



Gæði netþjónustu í dreifbýli

22. desember 2010

Póst-og fjarskiptastofnun vinnur að verkefni við að kanna og meta gæði Netþjónustu sem veitt var í dreifbýli seinni hluta ársins 2010. Í þessum umgangi óskar stofnunin eftir gögnum þar að lútandi frá eftirtöldum fjarskiptafyrirtækjum sem reka eigin net:

- a. EMax vegna svæða í Borgarbyggð, Húnavatnshrepp, Eyjafirði, Þingeyjarsveit, Norðurþingi, Fljótshálfhéraði og á Suðurlandi.
- b. Hringiðan vegna svæða á sunnanverðu Snæfellsnesi og á Mýrum
- c. Nepal vegna svæðis í miðjum Borgarfirði
- d. Snerpa vegna nokkurra staða á Vestfjörðum
- e. Gagnaveita Skagafjarðar vegna senda í Skagafirði auk ljósleiðaranets út frá Sauðárkróki
- f. Tengi vegna ljósleiðarnets beggja vegna Eyjafjarðar, auk nokkurra ADSL dslam.
- g. EJS á Akureyri vegna SDSL í Eyjafjarðarsveit og við Mývatn
- h. Magnavík vegna svæða á hluta norðausturhorns landsins
- i. Martölvan vegna svæðis vestan við Höfn
- j. Fjarskiptafélag Örnefinga vegna ljósleiðaranets í Örnefasveit
- k. Ábótinn vegna svæða á Suðurlandi
- l. Vodafone vegna loftlínukerfis (fyrrum Lína.Net) á Suðurlandi, auk 3G Wireless Broadband víða um land.
- m. Síminn vegna WiMax svæða á Suðurlandi, auk 3G Wireless Broadband víða um land.
- n. NOVA vegna 3G wireless Broadband þjónustu víða um land

Fyrir hvert þjónustusvæði skal viðkomandi fjarskiptafyrirtæki fylla rafrænt út viðeigandi dálka í hjálögðu útfyllingarskjali, þar sem hvert svæði fær sitt útfyllingarblaðið. Sama gildir um mismunandi flutningsnet fjarskiptafyrirtækisins innan hvers svæðis, svo sem WiMax, xDSL, WiFi og 3G Wireless Broadband.

Um þetta málefni vísast til eftirtalinna reglna stofnunarinnar er tóku gildi 1. júlí árið 2008:

- Reglur nr. 1221 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum
- Reglur nr. 1222 um virkni almennra fjarskiptaneta
- Reglur nr. 1223 um vernd, virkni og gæði IP fjarskiptaþjónustu

Svör þurfa að berast stofnuninni í síðasta lagi 14. janúar n.k. á netfangið pfs@pfs.is. Opinberlega verður greint frá svörum í lok janúar 2011.

Umbeðnar upplýsingar er lúta að virkni almennra fjarskiptaneta

Í 28. gr. reglna 1222 er fjallað um opinbera birtingu:

„Fjarskiptafyrirtæki skal birta opinberlega, t.d. á heimasíðu sinni, stefnu um virkni og öryggi fjarskiptaneta sinna. Að lágmarki skal eftirfarandi koma fram:

- 1. Öryggisstefna fyrirtækisins**
- 2. Stefna fjarskiptafyrirtækisins um hver sé meðal uppitími, meðal endurreisnartími og hámarksnýting hinna mismunandi fjarskiptaneta þess.**
- 3. Leiðbeiningar til neytenda um hvert þeir geti leitað með ábendingar til fjarskiptafyrirtækisins, telji þeir öryggi og virkni fjarskiptaneta þess ábótavant“.**

Til að svara fyrirspurn stofnunarinnar í tengslum við ofangreinda upptalningu þarf að fylla rafrænt út hluta A í útfyllingarblaði. Jafnframt óskar stofnunin eftir að fá senda öryggisstefnuna í lið 1.

Í 24. gr. reglna nr. 1222 er fjallað um tilkynningar um ósamfellda virkni:

„Fjarskiptafyrirtæki skulu vera með skýra og skilvirka ferla vegna tilkynninga um ósamfellda virkni, eða hættu á slíku í almennum fjarskiptanetum sínum, svo sem af völdum truflana, bilana og breytinga. Tilkynna skal viðskiptavinum um slík atvik og skulu þjónustuviðmið þar að lútandi koma fram á heimasíðu fyrirtækisins eða eftir sambærilegum leiðum, t.d. í viðskiptamannasamningum. Í tilkynningunum þarf að lágmarki að koma fram hvaða áhrif atvikið hefur eða getur haft, og þær ráðstafanir sem fjarskiptafyrirtækið muni gera, ásamt ráðleggingum til viðskiptamanna ef svo ber undir“.

Til að svara fyrirspurn stofnunarinnar í tengslum við ofangreinda upptalningu þarf að fylla rafrænt út liði í B hluta útfyllingarblaðsins. Jafnframt óskar stofnunin eftir að fá send umrædd þjónustuviðmið.

Umbeðnar upplýsingar er lúta að IP vernd, virkni og gæðum fjarskiptaþjónustu

Í 27. gr. reglna nr. 1223 er m.a. fjallað um grunnþjónustu:

„Grunnþjónustan skal ennfreður innihalda eftirfarandi leiðir er auðvelda viðskiptavinum að meta gæði þjónustunnar:

- 1. Aðgengi að vefsíðu sem gerir viðskiptavinum kleift að mæla flutningshraða innan IP fjarskiptanetsins (t.d. TCP afköst á porti 80), frá viðskiptavini að miðju IP fjarskiptanetsins og frá viðskiptavini að mikilvægum jaðarsamtengingum IP fjarskiptanetsins við önnur IP fjarskiptanet.**
- 2. Atburðaskrá þeirra atburða sem hafa áhrif á stóran hóp viðskiptavina**
- 3. Upplýsingar til almennings á myndrænu formi um hlutfall meðalálags einstakra samtenginga síðustu 5 mínútna, t.d. álag. 50-70%, pakkatap minna en 0,2%. Ennfremur markmið fyrirtækisins í hverju tilfelli fyrir sig sem gildir fyrir mesta álagstíma dagsins“.**

Til að svara fyrirspurn stofnunarinnar í tengslum við ofangreinda upptalningu þarf að fylla rafrænt út liðina í C hluta útfyllingarskjalsins.

Ennfremur kemur fram í sömu grein:

„Fjarskiptafyrirtæki skulu birta verðandi viðskiptavinum eftirfarandi upplýsingar er gera þeim auðveldara fyrir að velja þá þjónustu sem hentar hverjum og einum;

- 1. Upplýsingar um meðal pakkatöf og breytileika pakkatafarinnar, innan einstakra IP fjarskiptaneta fjarskiptafyrirtækisins, þ.m.t. til útlanda.***
- 2. Upplýsingar um meðal svartíma í notendahjálp og meðal viðbragðstíma þangað til brugðist er við bilanatilkynningum. Ennfremur markmið fyrirtækisins þar að lútandi. Ef bilanþjónustan er svæðisskipt, skal birta fyrrgreindar upplýsingar fyrir hvert svæði fyrir sig.***
- 3. Upplýsingar um samtengingar við IP fjarskiptanet annarra fjarskiptafyrirtækja“.***

Til að svara fyrirspurn stofnunarinnar í tengslum við ofangreinda upptalningu þarf að fylla rafrænt út liðina í D hluta útfyllingarskjalsins.