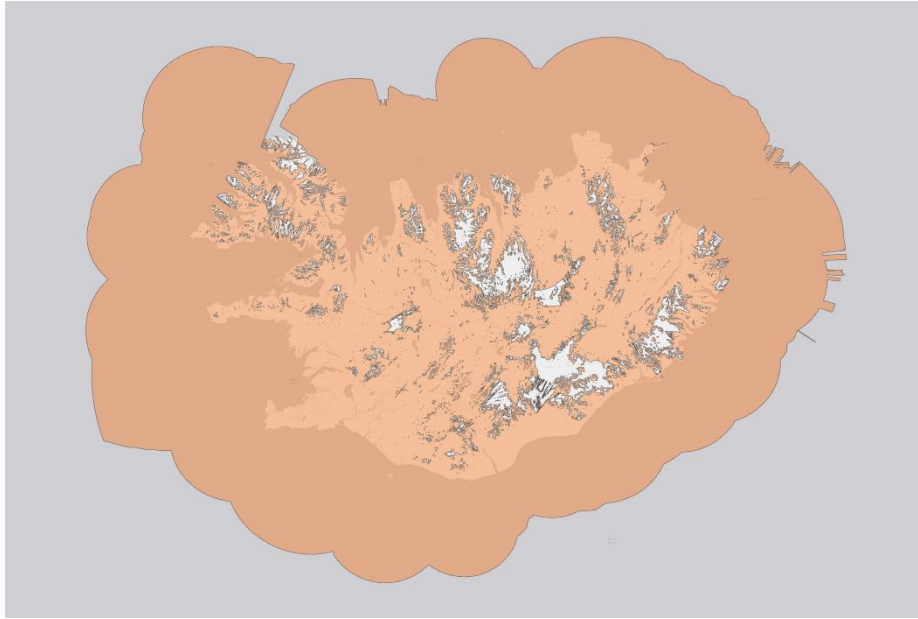
(37) Frá því að umrædd lagabreyting tók gildi hefur reglugerð um alþjónustu ekki verið endurskoðuð. Þannig liggur ekki fyrir með formlegum hætti hvaða þjónustubættir og eiginleikar nothæf internetþjónusta skuli búa yfir. Það hefur þó ekki komið að sök, þar sem að slíkir þjónustubættir og eiginleikar hafa verið skilgreindir í nýrri fjarskiptatilskipun Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 2018/1972/EB.<sup>5</sup> Sé sú skilgreining lögð til grundvallar er það mat PFS að fullnægjandi 3G farnetsþjónusta geti uppfyllt kröfur til þjónustubátta og eiginleika nothæfrar internetþjónustu innan alþjónustu.

### **3.2. Útbreiðsla alþjónustu og landfræðilegt umfang þjónustubrests innan alþjónustu**

(38) Til að meta umfang á alþjónustu er því nægilegt að horfa til útbreiðslu 3G farnetsþjónustu. Samkvæmt upplýsingum úr Gagnagrunni almennra fjarskiptaneta (GAF) nær 3G þjónusta til 99,97% landsmanna og er landfræðileg útbreiðsla þjónustunnar samkvæmt þessu korti:

<sup>4</sup> [https://pfs.is/library/Skrar/akv.-og-urskurdir/akvardanir-PFS/Akv\\_PFS\\_nr.31\\_2017.pdf](https://pfs.is/library/Skrar/akv.-og-urskurdir/akvardanir-PFS/Akv_PFS_nr.31_2017.pdf)

<sup>5</sup> Sjá viðauka V. í tilskipuninni: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018L1972&from=EN>



(39) Af framangreindu má ráða, eins og þróun í tækni og lagaumhverfi hefur verið undanfarin ár, að landfræðilegt umfang þeirra staðfanga sem njóta ekki fullnægjandi fjarskiptaþjónustu á markaðsforsendum hefur dregist verulega saman. Ekki verður horft framhjá mikilvægi þess að tryggja notendum tengingu við almenna fjarskiptanetið almennt á landinu öllu, nema í þeim sveitarfélögum þar búið er byggja upp staðbundið ljósleiðaranet í samkeppni við net alþjónustuveitanda. Á hinn bóginn er þörf fyrir alþjónustuútnefningu vegna þjónustupáttarins, þ.e. símaþjónustu og internetþjónustu, orðin mjög takmörkuð. Er þá átt við þjónustupætti sem ekki er hægt að bjóða fram á fyrirliggjandi fasta- og/eða farnetum. Í raun má segja að alþjónustunnar sé eingöngu þörf á þeim stöðum sem 3G farnetsþjónustu nýtur ekki við að lágmarki eða við sérstakar aðstæður.

(40) Við lokun PSTN kerfisins reynir á ákvæði um alþjónustu til þeirra notenda sem munu missa talsímaþjónustu og/eða hafa engan aðgang að farnetsþjónustu eða af mjög takmörkuðum gæðum. Útnefning PFS á alþjónustuveitanda um þjónustu fjarskiptatenginga til þessara notenda byggir á heimild í 1. mgr. 20. gr. fjarskiptalaga.

### **3.3. Svör við athugasemdum umsagnaraðila**

(41) Eins og fyrir greinir gerðu umsagnaraðilar almennt ekki athugasemdir við áformaða alþjónustuútnefningu Neyðarlínunnar ohf. PFS telur þó vera tilefni til að bregðast athugasemdum sem líta má á sem útfærsluatriði.

#### *3.3.1. Fyrirvari Mílu ehf. um viðbótartengingar*

(42) Í tölvupósti Mílu ehf. til PFS, dags. 9. september 2020, hafði félagið tilkynnt stofnuninni um þau örbylgjusambönd sem það taldi að ættu að falla undir ákvörðun þessa. Í athugasemdum sínum taldi Míla tilefni til að setja fram fyrirvara um að slíkum samböndum kynni að fjölga eftir því sem aðgerðum við lokun PSTN vindur fram.

(43) Þessi ákvörðun gerir einmitt ráð fyrir sveigjanleika hvað þetta varðar, sbr. málsgrein 12. hér að framan, sbr. og 7. töluliðar ákvörðunarorða. Komi upp tilvik þar sem fyrir séð er að lögheimili eða vinnustaðir með heilsárs atvinnustarfsemi missi allt fjarskiptasamband við lokun PSTN er þörf á að grípa til sérstakra aðgerða við að koma upp fjarskiptasambandi í viðkomandi



staðfangi, mögulega með örbylgjusambandi. Í slíkum tilvikum er gert ráð fyrir því að slík sambönd verði felld undir alþjónustukvöðina með því að tilgreina viðkomandi samband í viðauka við ákvörðunina. Umfang alþjónustunnar verður því, eftir þörfum, breytilegt á gildistíma alþjónustuútnefningarinnar. Þetta getur líka gengið í hina áttina, þ.e. að fjarskiptatengingar verði felldar út úr alþjónustu, t.d. sökum þess að viðkomandi staðfang hefur fengið aðgang að ljósleiðara eða fullnægjandi háhraða farnetssambandi.

### 3.3.2. *Sjónarmið Sýnar hf. um jafnræði og opinn aðgang*

(44) Sýn hf. telur mikilvægt að alþjónustuveitandi gæti jafnræðis við val á samstarfsaðilum við uppbyggingu fjarskiptatenginga innan alþjónustu og að tryggður sé jafn aðgangur þjónustuveitenda að slíkum tengingum. Telur félagið þörf á að binda útnefningum skilyrðum hvað þetta varðar, en þau voru orðuð með svofelldum hætti:

"1. Þær eignir sem Neyðarlínan byggir upp í þessu skyni (t.d. örbylgjunet, ljósleiðarar, fjarskiptamannvirki eða farnetssendar) verði ekki framseldar til einstakra fjarskiptafyrirtækja heldur ávallt í eignarhaldi Neyðarlínunnar (Öryggisfjarskipta).

2. Neyðarlínunni verði gert að gæta jafnræðis við val á fjarskiptafyrirtækjum sem taka að sér að annast rekstur þjónustu sem falli undir alþjónustukvaðir. Jafnframt að öllum fjarskiptafyrirtækjum verði tryggður opinn aðgangur að fjarskiptanetum sem byggð eru upp vegna alþjónustukvaðarinnar."

(45) Það er álitamál hvort hægt sé á grundvelli alþjónustukvaða að setja skorður við framsal eigna sem kunna að vera skráðar á alþjónustuveitanda, þrátt fyrir að til þeirra hafi stofnast með opinberum stuðningi í formi alþjónustuframlags. Almennt gildir sú regla samkvæmt EES-rétti að aðgangur að aðstöðu og innviðum sem komið hefur verið upp með ríkisstuðningi eigi að vera opinn öllum á jafnræðisgrundvelli. Þær kvaðir sem gilda um ríkisstyrkta innviði, m.a. um verð og aðgang, fylgja slíkum innviðum þrátt fyrir að þeir séu seldir, leigðir eða með öðrum hætti framseldir frá upphaflegum styrkþega til annars aðila. Ekki þykir þörf í ákvörðun þessari að fjalla nánar um framkvæmd slíkra reglna, t.d. í þeim tilvikum sem markaðsverð fæst í slíkum viðskiptum. Nægir, að mati PFS, að það rúmist innan regluumhverfis alþjónustu að beita meginreglum ríkisstyrktarreglna EES-réttar hvað þetta varðar. Sé jafn aðgangur tryggður að fjarskiptatengingum innan alþjónustu, eins og PFS telur rétt að mæla fyrir um, að þá ætti ekki að vera þörf fyrir á því skilyrði sem Sýn hf. tilgreinir í fyrri tölulið athugasemda sinna.

(46) Hvað varðar aðganginn að tengingum að þá getur hann ekki alveg verið fortakslaus, þar sem um sérsniðnar lausnir er að ræða. Þannig er t.d. ekki hægt að veita aðgang að lausn sem felst í því að taka á móti og magna 3G farnetsmerki sem hlýtur óhjákvæmilega að vera á hendi þess aðila sem starfrækir viðkomandi sendi á svæðinu.

(47) Síðara skilyrðið í athugasemdum Sýnar hf. varðar annars vegar jafnræði við val á samstarfsaðilum við uppbyggingu fjarskiptatenginga innan alþjónustu og hins vegar að tryggður sé jafn aðgangur þjónustuveitenda að slíkum tengingum. PFS lítur svo á að síðara atriðinu hafi verið svarað í málsgreinunum hér á undan. PFS tekur undir að það sé mikilvægt að alþjónustuveitandi gæti jafnræðis við val á samstarfsaðilum um uppbyggingu fjarskiptatenginga. PFS telur þó að hér þurfi að vera ákveðinn sveigjanleiki, enda hvílir sú kvöð á alþjónustuveitanda að leita hagkvæmstu lausna. Stundum getur hagkvæmasta lausnin verið fólgin í því að flétta henni inn í fjarskiptanet sem þegar er á staðnum eða staðhættir eru með þeim hætti að nærtækara er að vinna að lausn með einu fjarskiptafyrirtæki frekar en öðru, t.d.

ef farnetssamband frá einu fjarskiptafyrirtæki er nálægt, en ekki öðrum. PFS tekur því undir meginsjónarmið Sýnar hf. um að alþjónustuveitandi skuli leitast við að gæta jafnræðis við val á samstarfsaðila eins og kostur er.

(48) Að þessu virtu hefur PFS ákveðið að fallast á sjónarmið Sýnar hf. á framangreindum forsendum, sbr. 4. tölulið ákvörðunarorða.

### **3.4. Hlutverk alþjónustuveitanda og núverandi rekstraraðilar**

(49) Í stuttu mál má segja að hlutverk alþjónustuveitanda sé að tryggja að til staðar sé virk tenging við viðkomandi staðfang sem borið geti símaþjónustu og internet. Það er hlutverk almennra þjónustuaðila að veita slíka þjónustu yfir tenginguna og viðskiptavinurinn stendur straum af kostnaði við þjónustuna.

(50) Eins og staðan er í dag að þá eru þau örbylgjusambönd sem fjarskiptasjóður hefur tekið þátt í að koma upp rekin af nokkrum aðilum. Hér getur mögulega einnig verið um að ræða aðrar tæknilegar lausnir, s.s. að taka á móti og magna farsímamerki inn í hús. Ekki er ætlunin með alþjónustuútnefningunni að færa þennan rekstur yfir til Neyðarlínunnar ohf. Með öðrum orðum er ekki gert ráð fyrir að útnefningin hafi áhrif á viðskiptasamband rekstraraðilanna við notendur eða þjónustuveitendur þeirra yfir viðkomandi fjarskiptatengingu, að öðru leyti en því að endanotendur geta leitað til Neyðarlínunnar ohf. ef upp koma einhverjir hnökror á virkni tengingarinnar.

### **3.5. Alþjónustuveitandi er umsjónaraðili með símasambandi um örbylgju eða annarrar tækni**

(51) Það er ætlunin að Neyðarlínan ohf. beri ábyrgð á að þessi sambönd séu virk og nothæf og bregðist við í samvinnu við viðkomandi rekstraraðila ef upp koma einhver rekstraráföll. Þannig má segja að Neyðarlínan ohf. sé ákveðinn umsjónaraðili með þessum tengingum sem rekstraraðilar tenginga geta leitað til. Hlutverk rekstraraðila þessara fjarskiptatenginga kemur þó ekki í veg fyrir að Neyðarlínan ohf. geti sjálf komið upp fjarskiptasambandi til þeirra lögheimila og vinnustaða sem alþjónustuútnefningin mun ná til, t.d. nýjar tengingar sem þörf verður á að setja upp.

### **3.6. Alþjónustuveitandi er tengiliður við endanotanda og stjórnvalda um þessa þjónustu**

(52) Með útnefningunni er ráðgert að Neyðarlínan ohf. verði fyrirsvarmaður gagnvart stjórnvöldum um þá sértæku fjarskiptaþjónustu sem alþjónustuútnefningin tekur til. Hér er hvort tveggja um að ræða afstöðu til tæknilegrar útfærslu á þjónustunni sjálfri og stefnumótun um tilhögun framboðs hennar á gildistíma alþjónustuútnefningarinnar.

(53) Í þessu fyrirsvari felst enn fremur að það verður eingöngu á hendi Neyðarlínunnar ohf. að sækja um alþjónustuframlag vegna þeirrar þjónustu sem alþjónustuútnefningin tekur til. Með þessu er ekki verið að segja að ekki sé hægt að sækja um alþjónustuframlag fyrir þær tengingar sem rekstraraðilar starfrækja, t.d. við uppsetningu nýrra tenginga eða nauðslegs viðhalds á þeim sem eru nú í rekstri, heldur að slík umsókn krefjist milligöngu Neyðarlínunnar ohf. sem þá leggur sjálfstætt mat á styrkþörf og kostnaðarforsendur rekstraraðilans.

### **3.7. Inntak og umfang alþjónustunnar, tæknileg útfærsla og lágmarksgæði**

#### *3.7.1. Síma- og internetþjónusta*

(46) Sú alþjónusta sem útnefning þessi tekur til er tvíþætt. Fyrri þjónustubátturinn er símaþjónusta sem má sem næst líkja við talsímaþjónustu. Út frá tæknilegum skilyrðum getur hún ekki verið sú sama, þ.e. hún er ekki fólgin í rásaskiptu símasambandi yfir koparheimtaug.

Þess í stað er símasambandið flutt yfir internetið eða farnetið. Í fyrra tilfellinu er gert ráð fyrir því að alþjónustuveitandi geri þær ráðstafanir, eftir því sem þörf er á, til að upplifun notanda geti verði sambærileg við notkun almennrar talsímaþjónustu.

(47) Slíkar tæknilegar lausnir geta þó ekki að fullu komið í stað hefðbundinnar talsímaþjónustu, þar sem internettengingar eru háðar rafmagni á meðan talsíminn (heimasíminn) er rafmagnsfæddur frá símstöð. Ekki er ætlunin með alþjónustuútnefningunni að grípa til mótvægisáðgerða þar að lútandi, enda er raffæðing heimtauga ekki hluti af alþjónustu. Til eru lausnir sem endanotendur geta komið sér upp til að tryggja fjarskiptasamband í rafmagnleysi vegna fjarskipta, t.d. með UPS varaafgjafa. Þar að auki lítur PFS svo á varafl í fjarskiptum sem almennt viðfangsefni sem þegar er á dagskrá, m.a. vegna afleiðinga óveðursins í desember 2019, sbr. tillögur sérstaklega skipaðs átakshóps um úrbætur á vegum forsætisráðuneytisins.<sup>6</sup>

(48) Með tilliti til framangreinds er gert ráð fyrir því að símasamband samkvæmt útnefningunni lúti sambærilegum gæðakröfum og núverandi talsímaþjónusta að breyttu breytanda, sbr. nánar hér að neðan.

Síðari þjónustupátturinn varðar gagnaflutningsþjónustu innan alþjónustu. Um er að ræða svokallaða *nothæfa internetþjónustu*, eins og slík þjónusta er nánar afmörkuð í V. viðauka við fjarskiptatilskipun Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 2018/19972/EB.

(49) Ljóst má vera af samhengi umfjöllunar í ákvörðun þessari að ekki er ætlunin að Neyðarlínan ohf. sé þjónustuveitandi gagnvart endanotendum um þessa þjónustu, heldur sjái til þess að fjarskiptatengingin við viðkomandi staðfang og aðbúnaður gagnvart endanotanda sé með þeim hætti að fjarskiptafyrirtæki sem starfa á smásölustigi geti boðið fram þjónustu sína.

### 3.7.2. Tæknileg útfærsla

(50) Eins og gildir almennt um alþjónustu í dag að þá er hún tæknilega hlutlaus, þ.e. sjálf þjónustan er inntak alþjónustuskyldna, en ekki tæknilegar útfærslur eða gerð undirliggjandi fjarskiptaneta. Því er það ætlunin að alþjónustuveitandi geti uppfyllt þær alþjónustukvaðir sem á honum hvíla óháð tækni. Alþjónustuveitanda ber þó að velja hagkvæmustu lausnina í hverju tilviki fyrir sig. Í mörgum tilvikum getur það komið til álita að koma upp örbylgjusambandi til að tengja viðkomandi staðfang. Í öðrum tilvikum getur það verið nærtækari lausn að móttaka og magna 3G (eða 4G) farsímamerki, sem kann að vera fyrir hendi utandyra við staðfangið, og leiða það inn í húsakynni, að því gefnu að alþjónustuveitandi meti það svo að þjónustusvæði viðkomandi farnetsendis uppfylli lágmarkskröfur um gæði, sbr. næsta kafla.

### 3.7.3. Lágmarksgæði

(51) Ætlunin er að notendur alþjónustunnar öðlist aðgang að nothæfri internetþjónustu í skilningi 32. töluliðar 1. mgr. 3. gr. fjarskiptalaga. Að áliti PFS felst í því að þjónustan skuli vera þess bær að geta virkjað með fullnægjandi þjónustuupplifun notanda á þeim þjónustupáttum sem skilgreindir eru í viðauka V. viðauka við fjarskiptatilskipun Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 2018/19972/EB. Í viðkomandi regluverki er ekki skilgreindur tiltekinn gagnaflutningshraði, en PFS metur það svo að 3G þjónusta ætti að fullu að afkasta þeirri fjarskiptanotkun miðað við venjuleg afnot. Því skal internetþjónusta um fjarskiptatengingu sem alþjónustuútnefningin tekur til að lágmarki ná 10 Mb/s meðaltalsgagnaflutningshraði á sólarhring.

<sup>6</sup> Sjá skýrslu átakshópsins: <https://www.stjornarradid.is/gogn/rit-og-skyrslur/stakt-rit/2020/02/28/Skyrsla-atakhops-og-aaetlun-um-540-innvifaframkvaemdir-fram-til-2030/>

## Mælivíðmið

Meðalhraði skal mældur samfelld í 3 klst. annars vegar á tímabilinu 09:00 – 12:00 og hins vegar á tímabilinu 19:00 – 22:00. Skilgreindur meðalhraði samfelld í 3 klst. skal nást innan beggja tímabila.

(52) Hvað varðar gæði símpjónustunnar telur PFS eðlilegt að skilgreind gæðaviðmið sem um árabíl hafa gilt fyrir talsímaþjónustu eigi við um símaþjónustu yfir internet og farnetstengingu eftir því sem við á. Hér er ekki um ræða gæðaviðmið sem eru tæknilega bundin við PSTN þjónustu heldur almenn gæðaviðmið, t.d. um uppítíma þjónustunnar, viðbragðtíma vegna bilana o.s.frv. PFS vísar til þeirra gæðaviðmiða um lágamarkskröfur alþjónustu frá 21. október 2010, að breyttu breytanda.<sup>7</sup>

### 3.8. Kostnaður vegna alþjónustunnar – fjármögnun og málsmeðferð

#### 3.8.1. Þjónustu- og verkþættir sem geta verið andlag alþjónustuframlags

(53) Forsenda alþjónustuútnefningarinnar er að Neyðarlínan ohf. verði ekki fyrir kostnaði sem félagið telur sig þurfa að fá bætt. Hér er hvort tveggja um að ræða kaup á nýjum búnaði eða nauðsynlegar viðgerðir á búnaði sem er í rekstri. Hvað varðar vinnuþáttinn er t.d. átt við alla undirbúningsvinnu, hönnun, mælingar, prófanir, ásamt vinnu við uppsetningu. Þá fæst allur tilheyrandi ferða- og flutningskostnaður bættur. Hins vegar er ekki ætlunin að almennur rekstrarkostnaður sé bættur, enda ætlast til að heildsölugjöld og/eða notendagjöld standi straum af slíkum kostnaði.

(54) Framangreindur kostnaður skal bættur sem raunkostnaður. Þannig er ekki gert ráð fyrir að bætt verði fyrir hæfilega arðsemi alþjónustuveitanda. Þar sem að Neyðarlínan ohf. starfar ekki á markaðsforsendum, þ.m.t. með tiltekna arðsemiskröfu í starfsemi sinni, telur PFS að aðferðarfræði hreins kostnaðar (e. net cost) eigi ekki við um útreikning á mögulegu alþjónustuframlagi til félagsins.

(55) Í þeim tilvikum sem fjarskiptatenging samkvæmt ákvörðun þessari kallar á uppsetningu á sértækum endabúnaði hjá notanda, t.d. til að taka á móti örbylgjusambandi, að þá fellur slíkur kostnaður undir andlag alþjónustuframlags. Sömuleiðis ef viðvarandi aðgangsgjald (línugjald) hækkar verulega frá því aðgangsgjaldi sem almennt tíðkast um landið að þá megi, samkvæmt mati Neyðarlínunnar ohf., fella það undir alþjónustuframlag, enda væri slík ráðstöfun eingöngu tímabundin á gildistíma þessarar alþjónustuútnefningar.

(56) Uppsetning fjarskiptateningar við staðfang sem þegar er tengt við ljósleiðara sem notandinn hefur kosið að taka ekki í notkun eða ekki getað, t.d. vegna einskiptis tengigjalds sem krafist er af netrekenda, getur ekki orðið andlag að útgreiðslu alþjónustuframlags. Mögulegur fjárhagslegur stuðningur við greiðslu tengigjalds við ljósleiðara í slíkum tilvikum þarf að skoða á öðrum forsendum og mögulega á grundvelli annarra laga.

#### 3.8.2. Aðild að umsóknum um alþjónustuframlag

(57) Það verður eingöngu á hendi alþjónustuveitanda að sækja um alþjónustuframlag vegna þjónustunnar. Það útilokar þó ekki að rekstraraðilar fjarskiptatenginga, séu þeir aðrir en Neyðarlínan ohf., geti fengið bættan kostnað, sbr. forsendur í kafla 3.7.1. Slíkt þarf þá að gerast fyrir milligöngu Neyðarlínunnar ohf. sem leggur þá sjálfstætt mat á kostnaðarforsendur rekstraraðilans. Til að gæta jafnræðis telur PFS ekki rétt að beita aðferðarfræði hreins kostnaðar

<sup>7</sup>[https://www.pfs.is/library/Skrar/Innflutt/PDF/PFS\\_G%c3%a6%c3%b0avi%c3%b0mi%c3%b0\\_al%c3%bej%c3%b3nusta\\_fjarskipti\\_21.10.2010.pdf](https://www.pfs.is/library/Skrar/Innflutt/PDF/PFS_G%c3%a6%c3%b0avi%c3%b0mi%c3%b0_al%c3%bej%c3%b3nusta_fjarskipti_21.10.2010.pdf)

(e. net cost) við afgreiðslu slíkra umsókna. Á móti kemur að ekki verður bætt fyrir hæfilegan hagnað rekstraraðilans af slíkri framkvæmd.

(58) Hafi Neyðarlínan ohf. milligöngu um slíkt framlag f.h. rekstraraðila, skal alþjónustuveitandi skila slíku framlagi til hans án ástæðulauss dráttar eftir að framlagið hefur verið útgreitt.

### *3.8.3. Málsmeðferð og kröfur til umsókna um alþjónustuframlag*

(59) Falli til kostnaður við að uppfylla alþjónustukvaðir skal slíkum kostnaði safnað saman á ársgrundvelli af hálfu alþjónustuveitanda. Slíkum kostnaði skal haldið bókhaldslega aðgreindum í rekstri alþjónustuveitanda. Hann heldur líka utan um upplýsingar um kostnað, ásamt viðeigandi fylgigönum, frá rekstraraðilum fjarskiptatenginga sem óska eftir alþjónustuframlagi. Fyrir 1. apríl ár hvert sækir alþjónustuveitandinn, ef þörf er á, um heildarframlag vegna rekstrarársins þar á undan. Umsókn skal vera sundurliðuð eftir viðföngum og með tilvísanir til hlutaðeigandi rekstraraðila fjarskiptatenginga, ef svo háttar til.

### *3.8.4. Hámarksframlag fyrir tiltekið staðfang*

(60) Samkvæmt upplýsingum frá fjarskiptasjóði hefur að jafnaði verið gengið út frá því að styrkur til að koma upp örbylgjusambandi fari ekki yfir 1.000.000 kr. án vsk. fyrir hverja fjarskiptatengingu til lögheimilis eða vinnustaðar með heilsárs atvinnustarfsemi. PFS telur eðlilegt að miða við sömu upphæð vegna mögulegs alþjónustuframlags.

(61) Í ljósi þess að um er að ræða mjög þröng undantekningartilvik vegna tiltekinnna staðfanga, víðsvegar um landið, sem vegna erfiðra aðstæðna er dýrt að tengja fjarskiptasambandi, telur PFS ekki rétt að setja tiltekið þak á alþjónustuframlag. Fari áætlaður kostnaður við slíka framkvæmd umfram 1.000.000 kr. án vsk. þurfi alþjónustuveitandi fyrirfram að leita samþykkis PFS sem leitar umsagnar fjarskiptasjóðs um framkvæmdina og áætlaðan kostnað hennar. Við ákvörðun um hvort veita skuli hærra alþjónustuframlag tekur PFS fyllsta tillit til sjónarmiða fjarskiptasjóðs.

### *3.8.5. Kostnaðarhlutdeild endanotanda*

(62) Þegar fjarskiptasjóður hefur komið að því að styðja við fjármögnun á fjarskiptatengingum til lögheimila eða vinnustaða með heilsárs atvinnustarfsemi hefur sjóðurinn ekki gert ráð fyrir kostnaðarhlutdeild af hálfu notanda. PFS telur ekki tilefni til bregða frá þeirri framkvæmd í alþjónustuútnefningu þessari.

## *Ákvörðunarorð*

- 1. Með vísan til 1. mgr. 20. laga um fjarskipti nr. 81/2003 er Neyðarlínan ohf. útnefnd sem alþjónustuveitandi fjarskiptatenginga fyrir síma- og internetþjónustu, í sérstökum tilvikum, fyrir lögheimili og vinnustaði með heilsárs atvinnustarfsemi. Þjónustan er tæknilega hlutlaus, en velja ber hagkvæmustu lausnina í hverju tilviki fyrir sig.**
- 2. Neyðarlínan ohf. hefur umsjón með fjarskiptatengingum sem aðrir rekstraraðilar hafa byggt upp og starfrækja innan skilgreindrar alþjónustu samkvæmt ákvörðun þessari. Neyðarlínan ohf. getur á grundvelli samkomulags**

við rekstrararaðila fjarskiptatenginga falið slíkum aðila að setja upp nýja tengingu og starfrækja hana. Náist ekki samkomulag milli Neyðarlínunnar ohf. og rekstraraðila um uppsetningu eða nauðsynlegt viðhald á tengingu, sem þegar er til staðar, skal Neyðarlínan ohf. annast slíka framkvæmd á eigin vegum án aðkomu rekstraraðila.

3. Inntak alþjónustunnar er símaþjónusta og nothæf internetþjónusta sem skal skila a.m.k. 10 Mb/s meðaltalshraða á sólarhring, sbr. forsendur ákvörðunar þessarar, m.a. um mælingar á gæðum. Símaþjónustan skal uppfylla núgildandi gæðaviðmið innan alþjónustu, sem Póst- og fjarskiptastofnun hefur gefið út, t.d. hvað varðar uppitíma og viðbragðstíma vegna bilana, að breyttu breytanda, með tilliti til þeirrar ólíku tækni sem notast er við.
4. Neyðarlínan ohf. skal gæta jafnræðis við val á rekstraraðilum fjarskiptatenginga til samstarfs um uppbyggingu nýrra tenginga sem falla undir alþjónustu þessa, að teknu tilliti til aðstæðna hverju sinni. Fjarskiptatengingar sem falla undir ákvörðun þessa eða verða síðar byggðar upp á grundvelli alþjónustukvaðarinnar eru háðar opnum aðgangi þjónustuveitenda, ef aðstæður og tæknilegar forsendur leyfa.
5. Ef ekki er unnt að koma upp tengingu til að veita símaþjónustu og nothæfa internetþjónustu eða annast nauðsynlegt viðhald á slíkri tengingu á markaðsforsendum getur Neyðarlínan ohf. sótt um alþjónustuframlag til Póst- og fjarskiptastofnunar. Alþjónustufarlag vegna einstakra tenginga sem er umfram 1.000.000 kr. án vsk. er háð sérstöku mati Póst- og fjarskiptastofnunar og fyrirfram samþykki að teknu fyllsta tilliti til umsagnar fjarskiptasjóðs. Framlaginu er ætlað að bæta útlagðan raunkostnað sem fyrirséð er að verði ekki innheimtur með gjöldum á ætluðum líftíma fjárfestingarinnar. Sækja skal um alþjónustuframlag vegna undangengins rekstrarárs fyrir 1. apríl ár hvert. Hafi útlagður kostnaður verið borinn af rekstraraðila fjarskiptatengingar skal Neyðarlínan ohf. koma úthlutuðu alþjónustuframlagi til hans án ástæðulauss dráttar eftir að framlagið hefur verið útgreitt.
6. Kostnaður vegna alþjónustu sem leiðir af ákvörðun þessari skal vera bókhaldslega aðskilinn í rekstri Neyðarlínunnar ohf. Umsókn um alþjónustuframlag skal vera sundurliðuð eftir viðföngum, eftir því sem kostur er.
7. Útnefning Neyðarlínunnar ohf. nær til landsins alls eins og hún er nánar afmörkuð hverju sinni í viðauka við ákvörðun þessa á gildistíma hennar. Útnefningin gildir til 31. desember 2024. Heimilt er að sækja um alþjónustuframlag vegna ársins 2024 til 1. apríl 2025.
8. Ákvörðun þessi er kæraneleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 13. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi var kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar. Samkvæmt 4. mgr. 13. gr. sömu laga getur aðili einnig borið ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar beint undir dómstóla án þess að mál sé fyrst borið undir úrskurðarnefnd. Slíkt mál skal höfðað innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi fékk vitneskju um ákvörðun stofnunarinnar. Málskot frestar ekki réttaráhrifum ákvarðana stofnunarinnar.

**Málskot beint til dómstóla hindrar að úrskurðarnefnd sé heimilt að taka kæru til málsmeðferðar.**

*Póst- og fjarskiptastofnun, 25. september 2020*

---

Hrafnkell V. Gíslason

---

Björn Geirsson