

Samráð vegna útnefningar alþjónustuveitanda

Umsögn Símans hf./Mílu

Viðauki C - Yfirlit yfir spurningar Póst- og fjarskiptastofnunar

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 línunum?

Já, það er bæði eðlilegt og nauðsynlegt, þar sem fordæmi eru fyrir því að kostnaður alþjónustuhafa við nýjar tengingar og endurnýjun á eldri tengingum sé svo hár að tekjur af henni muni aldrei standa undir fjárfestingunni sem í henni felst. Sem dæmi um slíkt var kostnaður Símans vegna dýrustu heimtaugarinnar og uppfærslu á dreifikerfi sínu vegna uppbyggingar á 128 kb/s gagnahraða á landsbyggðinni um 5.000.000 kr. fyrir aðeins eina heimtaug.

Síminn/Míla telja eðlilegt að hámarkskostnaður alþjónustuveitanda við tengingar fari ekki yfir 500.000 kr. Fari kostnaður við veitingu þjónustunnar yfir þau mörk telja Síminn/Míla að viðskiptavinurinn þurfi að greiða mismuninn. Afar nauðsynlegt er að fjárfestingar alþjónustuveitanda byggi á viðskiptalegum forsendum og að alþjónustuveitandi tapi ekki fjármunum á því að veita viðskiptavinum sínum þjónustu.

Einu sjónarmiðin sem hægt er með sanngirni að leggja til grundvallar við mat á því hvort alþjónustuveitandi skuli ráðast í fjárfestingar við tengingar við talsímanetið eða ekki, eru kostnaðarsjónarmið.

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.

Mikilvægt er að huga að því að alþjónustuveitanda ber skylda til þess að reka heimtaugina, reka og viðhalda sjálfu símkerfinu, auk þess að greina og gera við bilanir þegar þær koma upp. Sú skylda hvílir á alþjónustuveitanda hvort sem sá rekstur skilar viðunandi tekjum eður ei.

Orkuveitur, fyrirtæki sem ekki lúta kvöðum, leggja ljósleiðara, sem eru að mati Símans staðkvæmdarvara heimtauga. Heimtaugar eru aftur á móti reknar með margvíslegum kvöðum. Vaxandi samkeppni gerir það að verkum að markaðshlutdeild á markaði 11 með aðgang að heimtaugum minnkar. Alþjónustuveitandi þarf eftir sem áður að leggja, reka og viðhalda heimtaugum sínum þrátt fyrir snarminnkandi tekjur af þeim. Síminn/Míla vill vekja athygli PFS á þessum aðstöðumun í rekstrinum.

Markaðurinn er að breytast mikið og hefðbundin talsímaþjónusta talsvert á undanhaldi. Fjöldi manns er hættur að nota talsíma og notar þess í stað GSM-síma fyrir samskipti sín.

Miðað við öra þróun markaðarins er líklegt að unnt verði að líta á GSM-símaþjónustu og talsímaþjónustu sem staðkvæmdarvörur.

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 alþjónustuskýldna?

Í samráðsskjali PFS eru kynntar áætlaðar tímasetningar næstu endurskoðunar á tilskipunum ESB, varðandi fjarskipti og innihald alþjónustuhugtaksins. Með hliðsjón af þeim tímasetningum er af hálfu Símans hf. fallist á tillögu PFS um að miða gildistímann við þrjú ár, frá og með 1. janúar 2008, með mögulegri framlengingu í eitt ár.

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?

Þar sem vinna stendur yfir við greiningu á mörkuðum 1-6 er snúa að alþjónustu telur Síminn/Míla að útnefning ætti að bíða uns niðurstöður þeirrar greiningar liggja fyrir. Síminn telur það staðreynd að ýmsir aðilar á markaði gætu tekið að sér að sinna alþjónustu eftir landssvæðum.

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?

Ljóst er ef litið er til landsins alls, að Síminn hf. hefur byggt upp eina fjarskiptanetið sem almennt getur sinnt þessari kvöð fyrir landið í heild. Síminn hefur nú þegar fjárfest fyrir verulegar upphæðir til að uppfylla þessa kvöð. Rökrétt virðist að nýta þá fjárfestingu, fremur en að hvetja til frekari fjárfestinga annarra aðila. Þá má einnig hafa í huga að þessi þjónusta Símans er veitt undir eftirliti PFS, bæði hvað varðar verð og þjónustugæði.

Auk þess sem hér hefur verið rakið er nú unnið að uppbyggingu CDMA 450 kerfisins, sem mun auka verulega þá möguleika sem í boði eru varðandi talsíma- og gagnaflutningsþjónustu. Á það ekki síst við um ýmsa afskekkt staði, þar sem erfitt getur verið að veita þessa þjónustu.

Með hliðsjón af ofanrituðu verður að teljast eðlilegt að Síminn verði útnefndur sem alþjónustuveitandi um land allt fyrir gagnaflutningsþjónustu með að lágmarki 128 Kb/s gagnaflutningshraða.

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.

Síminn telur þær áskriftarleiðir sem eru í boði fyrir þá sem eiga einungis kost á tengingu með 128 Kb/s gagnaflutningshraða vera fullnægjandi og mæta þörfum notenda. Ekki síst þegar á það er litið að kvöð um 128 Kb/s gagnaflutningshraða sem tilgreind er í

fjarskiptalögum gengur lengra en heimilt er samkvæmt EES-gerðum sem gera einungis kröfu um 56 Kb/s upphringisamband.

Síminn vill þó benda á að með tilkomu CDMA kerfisins sem tekið verður í gagnið eigi síðar en áramótin 2008/2009 mun framboð til þeirra 2% sem einungis eiga möguleika á 128 Kb/s upphringisambandi til að fá aðgang að háhraða gagnaflutningssambandi batna verulega.

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?

Síminn hefur ekki haft útgáfu símaskrár og aðgang að upplýsingaþjónustu um símanúmer með höndum í u.þ.b. tvö ár. Telja forsvarsmenn Símans og Skipta hf., móðurfélags Símans, því ekki rétt að útnefna Símann sem alþjónustuveitanda á þessu sviði.

Já upplýsingaveitur ehf. (Já), dótturfélags Skipta, hefur frá stofnun félagsins haft þann rekstur á sínum herðum og borið ábyrgð á framangreindum þáttum. Já hefur aukinheldur komið fram út á við, gagnvart símnotendum sem og atvinnurekendum, sem veitandi þjónustunnar, en ekki Síminn. Já hefur unnið að því jöfnum höndum að bæta nefnda þjónustu við símnotendur og atvinnurekendur og leitað ýmissa leiða til að mæta þörfum þeirra, sem hafa aukist og breyst í takt við tímann. Forsvarsmenn Já eru því einnig á þeirri skoðun að réttast væri að útnefna Já sem alþjónustuveitanda hvað varðar aðgang að símaskrá og upplýsingaþjónustu í stað Símans.

Spurning 8.

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

Já. Í ljósi síbreytilegs umhverfis fjarskiptafyrirtækja, og breytinga á þörfum notenda telur Síminn það þó mjög mikilvægt að koma til móts við notendur með því að útvíkka þá upplýsingaþjónustu sem heimilt er að veita í símanúmerinu 118. Lagt er til að eftirfarandi þjónusta sé aðgengileg að lágmarki, eftir því sem við á:

- Nafn einstaklings eða fyrirtækis
- Númer; símanúmer í almennri fjarskiptaþjónustu
- Heimilisfang
- Póstnúmer
- Starfsheiti
- Deildarfyrirkomulag
- Afgreiðslutími fyrirtækja
- Tölvupóstföng
- Vistföng heimasíðna
- Nýtt: Upplýsingar af Internetinu

Lagt er jafnframt til að Póst- og fjarskiptastofnun sé heimilt að veita undantekningar frá áðurnefndum reglum þjóni það þörfum notenda betur.

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?

Síminn er reiðubúinn að sinna áfram þessari þjónustu.

Spurning 10.

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

Síminn telur að enn sé þörf fyrir almenningssíma sem falla undir alþjónustu. Ljóst er þó að endurmeta þarf staðsetningu þeirra og umfang í ljósi breytinga á farsímaeign og útbreiðslu farsímaþjónustu á landinu. Taki Síminn að sér þessa þjónustu er eðlilegt að samráðsfundir séu haldnir með PFS með reglulegum hætti til að endurmeta þörfina og fara yfir álitamál.

Þessu til viðbótar vill Síminn benda á að verið er að byggja upp CDMA 450-kerfi um allt land. Í þessu kerfi er hægt að bjóða upp á símaþjónustu með sömu möguleikum og fastlínusímar bjóða upp á. Hægt er að takmarka þjónustuna eingöngu við talsímaþjónustu en auk þess er hægt að bjóða uppá háhraða gagnaflutningstengingu (allt að 3,1 Mbit) óski notandinn eftir því. Verðskrá liggur ekki fyrir en gert er ráð fyrir að þær verði sambærilegar við þjónustu veitta í öðrum kerfum.

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?

Nei, sú ábyrgð ætti að hvíla jafnt á öllum fyrirtækjum í fjarskiptum sem samfélagsleg ábyrgð þeirra allra. Síminn hefur í gegnum tíðina unnið mikið með öryrkjum og fólki sem á undir högg að sækja að eigin frumkvæði og telur að önnur fjarskiptafyrirtæki geti gert hið sama.

Spurning 12.

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

Síminn trúir því að í boði sé þjónusta fyrir þær sérstöku þjóðfélagsþarfir sem unnt er að veita öryrkjum með góðu móti. Þrátt fyrir það er ávallt rými fyrir umbætur. Sem fyrr segir veitir Síminn öryrkjum þó margvíslega þjónustu án sérstakra kvaða um slíkt.

Gott dæmi um slíka þjónustu er s.k. textasími (textasimi@simi.is) sem er þjónusta sem veitt er með notkun MSN Messenger-forritsins. Þjónustan var tekin upp hjá Símanum þegar ritsíminn var keyptur af Íslandspósti. Í gegnum textasímann er heymarlausum einstaklingum veitt margvísleg símaþjónusta sem kann að vera örðugt fyrir þá að verða sér út um sjálfir. Er þar t.a.m. átt við aðstoð við tímapantanir hjá læknum, veitingu ýmissa upplýsinga, aðstoð við atvinnuumsóknir, auk aðstoðar við margt annað í svipuðum dúr. Þjónustan er opin alla virka daga frá klukkan 08:00 til 23:00 og um helgar frá klukkan 10:00 til 23:00. Þjónustan er gjaldfrjáls.

Spurning 13.

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

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.

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?

Skilgreind gæðamarkmið eru mikilvæg til að notendur viðkomandi þjónustu geti gengið að ákveðnum eiginleikum hennar sem vísun. Hins vegar er mikilvægt að gæðamarkmið séu sett að vel ígrunduðu máli og taki tillit til þess, að svo miklu leyti sem frekast er unnt, hvort viðskipta- og markaðssjónarmið geti réttlætt þær kröfur sem gerðar eru hverju sinni.

Síminn/Míla telur að það væri eðlilegt að skipta landinu upp í svæði við mat á frammistöðu í tengingum og viðgerðum. Núna miðast viðbragðstími Mílu, hvað bilanir í grunnkerfinu varðar, við þann tíma sem líður frá því að bilun uppgötvast eða þegar beiðni berst inn til þjónustustýringar vegna bilana. Ekki er hins vegar gert ráð fyrir jarðvinnuframkvæmdum eða meiriháttar umskiptingu á búnaði þótt það kunni að vera nauðsynlegt í sumum tilvikum. Viðmiðin eiga við í 95 prósent tilvika.

Í dag er eftirfarandi skipting notuð af Mílu en ef til vill væri eðlilegast að skipta landinu upp í nær- og fjærsvæði, þ.e. miðað við fjarlægð frá þeim starfsstöðvum sem alþjónustuveitandi hefur. Míla hefur t.d. 14 starfsstöðvar. Svæði 2 gæti t.d. verið fjærsvæði í nánar tilteknum kílómetrafjölda frá næstu starfsstöð.

Svæði	Viðbragð	Viðgerð lokið í síðasta lagi
Bilun á svæði 1	Næsta virka dag	3 virka daga
Bilun á svæði 2	Næsta virka dag	4 virka daga
Bilun á svæði 3	Næsta virka dag	10 virka dagar