

Póst- og fjarskiptastofnun  
Ársskýrsla 2008



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

## Efnisyfirlit

<b>Ávarp forstjóra .....</b>	<b>3</b>
<b>Fjarskiptamarkaðurinn.....</b>	<b>5</b>
Breytingar á lögum og reglum.....	5
Farsímareiki innan ríkja EES .....	6
Númeramál.....	6
Tölfræðiskýrslur.....	8
Ráðgjöf og úrlausn deilumála .....	8
Úthlutun leyfa og eftirlit með ljósvakanum .....	9
Tíðnimál.....	9
Skipaskoðun .....	10
<b>Markaðsgreining.....</b>	<b>11</b>
Ákvarðanir PFS í kjölfar markaðsgreininga á árinu 2008 .....	11
Yfirlit yfir stöðu markaðsgreininga í árslok 2008 .....	14
Eftirfylgni kvaða.....	15
<b>Póstmarkaðurinn .....</b>	<b>16</b>
Fimm daga þjónusta .....	16
Aðgangur að afgreiðslustað .....	17
Gjaldskráreftirlit .....	17
Gæði í pósthjónustu .....	18
<b>Neytendamál innan PFS 2008.....</b>	<b>20</b>
Eftirlit með verðlagningu – þjónusta við neytendur .....	20
<b>Net- og upplýsingaöryggi 2008 .....</b>	<b>22</b>
<b>Alþjóðlegt samstarf 2008 .....</b>	<b>23</b>
Allsherjarþing UPU 2008 .....	23
<b>Skráð fjarskiptafyrirtæki í árslok 2008 .....</b>	<b>24</b>
<b>Tíðnum úthlutað 2008 .....</b>	<b>25</b>
<b>Starfsemi 2008.....</b>	<b>26</b>
<b>Starfsmenn og skipulag PFS árið 2008:.....</b>	<b>27</b>



## Ávarp forstjóra

*Hrafnkell V. Gíslason*

Eitt meginverkefni Póst- og fjarskiptastofnunar er að stuðla að samkeppni á fjarskiptamarkaði á Íslandi. Á árinu 2008 lauk stofnunin greiningu á samkeppnisstöðu á öllum sviðum fjarskipta. Niðurstaða greininganna er að Síminn og Míla hafa ráðandi stöðu á flestum sviðum fjarskipta. Í því ljósi hafa verið lagðar kvaðir á félögin sem miða að því að greiða fyrir aukinni samkeppni með því að auðvelda keppinautum félaganna innkomu á markað og að keppa á markaði og byggja þannig upp starfsemi sína, m.a. með því að þróa eigin fjarskiptakerfi.



Efnahagskreppan sem skall á Íslendingum í október 2008 hefur haft áhrif á bæði fjarskipta- og póstmarkaði. Einhver samdráttur hefur orðið á þessum mörkuðum og rekstrarumhverfi allt er háð þeim annmörkum sem afleiðingar kreppunnar skapa. Fyrirhugaðar fjárfestingar eru að mestu í bið og almenningur allur og fyrirtæki halda að sér höndum og hagræða sem aldrei fyrr. Þó er ljóst að samdráttur í fjarskiptum er minni en í mörgum öðrum greinum. Þetta sýnir í raun hversu mikilvæg þessi þjónusta er öllum almenningi og fyrirtækjum.

Í upphafi kreppunnar voru helstu fjarskiptafélög boðuð til fundar hjá stofnuninni til að tryggja að engin truflun eða rof yrðu á fjarskiptum. Undirbúningur neyðaráætlana hafði hafist nokkru áður í framhaldi af setningu reglna um vernd og virkni fjarskiptaþjónustu. Lokið var við þessar áætlanir á skömmum tíma. Einnig var tryggt að fjarskiptafélögin fengju nauðsynlega fyrirgreiðslu í bankakerfinu varðandi erlend viðskipti til að tryggja að erlendir birgjar og samstarfsaðilar hefðu áfram fullt traust á íslensku fjarskiptafélagunum. Engar truflanir hafa orðið á rekstri fjarskiptafélaganna sökum kreppunnar svo vitað sé.

Hitt er annað mál að eignarhaldsfélög íslensku fjarskiptafélaganna hafa, eins og mörg sambærileg félög, farið geyst í fjárfestingum og lántökum. Slíkt leggur þungar byrgðar á herðar þeirra nú. Ljóst er að fjarskiptafélögin sinna grunnþjónustu í þjóðfélaginu og rekstur þessara fyrirtækja verður að vera með þeim hætti að ekki sé hætta á truflunum eða stöðvun.

Starfsemi póstsins hefur verið í föstum skorðum undanfarin ár. Afskipti PFS af póstmarkaðinum hafa aðallega lotið að útfærslu dreifikerfis Íslandspósts, þ.e. hvernig staðið er að dreifingu pósts fimm daga vikunnarog að staðsetningu póstkassa í dreifbýli.

Starfsemi stofnunarinnar er í svipuðum farvegi og verið hefur. Unnið var að umbótum á ýmsum sviðum í innra starfi stofnunarinnar á árinu. M.a. var tekið upp verkþókhald til að bæta tímastjórnun. Af því má sjá að stjórnáætlunum eru um 2/3 af starfsemi stofnunarinnar og verkefni um þriðjungur. Ef horft er til meginþáttanna í starfsemi PFS þá eru póstmál um 6% af starfseminni, fjarskiptamarkaður og innleiðing samkeppni um 54% og tíðni, öryggis- og tæknimál um 40%.

Árið 2008 var ár mikilla atburða og starf komandi ára mun að einhverju leyti mótast af þeim aðstæðum sem skapast hafa. Hins vegar er einnig ljóst að vegna eðlis fjarskipta- og póstpjónustu sem grunnþjónustu þá hefur þessi þjónusta alla burði til að standa af sér þá ágjöf sem nú ríður yfir. Jafnframt má horfa til þess að í fjarskiptum getur falist mikill drifkraftur til nýsköpunar og hagræðingar. Því er mikilvægt að huga að þeim tækifærum sem þar búa og nýta þau tækifæri sem hátt tækni- og menntunarstig þjóðarinnar skapar á þessu sviði.



## Fjarskiptamarkaðurinn

Talsverðar breytingar urðu á fjarskiptamarkaði á Íslandi árið 2008. Stærstu fyrirtækin á símamarkaði eru enn sem fyrr Vodafone og Síminn, sem hefur umtalsverða markaðshlutdeild á öllum sviðum fjarskipta. Í lok ársins 2007 kom nýtt fyrirtæki, Nova, inn á farsímamarkaðinn og á fyrri hluta ársins sameinuðust Sko og IP fjarskipti (Hive) undir nafninu Tal. Bæði þessi fyrirtæki eru farin að veita Símanum og Vodafone verðuga samkeppni á markaði. Þetta kemur fram í tölfraeðiskýrslum stofnunarinnar sem gerðar eru tvisvar á ári og eru aðgengilegar á vef stofnunarinnar, [www.pfs.is](http://www.pfs.is).

Engin tíðniútboð voru á árinu en tvö samráðsferli fóru fram vegna úthlutana á tíðnum, annars vegar á 900 MHz tíðnisviðinu og hins vegar á NMT 450 MHz tíðnisviðinu. Póst- og fjarskiptastofnun afturkallaði tíðnileyfi nokkurra fyrirtækja og nokkrum tíðnileyfum var skilað inn.

Á [vef PFS](#) er að finna lista yfir skráð fjarskiptafyrirtæki og skráð fyrirtæki með tíðniheimild.

## Breytingar á lögum og reglum

Í september voru samþykkt lög nr. 118/2008 um breytingar á lögum um fjarskipti nr. 81/2003. Breytingarnar tóku þegar gildi. Megintilgangur laganna var að innleiða ákvæði reglugerðar Evrópuþingsins og -ráðsins (EB) nr. 717/2007 frá 27. júní 2007, um reiki á almennum farsímanetum innan bandalagsins og um breytingar á tilskipun 2002/21/EB. Meðal helstu nýmæla laganna eru:

- Innleiðing reglugerðar Evrópuþingsins og -ráðsins (EB) nr. 717/2007 frá 27. júní 2007, um reiki á almennum farsímanetum innan bandalagsins og um breytingar á tilskipun 2002/21/EB, þar sem m.a. er kveðið á um hámarksverð í heild- og smásölu fyrir símtöl í reiki í farsímanetum.
- Skylda fjarskiptafyrirtækja til að veita innanlandsreiki í almennum farsímanetum skv. 35. gr. laganna fellur brott en ákvæði 28. gr. er fjalla um aðgangskvaðir þykja fullnægjandi í því sambandi.
- Ákvæði sem heimilar Póst- og fjarskiptastofnun að leggja smásöluþykja á fyrirtæki með umtalsverðan markaðsstyrk í kjölfar markaðsgreiningar ef stofnunin telur að heildsöluþykja muni ekki skila tilætluðum árangri í að efla samkeppni.
- Gildissvið ákvæða laganna er fjalla um talsímaþjónustu eru víkkuð út, eftir þörfum, svo að þau nái jafnt yfir tal- og farsímaþjónustu í þeim tilgangi að notendur þeirrar þjónustu njóti, eins og kostur er, sömu réttinda og notendur talsímaþjónustu.

Í september voru jafnframt samþykkt lög nr. 117/2008 um breytingar á lögum nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun. Markmið þessara breytinga var annars vegar að rýmka heimildir PFS til gagnaöflunar og hins vegar að gera umtalsverðar breytingar á fyrirkomulagi þess hvernig ákvarðanir PFS geta sætt endurskoðun á stjórnsýslustigi. Hvað síðarnefnda atriðið varðar fólu breytingarnar í sér eftirfarandi:



- Málsaðili getur valið hvort hann beri ákvörðun PFS undir sérstaka úrskurðarnefnd eða beint undir dómstóla.
- PFS getur skotið úrskurðum úrskurðarnefndar til dómstóla
- Skipun úrskurðarnefndar breytt þannig að skipunartímabil styttest úr fjórum árum í tvö ár og að samgönguráðherra skipi nefndarmenn án sérstakrar tilnefningar Hæstaréttar eins og verið hefur.
- Tekið upp gjald vegna kæru lögaðila til nefndarinnar.
- Hámarks málsmeðferðartími fyrir úrskurðarnefnd lengdur úr átta vikum í tólf vikur.
- Málshöfðunarfrestur vegna höfðunar dóms máls stytur úr sex mánuðum í þrjá.

## Farsímareiki innan ríkja EES

Þann 30. júní 2007 öðlaðist gildi reglugerð Evrópuþingsins og -ráðsins (EB) nr. 717/2007 sem hefur það að markmiði að lækka verð á alþjóðlegu reiki innan Evrópu. Kostnaður við símtöl í farsíma milli landa hefur hingað til verið hár og oft erfitt fyrir neytendur að fylgjast með verðlagningu á honum. Með breytingu á fjarskiptalögum í september 2008 var þessi reglugerð innleidd í íslensk lög og hún síðan gefin út í viðauka með reglugerð samgönguráðherra nr. 1046/2008 um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan EES-svæðisins.

Reglugerðin gerir ráð fyrir að ákveðnu þaki á heildsöluverð sem farsímafyrirtækin leggja á hvert annað fyrir flutning á símtölum á erlendum netum. Þá er einnig tryggt að félögin geti endurheimt útlagðan kostnað með hæfilegri álagningu.

Hvað varðar verðlagningu sem liggur undir viðkomandi heildsölu- og smásöluþaki þá hafa farsímafélögin fullt frelsi til að stunda samkeppni með því að bjóða ódýrari reikigjöld í formi þjónustutilboða til handa sínum viðskiptavinum.

Í reglunum er einnig sagt til um gagnsæi reikigjalda fyrir viðskiptavinum símafyrirtækjanna. Fyrirtækin eru skuldbundin til að leggja viðskiptavinum sínum til upplýsingar um viðeigandi reikigjöld þegar til áskriftar er stofnað og einnig með reglulegum upplýsingum um breytingar á gjaldskrá.

Samkvæmt reglugerðinni hafa eftirlitsstofnanir viðkomandi landa það hlutverk að fylgjast náið með verðlagsþróun reikigjalda fyrir SMS og skilaboðþjónustu sem byggjast á margmiðlun (MMS).

## Númeramál

Póst og fjarskiptastofnun sér um að úthluta númeraröðum til almennra fjarskiptaneta (númeraraðir í símakerfi) og einkennisnúmerum fyrir skip. Alls hefur verið úthlutað rúmlega 2,6 milljónum númerum fyrir almenn símakerfi á Íslandi í núverandi númerakerfi, eða 8,2 númerum á hvern íbúa landsins. Á árinu 2008 var úthlutað 80.000 númerum fyrir almenn símakerfi. Einnig var úthlutað 300 einkennisnúmerum fyrir skip.



Á árinu tók PFS númeramálin til heildstæðrar endurskoðunar. Fól sú endurskoðun í sér endurútgáfu á reglum um skipulag og úthlutun símanúmera, reglna um númeraflutning og útgáfu nýrra reglna um númerabirtingu. Jafnframt átti sér stað á árinu töluverð undirbúningsvinna við gerð draga að reglugerð um yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum, en sú reglugerð hefur ekki enn litið dagsins ljós.

### **Reglur nr. 450/2008 um skipulag, úthlutun og notkun númera, númeraraða og vistfanga á sviði fjarskipta**

Tilgangurinn með því að endurskoða þessar reglur var að skerpa á skilyrðum fyrir úthlutun númera og skýra nánar ýmis skilyrði fyrir notkun símanúmera. Skýrari og markvissari ákvæði í þessum efnum eru til þess fallin að torvelða alla hugsanlega misnotkun á símanúmerum og efla úrræði PFS til að bregðast við svikastarfsemi fjarskiptum. Jafnframt þessu var íslenska númeraskipulagið uppfært í samræmi við nýjustu þróun um skilgreinda nýtingu á númerum. Meðal helstu breytinga má nefna:

- Nánari skilgreining á því hvað felist í skilyrði um að númer skuli vera notuð í fjarskiptaþjónustu á Íslandi.
- Ítarlegri skilyrði fyrir notkun númera.
- Sérstakt ákvæði um óheimila notkun númera. Annars vegar að ekki megi nota númer til að afla fjárhagslegs ávinnings ef engin raunveruleg fjarskiptaþjónusta við almenna notendur stendur þar að baki og hins vegar að ekki megi tengja númer við sjálfvirkar upphringivélar, nema í sérstaklega tilgreindum undantekningartilvikum.
- Skýrari heimild til afturköllunar á númerum og kóðum.

### **Reglur nr. 629/2008 um fyrirkomulag númerabirtingar**

Samkvæmt 51. gr. fjarskiptalaga skulu fjarskiptafyrirtæki sem reka almenna tal- og farsímaþjónustu bjóða notendum númerabirtingu í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd. Meðal þess helsta sem reglurnar mæla fyrir um er:

- Meginreglan um að fjarskiptafyrirtæki skuli bjóða notendum gjaldfrjálsa númerabirtingu.
- Réttur A-notanda til númeraleyndar sér að kostnaðarlausu.
- Réttur B- eða C til svarnúmeraleyndar sér að kostnaðarlausu, þ.e. að í þeim tilvikum sem boðið er upp á svarnúmerabirtingu skuli vera hægt að hindra svarnúmerabirtingu til A-notanda.
- Möguleiki til svarsynjunar, eftir því sem tæknilega er framkvæmanlegt, við móttöku hringinga með númeraleynd.
- Birting á númeri A-notanda til C-notanda þegar símtal er flutt í gegnum B-notanda.

### **Reglur nr. 949/2008 um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum**

Reglur þessar voru endurskoðaðar með það að markmiði að stytta afgreiðslutíma við númeraflutning, útvíkka gildissvið þeirra þannig að þær taki einnig til annars konar þjónustu í almennum fjarskiptanetum, s.s. internetþjónustu og IP-fjarskiptaþjónustu og gera reglur skýrari varðandi öflun samþykkis notenda fyrir flutningi og gerð þjónustusamnings við þá. Meðal helstu breytinga og nýmæla má nefna:



- Skilyrðum fyrir synjunum á númera- og þjónustuf lutningi fækkað.
- Einungis heimilt að hefja ferli við númera- og þjónustuf lutning þegar skriflegt eða rafrænt samþykki réttthafa liggur fyrir.
- Hámarks afgreiðslutími vegna númeraflutnings stytur úr 10 dögum í 5 daga í talsímanetum og 3 daga í farsímanetum. Hámarks afgreiðslutími vegna þjónustuf lutnings í IP- fjarskiptanetum var ákveðinn 5 dagar. Leiðréttingar á mistökum í númera- og þjónustuf lutningi skuli framkvæma án tafar og njóta forgangs í afgreiðslu flutningsbeiðna samkvæmt verkferlum.
- Skylda fjarskiptafyrirtækja til að setja sér verkferla við númera- og þjónustuf lutning.
- Heimild fjarskiptafyrirtækja til að fela HÍN (Hið íslenska númerafélag) að setja sameiginlega verkferla sem háðir eru samþykki PFS.

## Tölfræðiskýrslur

Söfnun tölfræðiupplýsinga um íslenskan fjarskiptamarkað er mikilvægur þáttur í starfi PFS sem telur eðlilegt að hluti þessara upplýsinga sé birtur opinberlega til þess að auka gegnsæi markaðarins og aðgengi markaðsaðila og neytenda að upplýsingum. Á árinu 2007 var ákveðið að stofnunin gæfi út slíka yfirlitsskýrslu tvisvar á ári. Í lok ársins 2007 var fyrsta skýrslan, um árið 2006, tilbúin til útgáfu.

Að kröfu Og fjarskipta ehf. (Vodafone) tók Póst- og fjarskiptastofnun kæránlega ákvörðun um fyrirætlun sína um birtingu slíkra upplýsinga í janúar 2008. Áður hafði fyrirtækið óskað eftir því að PFS birti ekki neinar tölfræðiupplýsingar sem ekki hefðu áður birst þar sem Og fjarskipti ehf. (Vodafone) töldu nauðsynlegt að farið yrði leynt með tilteknar tölfræðiupplýsingar sem stofnunin hafði áður aflað.

Og fjarskipti ehf. (Vodafone) kærðu ákvörðun PFS til úrskurðarnefndar sem staðfesti hana í maí. Úrskurðarnefnd tók fram í úrskurði sínum að PFS væri falið ákveðið mat á því hvaða upplýsingar skuli birtar, í samræmi við lögbundið hlutverk stofnunarinnar, önnur lög og alþjóðasáttmála, góða stjórnarsýsluhætti og eðli máls.

Tölfræðiskýrsla um stöðu íslenska fjarskiptamarkaðarins 2006 var síðan gefin út í byrjun júní 2008. Í kjölfarið fylgdu skýrslur um árið 2007 í ágúst og skýrsla um fyrri hluta árs 2008 í desember sama ár.

Tölfræðiskýrslur PFS um íslenskan fjarskiptamarkað má nálgast á [tölfræðihluta vefs PFS](#).

## Ráðgjöf og úrlausn deilumála

Hluti af starfsemi PFS er að skera úr um stór og smá ágreiningsmál og sinna kvörtunum sem berast stofnuninni vegna fjarskipta- og póstmála.

Fjöldi slíkra mála barst stofnuninni á árinu, bæði frá fyrirtækjum og einstaklingum. Teknar voru 23 formlegar stjórnarsýsluákvörðanir varðandi fjarskipti á árinu Auk þess voru hundruð



smærri mála afgreidd án þess að til stjórnsluákvörðunar kæmi.

Skv. 13. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003 er heimilt að kæra ákvarðanir Póst- og fjarskiptastofnunar til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála. Sá sem á verulegra hagsmuna að gæta getur kært hvort heldur er málsmeðferð eða efni ákvörðunar.

Á árinu skar Úrskurðarnefnd úr um 9 ágreiningsmál vegna fjarskipta.

Ákvarðanir Póst- og fjarskiptastofnunar og úrskurði úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála er að finna á vef stofnunarinnar, [www.pfs.is](http://www.pfs.is).

## Úthlutun leyfa og eftirlit með ljósvakanum

PFS sér um úthlutun fjarskiptaleyfa fyrir talstöðvar og önnur radiótæki. Alls var úthlutað 1.645 fjarskiptaleyfum á árinu.

Mikilvægur þáttur í starfsemi stofnunarinnar er eftirlit með notkun ljósvakans. Til hennar berst árlega talsvert af kvörtunum vegna truflana á fjarskiptum. Brugðist er við slíkum kvörtunum eins fljótt og auðið er og orsaka truflunarinnar leitað. Á árinu 2008 var 24 útköllum af þessu tagi sinnt.

Á árinu var ákveðið að endurskipuleggja markaðseftirlit og eftirlit með ljósvakanum þannig að fleiri starfsmenn komi að þeirri starfsemi og ný tækni og nýjar aðferðir verði nýttar í þennan mikilvæga þátt í starfsemi stofnunarinnar.

## Tíðnimál

Á árinu fór í tvígang fram samráðsferli vegna úthlutana á tíðnum, annars vegar á 900 MHz tíðnisviðinu og hins vegar á NMT 450 MHz tíðnisviðinu.

Á 900 MHz tíðnisviðinu var ákveðið að halda samráð við markaðsaðila um framtíðarskipan tíðnisviðsins. Í kjölfar samráðsins var ákveðið að úthluta Nova ehf. hluta af tíðnisviðinu án útboðs og að sama skapi var Og fjarskiptum ehf. (Vodafone) og Símanum hf. úthlutað viðbótartíðnum. Markmið stofnunarinnar með þessu var að jafna samkeppnisstöðu á þessu mikilvæga tíðnisviði. Eftir þessar úthlutanir er ekkert laust til úthlutunar á 900 MHz tíðnisviðinu til ársins 2011 þegar öll núverandi GSM 900 MHz leyfi renna út.

Það varð ljóst þegar leið á árið að Nordisk Mobile Ísland ehf. sem fengið hafði úthlutað tíðniheimild árið 2007 fyrir langdrægt farsímakerfi sem átti að taka við af NMT farsímakerfinu myndi ekki standa við sínar skuldbindingar. Var fyrirtækið því svipt leyfinu. Í kjölfar samráðsferlis þar sem auglýst var eftir áhugasömum til uppsetningar og reksturs langdrægs stafræns farsímakerfis var ákveðið að framlengja tíðnileyfi Símans til ársloka 2009 en enginn lýsti áhuga á því að fá úthlutað tíðni á þessu sviði til reksturs ofanefnds kerfis.

Á árinu var einnig ákveðið að svipta Amitelo GSM 1800 MHz tíðnileyfi því sem fyrirtækinu hafði verið úthlutað í kjölfar útboðs árið 2007. Amitelo hafði ekki staðið við þær skuldbindingar um uppbyggingu sem gerðar voru við úthlutun leyfisins.

## **Skipaskoðun**

Póst- og fjarskiptastofnun hefur umsjón með skoðun og eftirliti með fjarskiptabúnaði í skipum. Markmið eftirlitsins er að tryggja að radíóbúnaður sé í lagi og virki á neyðarstund. Tveir starfsmenn stofnunarinnar sinna þessu verkefni og voru skoðuð 204 skip á árinu á vegum stofnunarinnar. Auk PFS sjá þrjár faggildar skoðunarstofur um skoðun fjarskiptabúnaðar í skipum og bátum og sinnir stofnunin eftirliti með þeim.

Skoðunarstofurnar skoðuðu alls 933 skip og báta á árinu þannig að heildarfjöldi skoðaðra skipa og báta var 1.137 á árinu 2008. Við þetta bætast skoðanir á skemmtibátum sem eigendur hafa heimild til að skoða sjálfir. Fjórða hvert ár þarf skoðunarstofa þó að skoða búnað þessara báta. Slíkar sjálfsskoðanir voru 126 á árinu.

## Markaðsgreining

Markmið fjarskiptalöggjafarinnar og Póst- og fjarskiptastofnunar með markaðsgreiningum er að greina stöðu samkeppni á fjarskiptamarkaði og leggja á viðeigandi kvaðir til að efla samkeppi, sé hún ekki talin vera nægjanlega virk, neytendum til hagsbóta.

Í árslok 2007 var unnið að markaðsgreiningum á ellefu mörkuðum (*markaðir 1-6, 8-10, 12 og 18*), en í ársáætlun PFS fyrir árið 2008 var markmiðið að ljúka greiningu þeirra allra með stjórnvaldsákvörðun, þ.m.t. álagningu kvaða ef við ætti, og ljúka þar með fyrstu umferð markaðsgreininga. Í árslok 2008 hafði PFS birt ákvörðun á öllum framangreindum mörkuðum og þar með lokið greiningu á 17 mörkuðum alls og kveðið á um aðgangsskyldur með bindandi ákvörðunum þar sem við átti. Að höfðu samráði við Eftirlitsstofnun EFTA (ESA) var innanlandsmarkaður fyrir alþjóðlegt reiki (*markaður 17*) ekki greindur. Þar með lauk PFS markaðsgreiningum á öllum 18 mörkuðum sem skilgreindir eru í tilmælum ESA frá 14. júlí 2004.

ESA gaf út ný tilmæli þann 5. nóvember 2008 þar sem fyrirfram eru skilgreindir 7 markaðir í stað þeirra 18 sem skilgreindir eru í tilmælum frá árinu 2004. Ekki er hins vegar hægt að breyta kvöðum eða fella þær niður án þess að ný markaðsgreining fari fram og niðurstaða hennar gefi tilefni til breytinga, jafnvel þó að markaður sé ekki lengur í nýju tilmælunum

Í ársáætlun PFS fyrir árið 2009 er reiknað með að ljúka greiningu á markaði fyrir lúkningu símtala í einstökum farsímanetum (*markaður 7*) með ákvörðun á árinu 2009. Jafnframt er fyrirhugað að hefja greiningu á markaði fyrir aðgang og upphaf símtala í farsímanetum (*markaði 15 skv. eldri tilmælum*) og á mörkuðum fyrir aðgang að föstum aðgangsnetum (*markaður 4*) og markaði fyrir breiðbandsaðgang (*markaður 5*). Gert er ráð fyrir að ljúka framangreindum markaðsgreiningum með ákvörðunum á árinu 2010.

Úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála staðfesti ákvarðanir PFS á mörkuðum 7, 12, 13 og 14 í kærumálum Símans hf. gegn PFS og á mörkuðum 13 og 14 í kærumáli Mílu ehf. gegn PFS.

### Ákvarðanir PFS í kjölfar markaðsgreininga á árinu 2008

18. apríl 2008: Ákvörðun PFS nr. 8/2008 um útnefningu fyrirtækis með umtalsverðan markaðsstyrk og álagningu kvaða á heildsölumarkaði fyrir breiðbandsaðgang (*markaður 12*).

Á grundvelli niðurstöðu úr markaðsgreiningunni ákvað PFS að útnefna Símann hf. með umtalsverðan markaðsstyrk á markaðinum og voru lagðar kvaðir á fyrirtækið í samræmi við 27. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003. Að mati PFS eru þessar kvaðir bæði í samræmi við þau markmið sem fram koma í ramma- og aðgangstilskipunum ESB og ákvæðum laga um fjarskipti og viðeigandi fyrir það tímabil sem gert er ráð fyrir að líði þar til viðkomandi markaður verður greindur aftur. PFS telur að kvaðirnar séu til þess fallnar að auka samkeppni á viðkomandi markaði. Kvaðirnar sem lagðar eru á Símann hf. eru m.a. um að veita bitastraumsaðgang, um jafnræði, gagnsæi, bókhaldslegan aðskilnað og eftirlit með gjaldskrá.

4. desember 2008: Ákvörðun nr. 29/2008 um útnefningu fyrirtækja með umtalsverðan markaðsstyrk og álagningu kvaða mörkuðum 8, 9 og 10, þ.e. á heildsölumarkaði fyrir upphaf símtala í föstum almennum talsímanetum (*markaður 8*), heildsölumarkaði fyrir lúkningu símtala í föstum almennum talsímanetum (*markaður 9*) og heildsölumarkaði fyrir flutning símtala í föstum almennum talsímanetum (*markaður 10*).

Á grundvelli niðurstaðna úr markaðsgreiningu ákvað PFS að útnefna Símann hf. með umtalsverðan markaðsstyrk á öllum þremur mörkuðunum 8, 9 og 10. Með ákvörðuninni voru lagðar kvaðir á Símann á þessum mörkuðum um aðgang að fastaneti, jafnræði, gagnsæi, bókhaldslegan aðskilnað, eftirlit með gjaldskrá og kostnaðarbókhald. PFS komst einnig að þeirri niðurstöðu að Og fjarskipti ehf. (Vodafone) væri með umtalsverðan markaðsstyrk á heildsölumarkaði fyrir lúkningu símtala í föstum almennum talsímanetum (*markaður 9*) og hefur útnefnt félagið með umtalsverðan markaðsstyrk á þeim markaði. Með ákvörðuninni voru lagðar kvaðir á Vodafone á markaði 9, um aðgang, jafnræði, gagnsæi og eftirlit með gjaldskrá.

5. desember 2008: Ákvörðun nr. 30/2008 um útnefningu fyrirtækis með umtalsverðan markaðsstyrk og álagningu kvaða á mörkuðum 1 - 6.

Markaðir 1 - 6 eru:

1. Smásölumarkaður fyrir aðgang að almennu talsímaneti fyrir heimili.
2. Smásölumarkaður fyrir aðgang að almennu talsímaneti fyrir fyrirtæki.
3. Smásölumarkaður fyrir almenna innanlands talsímaþjónustu á fastaneti fyrir heimili.
4. Smásölumarkaður fyrir almenna millilanda talsímaþjónustu á fastaneti fyrir heimili.
5. Smásölumarkaður fyrir almenna innanlands talsímaþjónustu á fastaneti fyrir fyrirtæki.
6. Smásölumarkaður fyrir almenna millilanda talsímaþjónustu á fastaneti fyrir fyrirtæki.

PFS komst að þeirri niðurstöðu að Síminn hf. væri með umtalsverðan markaðsstyrk á öllum sex mörkuðunum 1, 2, 3, 4, 5 og 6 og útnefndi félagið með umtalsverðan markaðsstyrk á þeim. PFS lagði heildsölukvaðir á Símann á mörkuðum 1 og 2 um forval og fast forval, um aðgang á heildsölustigi, jafnræði, gagnsæi, bókhaldslegan aðskilnað, eftirlit með gjaldskrá og kostnaðarbókhald.

PFS lagði ekki að svo stöddu smásölukvaðir á Símann á viðkomandi smásölumörkuðum, þrátt fyrir að hafa útnefnt fyrirtækið með umtalsverðan markaðsstyrk á viðkomandi mörkuðum. Stofnunin telur að almennt skuli leggja áherslu á að leysa samkeppnisvandamál á heildsölustigi, en skv. 2. mgr. 27. gr. fjarskiptalaga er PFS einungis heimilt að beita smásölukvöðum í kjölfar markaðsgreiningar ef stofnunin telur að heildsölukvaðir eða ráðstafanir varðandi forval eða fast forval muni ekki skila árangri við að efla virka samkeppni og tryggja hagsmuni notenda.

PFS telur að þær heildsöluþvæðir sem lagðar hafa verið á Símann á heildsölumörkuðum um samtengingu (*markaðir 8, 9 og 10*), svo og heildsöluþvæðir á heimtaugamarkaði (*markaður 11*) og breiðbandsmarkaði (*markaður 12*) sem lagðar hafa verið á Símann og Mílu, muni skila árangri við að efla virka samkeppni og styrkja hagsmuni notenda. Auk þess hvílir ótvíræð lagaskylda á Símanum, sem fyrirtæki með umtalsverðan markaðsstyrk, að veita fjarskiptafyrirtækjum forval og fast forval. Nýjar aðgangskvaðir á heildsölustigi á mörkuðum 1 og 2, sem reifaðar voru hér að framan, styrkja forval og fast forval sem valkost fjarskiptafyrirtækja til að hasla sér völl á viðkomandi talsímamörkuðum í heildsölu. PFS mun fylgjast vel með þróuninni á viðkomandi smásölumörkuðum og getur m.a. samkvæmt 2. mgr. 20. gr. fjarskiptalaga ákvarðað hámarksverð alþjónustu, þ.á.m. talsímþjónustu, ef verðþróun verður með óeðlilegum hætti.

8. desember 2008: Ákvörðun nr. 31/2008 um útnefningu fyrirtækja með umtalsverðan markaðsstyrk heildsölumarkaði fyrir útsendingarþjónustu fyrir útvarpsþjónustu til notenda (*markaður 18*) á grundvelli markaðsgreiningar. PFS taldi eðlilegt að skilgreina fimm mismunandi þjónustumarkaði fyrir útsendingarþjónustu fyrir útvarpsþjónustu til notenda, sbr. neðangreint:

1. Útsendingarþjónusta fyrir hliðrænt hljóðvarp á þráðlausum netum.
2. Útsendingarþjónusta fyrir hliðrænt sjónvarp á þráðlausum netum.
3. Útsendingarþjónusta fyrir stafrænt hljóðvarp og sjónvarp á þráðlausum netum.
4. Útsendingarþjónusta fyrir stafrænt hljóðvarp og sjónvarp á fastanetum.
5. Útsendingarþjónusta fyrir starfrænt hljóðvarp og sjónvarp um gervihnött.

PFS taldi að síðastgreindur markaður, útsendingarþjónusta um gervihnött, sé millilandamarkaður sem ekki væri á valdi PFS að taka til greiningar. PFS tók hina fjóra þjónustumarkaðina til skoðunar með það fyrir augum að leiða í ljós hvort þeir uppfylltu skilyrði þess að til greina kæmi að leggja fyrirfram (ex ante) kvaðir á fyrirtæki á þeim mörkuðum. Til að það sé heimilt þurfa viðkomandi markaðir að uppfylla þrjú skilyrði (e. three criteria test). Skilyrðin eru eftirfarandi:

- Hindranir eru á því að komast inn á markaðinn
- Markaðurinn hefur ekki eiginleika til að þar sé virk samkeppni
- Almennar samkeppnisreglur duga ekki til að afnema hindranir eða efla samkeppni

Niðurstaða PFS var á þá leið að ofangreindir fjórir markaðir fyrir útsendingarþjónustu uppfylltu ekki ofangreind þrjú skilyrði svo að til greina komi að leggja fyrirfram kvaðir á fyrirtæki á viðkomandi mörkuðum. Þar af leiðandi útnefndi PFS ekki neitt fyrirtæki með umtalsverðan markaðsstyrk á viðkomandi mörkuðum. Þar sem ekkert fyrirtæki er útnefnt með umtalsverðan markaðsstyrk á viðkomandi mörkuðum voru engar kvaðir lagðar á þau.

## Yfirlit yfir stöðu markaðsgreininga í árslok 2008

Markaðir	Sent í innanlandssamráð	Samráð við ESA	Birting ákvörðunar	Úrskurðarnefnd kærumála
<b>Fastanetið - smásala</b>				
1. Aðgangur að almennu talsímaneti fyrir heimili	<a href="#">7.3.2008</a>	<a href="#">3.11.2008</a>	<a href="#">5.12.2008</a>	Ekki kært
2. Aðgangur að almennu talsímaneti fyrir fyrirtæki	<a href="#">7.3.2008</a>	<a href="#">3.11.2008</a>	<a href="#">5.12.2008</a>	Ekki kært
3. Almenn innanlands talsímaþjónusta fyrir heimili	<a href="#">7.3.2008</a>	<a href="#">3.11.2008</a>	<a href="#">5.12.2008</a>	Ekki kært
4. Almenn millilanda talsímaþjónusta fyrir heimili	<a href="#">7.3.2008</a>	<a href="#">3.11.2008</a>	<a href="#">5.12.2008</a>	Ekki kært
5. Almenn innanlands talsímaþjónusta fyrir fyrirtæki	<a href="#">7.3.2008</a>	<a href="#">3.11.2008</a>	<a href="#">5.12.2008</a>	Ekki kært
6. Almenn millilanda talsímaþjónusta fyrir fyrirtæki	<a href="#">7.3.2008</a>	<a href="#">3.11.2008</a>	<a href="#">5.12.2008</a>	Ekki kært
7. Lágmarksframboð á leigulínum.	<a href="#">15.6.2006</a>	<a href="#">23.2.2007</a>	<a href="#">28.9.2007</a>	<a href="#">Mál nr. 5/2007 - 1.7.2008</a>
<b>Fastanetið - heildsala</b>				
8. Upphaf símtala í fastaneti	<a href="#">31.3.2008</a>	<a href="#">31.10.2008</a>	<a href="#">4.12.2008</a>	Ekki kært
9. Lok símtala í einstökum fastanetum	<a href="#">31.3.2008</a>	<a href="#">31.10.2008</a>	<a href="#">4.12.2008</a>	Ekki kært
10. Flutningur um fastanetið	<a href="#">31.3.2008</a>	<a href="#">31.10.2008</a>	<a href="#">4.12.2008</a>	Í kærufæri
11. Aðgangur að heimtaugum (þ.m.t. skiptur aðgangur)	<a href="#">28.9.2006</a>	<a href="#">9.11.2007</a>	<a href="#">21.12.2007</a>	Ekki kært
12. Bitastraumsaðgangur fyrir breiðbandsþjónustu	<a href="#">20.8.2007</a>	<a href="#">13.3..2008</a>	<a href="#">18.4.2008</a>	<a href="#">17.10.2008</a>
13. Lúkning á leigulínu til endanotenda	<a href="#">15.6.2006</a>	<a href="#">23.2.2007</a>	<a href="#">28.9.2007</a>	<a href="#">Mál nr.6/2007 - 1.7.2008</a>
14. Flutningur á leigulínum	<a href="#">15.6.2006</a>	<a href="#">23.2.2007</a>	<a href="#">28.9.2007</a>	<a href="#">Mál nr.7/2007 - 1.7.2008</a> <a href="#">Mál nr. 8/2007 - 1.7.2008</a>
<b>Farsímar - heildsala</b>				
15. Aðgangur og upphaf símtala í farsímanetum	<a href="#">10.11.2006</a>	<a href="#">9.11.2006</a>	<a href="#">5.2.2007</a>	<a href="#">3.7.2007</a>
16. Lúkning símtala í einstökum farsímanetum	<a href="#">8.7.2005</a>	<a href="#">6.6.2006</a>	<a href="#">20.7.2006</a>	<a href="#">22.12.2006</a>
17. Innanlandsmarkaður fyrir alþjóðlegt reiki	Felldur út			
<b>Útvarp</b>				
18. Útvarpsdreifikerfi og – þjónusta	<a href="#">25.6.2008</a>	<a href="#">4.11.2008</a>	<a href="#">8.12.2008</a>	Ekki kært

## Eftirfylgni kvaða

PFS hefur samfara birtingu ákvarðana í kjölfar markaðsgreininga lagt aukna áherslu á eftirfylgni kvaða sem byggja á viðkomandi markaðsgreiningum. Skipulega er fylgt eftir að kvaðir séu uppfylltar af þeim aðilum sem þær beinast að. Svo nokkur dæmi séu nefnd þá fylgdi stofnunin eftir lækun heiltsöluverða á lúkningu í farsímanetum auk annarra kvaða á markaði 16. Á markaði 15 var viðmiðunartilboð um reiki endurskoðað af PFS að höfðu samráði við hagsmunaaðila. Stofnunin fylgdi jafnframt eftir að Síminn birti viðmiðunartilboð um endursölu og sýndarnet í farsímaneti sínu á árinu 2008. Einnig var sett bráðabirgðakvöð á Símann um heiltsöluaðgang á ADSL tengingum. Að kröfu stofnunarinnar skilaði Míla inn kostnaðargreiningu á heimtaugaleigu (*markað 11*) og Síminn kostnaðargreindi aðgangsverð á markaði 15 (endursala og sýndarnet). Auk framangreindra kostnaðargreininga var lagður grunnur að greiningu á ýmsum öðrum mörkuðum á árinu en stefnt er að því að á árinu 2009 verði öll helstu heiltsöluverð byggð á kostnaðargreiningu í samræmi við kvaðir PFS þess efnis.

Með þessu eru skapaðar forsendur fyrir nýja rekstaraðila til að koma inn á markaði með lágmarks stofnkostnaði. Aðgerðir PFS hafa m.a. þann tilgang að lækka þröskuld nýrra aðila inn á markaðinn, sem til lengri tíma litið á að stuðla að aukinni samkeppni til hagsbóta fyrir neytendur. Markmið PFS er að á árinu 2009 verði allar kvaðir á öllum mörkuðum að fullu komnar í framkvæmd hjá viðkomandi aðilum.

## Póstmarkaðurinn

Í byrjun ársins var í Evrópu samþykkt tilskipun nr. 2008/06/EC sem breytir tilskipun 97/67/EC um póstpjónustu. Helsta breytingin verður sú að einkaréttur, sem er nú á bréfum undir 50 g á að vera afnuminn fyrir 31. desember 2010 og markaðurinn þá um leið opnaður að fullu fyrir samkeppni. Íslenska ríkið er skuldbundið til að innleiða tilskipunina inn í íslenska löggjöf á grundvelli EES samningsins fyrir framangreint tímamark. Hin nýja tilskipun viðheldur þeim skyldum sem lagðar eru á ríkin í gildandi tilskipunum, þ.e. að tryggja hágæða alþjónustu sem inniheldur a.m.k. fimm daga póstpjónustu í viku hverri fyrir alla þegna aðildarríkja ESB allt árið um kring. Með tillögnum er einnig rennt styrkari stoðum undir neytendavernd. Hvað varðar eftirlitsstofnanir þá eru settar um þær skýrari ákvæði og hlutverk þeirra aukið. Í þeim tilvikum þar sem nauðsynlegt er að fjármagna kostnað við að veita alþjónustu, hafa ríkin nokkra valmöguleika sem eru; ríkisstyrkir, útboð, og alþjónustusjóður, þ.e. skipting kostnaðar á milli rekstrarleyfishafa. Það verður í valdi viðkomandi ríkis að velja þá fjármögnunarleið sem hentar aðstæðum í hverju landi fyrir sig.

Ef það er talið nauðsynlegt með tilliti til samkeppni og til að vernda hagsmunir neytenda skulu aðildarríkin sjá til þess að sett séu skilyrði varðandi aðgang nýrra aðila að markaði og fjarlægja þær aðgangshindranir sem taldar eru vera á markaðinum. Eftirfarandi atriði eru sérstaklega nefnd sem þættir sem taka þarf til skoðunar: Póstnúmerakerfið, gagnagrunnur um heimilisföng, pósthólf, póst- og bréfaþakassar, upplýsingar um breytingar á heimilisfangi og þjónusta í tengslum við áframsendingu bréfa. Hér á landi þarf einnig að taka til skoðunar hvort skylda eigi Íslandspóst til að veita aðgang að dreifikerfi fyrirtækisins (“downstream access agreements”). Leyfismál verða með svipuðum hætti og áður, a.m.k. einn alþjónustuveitandi verður útnefndur.

## Fimm daga þjónusta

Í febrúar voru teknar tvær ákvarðanir af hálfu Póst- og fjarskiptastofnunar, nr. 5 og 6/2008, þar sem Íslandspósti var heimilað að fækka dreifingardögum úr fimm í þrjá á tveimur landpóstaleiðum sem farnar eru frá Patreksfirði og Króksfjarðarnesi. Ákvörðunin tók til 45 heimila á þessum stöðum.

Í niðurstöðu stofnunarinnar segir m.a. að:

*„...ákvæði laga um póstpjónustu, einkum 21. gr., sbr. 10. gr., reglugerðar um alþjónustu nr. 364/2003, feli ekki í sér fortakslausa skyldu, á hendur Íslandspósti til að bera út póstsendingar alla virka daga, án tillits til aðstæðna. Þessi niðurstaða sækir einnig stoð í 3.tl. 3. gr. tilskipunar 67/97/EB um póstpjónustu.*

*Einnig verður ekki horft fram hjá þeirri staðreynd að kostnaður við dreifingu á hvert heimili er hér langtum meiri en almennt gerist í dreifbýli. Auk þess hefur úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála, með ákvörðun nr. 11/2006, slegið því föstu að íslenskir landshættir geri það að verkum að erfiðara er að þjónusta suma hópa en aðra. Ef þessi sjónarmið eru metin heildstætt þá vega þau þyngra en hagsmunir viðkomandi íbúa á að fá póstsendingar til sín alla virka daga. Einnig ef tekið er tillit til þess að einungis hluta þeirra póstsendinga sem íbúar*



*fá til sín mun seinka um sem nemur einum degi frá því sem verið hefur, ákveði Íslandspóstur að nýta sér þessa heimild Póst- og fjarskiptastofnunar.“*

Samkvæmt pósthöfundunni Íslandspósts var fjöldi heimila og fyrirtækja á landinu á árinu 2008 alls 126.806. Fjöldi heimila sem ekki fær fimm daga er því nú 166 eða 0,131% af öllum afhendingarstöðum pósts á landinu.

Úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála staðfesti báðar þessar ákvarðanir PFS með úrskurðum nr. 3 og 4/2008.

### Aðgangur að afgreiðslustað

Einn af þeim þáttum sem er innifalinn í alþjónustu er aðgangur að afgreiðslustað. Í gildi eru reglur nr. 504/2003. Í 5. gr. reglnanna er miðað við sem útgangspunkt að núverandi fjöldi afgreiðslustaða (þ.e. árið 2003) sé nægjanlegur til að veita þá þjónustu sem Íslandspósti ber að veita samkvæmt lögum. Ef fyrirtækið hyggst hins vegar loka afgreiðslustað skal beiðni þar að lútandi lögð fyrir Póst- og fjarskiptastofnun til samþykktar. Við mat á beiðni leggur Póst- og fjarskiptastofnun eftirfarandi sjónarmið til grundvallar:

- Fjöldi íbúa á því svæði sem afgreiðslustaðnum er ætlað að þjóna.
- Stærð þess svæðis sem afgreiðslustaðurinn þjónar.
- Möguleiki íbúa á að sækja þjónustu annað.
- Samgöngur á svæðinu.
- Fjöldi afgreiðslna á afgreiðslustaðnum á ári.
- Annað sem getur haft áhrif á möguleika íbúa á að sækja pósthjónustu sem fellur undir alþjónustu.

Á árinu voru teknar fimm ákvarðanir þar sem samþykktar voru umsóknir Íslandspósts um að loka póstafréttistöðum: Á Flúðum, í Varmahlíð, að Reykholti, á Króksfjarðarnesi og að Laugum. Um ástæður lokunar póstafréttislna á ofangreindum stöðum kom m.a. fram að Íslandspóstur taldi að vegna smæðar samfélagsins væri ekki þörf á að reka sérstaka póstafréttislu heldur væri á auðveldan hátt hægt að leysa af hendi þjónustu póstafréttislunnar með landpósti. Landpóstur séu eins konar „pósthús á hjólum“, sem komi með og sækir sendingar eftir þörfum.

Var það niðurstaða PFS að sú þjónusta sem Íslandspóstur hyggðist bjóða íbúum í viðkomandi sveitarfélögum uppfyllti eftir sem áður gæðakröfur. Ein af þessum ákvörðunum var kærð til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála og var niðurstaða PFS staðfest með úrskurði nefndarinnar nr. 7/2008.

### Gjaldskráreftirlit

Póst- og fjarskiptastofnun ber að samþykkja gjaldskrár Íslandspósts innan einkaréttar. Með ákvörðun nr. 19/2008 var Íslandspósti heimilað að hækka gjaldskrá fyrir bréf innan

einkaréttar. Bréf í 20 gr. flokki hækkaði úr 65 kr. í 70 kr. og bréf í 50 gr. flokki hækkaði úr 75 kr. í 80 kr.

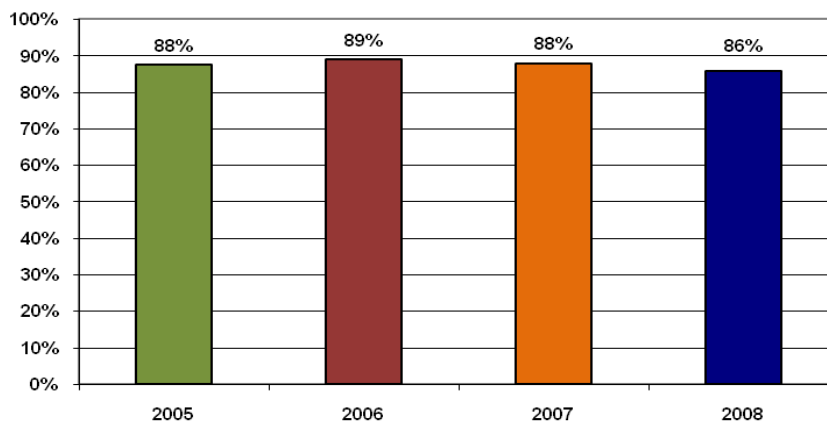
## Gæði í pósthjónustu

Á hverju ári eru gerðar gæðakannanir á póstdreifingu innanlands og til útlanda til að fylgjast með því hvort lágmarkskröfur um afhendingartíma eru uppfylltar. Á næstu síðum má sjá gæðatöflur um afhendingartíma fyrir árin 2005 til 2008 innanlands og árin 2004 til 2008 til útlanda.

### Innanlands innan eins dags frá póstlagningu

Samkvæmt reglugerð skal að lágmarki 85% af pósti í hraðasta flokki borinn út daginn eftir að hann hefur verið lagður í póst (D + 1). Eins og sést á súluritinu hér fyrir neðan náði 86% sendinga þessu lágmarki árið 2008, en 88% árið áður.

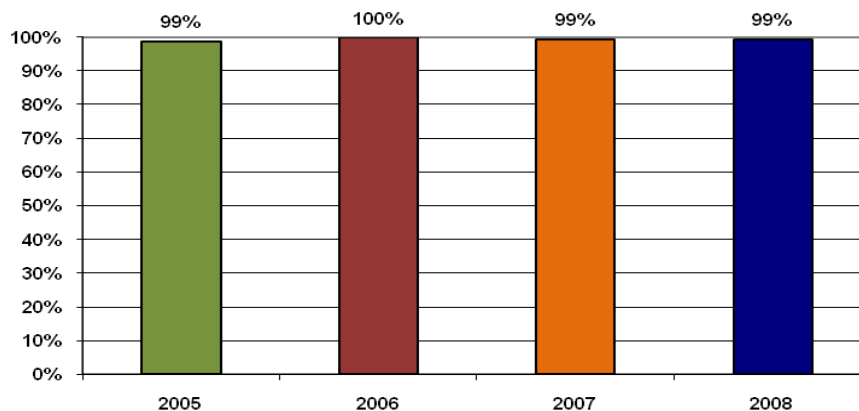
Capacent - Gæðakönnun innanlands: D + 1



### Innanlands innan þriggja daga frá póstlagningu

Samkvæmt reglugerð skal að lágmarki 97% af pósti í hraðasta flokki borinn út innan þriggja daga (D + 3) frá póstlagningu. 99% póstsendinga stóðst þessar kröfur árið 2008 eins og sést á súluritinu hér fyrir neðan.

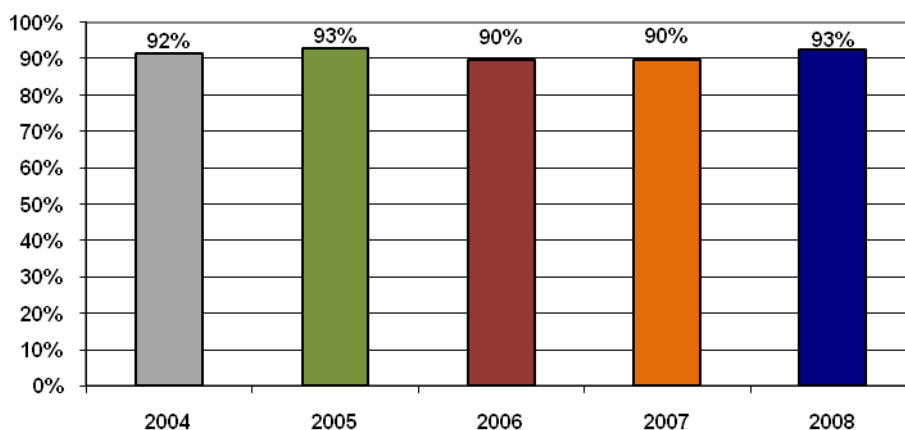
Capacent - Gæðakönnun innanlands: D + 3



### Til útlanda innan þriggja daga frá póstlagningu

Samkvæmt reglugerð skal að lágmarki 85% af pósti í hraðasta flokki (A póstur Prioritaire) til landa innan evrópska efnahagssvæðisins borinn út innan þriggja daga frá póstlagningu, (D + 3). Á árinu 2008 stóðst þetta varðandi 93% póstsendinga sbr. súluritið hér fyrir neðan.

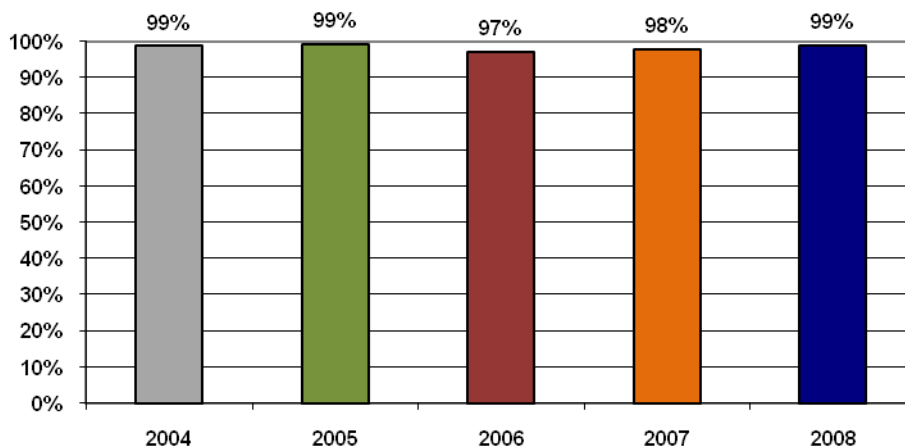
Póstur frá landinu miðað við D + 3



### Til útlanda innan fimm daga frá póstlagningu

Samkvæmt reglugerð skal að lágmarki 97% af pósti í hraðasta flokki (A póstur Prioritaire) til landa innan Evrópska efnahagssvæðisins borinn út innan fimm daga frá póstlagningu (D + 5). Hér að neðan má sjá niðurstöður mælinga á flutningshraða pósts frá landinu til móttakenda erlendis. Eins og sést á súluritinu náðist þetta lágmark með 99% pósts árið 2008.

Póstur frá landinu miðað við D + 5



## Neytendamál innan PFS 2008

Póst- og fjarskiptastofnun gegnir mikilvægu hlutverki gagnvart neytendum. Í fjarskiptalögum er kveðið á um að stofnunin skuli stuðla að neytendavernd og tryggja hag neytenda í póstpjónustu og fjarskiptum. Stofnunin sinnir þessu hlutverki sínu með ýmsum hætti og stöðugt er unnið að því að efla þennan þátt starfseminnar. Í því augnamiði var myndað neytendateymi innan stofnunarinnar á árinu, hafin vinna við endurskipulagningu þess hluta vefs PFS sem snýr að neytendum og lögð drög að því að efla samstarf við aðra aðila sem sinna neytendamálum, svo sem Neytendastofu, Talsmann neytenda og Neytendasamtökin.

Á [vef PFS](#) er að finna mikilvægar upplýsingar um fjarskipta- og póstmál fyrir neytendur. Þar ber helst að nefna verðupplýsingar um fjarskiptaþjónustu sem uppfærðar eru mánaðarlega.

Stofnunin hóf á árinu birtingu aðgengilegra tölfraeðiskýrslna (sjá bls. 7) um þróun, samkeppni og verð á fjarskiptamarkaði sem gefnar eru út tvisvar á ári. Skýrslur þessar gefa greinargott yfirlit yfir þennan markað og eru góðar almennar upplýsingar fyrir neytendur, þó svo framsetning þeirra beinist fyrst og fremst að markaðsaðilum.

Einnig tekur stofnunin við kvörtunum frá neytendum telji þeir að fjarskipta- eða póstfyrirtæki brjóti gegn þeim skyldum sínum sem kveðið er á um í lögum eða almennum heimildum og rekstrarleyfum. Fjöldi kvartana barst stofnuninni á árinu og voru á annað hundrað slík mál tekin til meðferðar.

### Eftirlit með verðlagningu – þjónusta við neytendur

PFS vinnur að því að verð á fjarskiptaþjónustu á Íslandi sé eins og best gerist meðal nágrannaþjóða okkar. Þetta markmið er mælt með því að bera verð fjarskiptaþjónustu á Íslandi saman við verð í OECD löndum. Við samanburðinn er stuðst við gögn frá fyrirtækinu Teligen.

Í töflunni á næstu blaðsíðu er þjóðunum 30 sem gögn OECD ná til skipt í fjóra hópa; A, B, C og D. Hópur A eru þær þjóðir sem eru í 7 efstu sætunum, þ.e. með ódýrustu þjónustuna, hópur B eru þjóðir í sætum 8 – 14, hópur C eru sæti 15 – 21 og hópur D sæti 22 – 30.

Eins og sést á töflunni er Ísland í A hópnum, þ.e. í hópi þeirra þjóða sem er með ódýrustu þjónustuna varðandi heimilis-, fyrirtækja- og farsíma. Annað blasir við þegar netþjónusta er skoðuð því þar er Ísland í D hóp, þ.e. 22. – 30. sæti.

## Staða Íslands innan OECD

Þjónusta/Ár (year)	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Breiðband (broadband)	D	D	...	...	...	...
Heimilissími (home telephone)	A	A	A	A	A	A
Fyrirtækjasími (company telephone)	A	A	A	A	A	A
GSM – eftirágreitt (Mobile-subscriptions)	A	A	B	B	A	A
GSM – fyrirframgreitt (Mobile-pre-paid)	A	B	B	A	A	A

Heimild: Teligen.

Skýring: Í gögnum OECD eru 30 þjóðir. A merkir að Ísland sé í hópi landa sem er með ódýrustu þjónustuna af mældum löndum innan OECD varðandi fjarskipti. Unnið upp úr verðskrá fjarskiptafyrirtækja. Teligen hefur uppfært hringimynstrið á bak við verðkörfur sínar í upphafi árs 2006 bæði fyrir farsíma og fastlínusíma.

PFS gerir einnig verðsamanburð á þjónustu fjarskiptafyrirtækja í hverjum mánuði og birtir niðurstöður á vefsíðu sinni. Verðskrá fjögurra stærstu fjarskiptafyrirtækjanna í desember 2008 er birt hér fyrir neðan.

Smásöluverðlagning þjónustu er í höndum markaðsaðila en PFS getur hlutast til um heildsöluverð og getur m.a. mælt fyrir um að sama heildsöluverð gildi alls staðar á landinu. Stofnunin hefur þetta markmið í huga þegar lagðar eru á kvaðir í kjölfar markaðsgreininga.

### Verðskrá Símans, Vodafone , Tal og Nova í des. 2008

Verðin eru skv. upplýsingum á vefsíðum fyrirtækjanna í desember 2008.

ATH: Eingöngu er um verðskrá að ræða og ekki tekin með ýmis hlunnindi sem felast geta í mismunandi áskriftarpökkum fyrirtækjanna.

	Síminn	Vodafone	Tal	Nova
<b>Farsími</b>				
Mánaðargjald	710 kr.	790 kr.	490 kr.	-
Lágmarksnotkun	-	-	-	1.000 kr.
Upphafsgjald	4,15 kr.	4,15 kr.	4,90 kr.	3,50 kr.
Farsími innan kerfis	11,90 kr.	11,90 kr.	14,90 kr.	15,00 kr.
Farsími milli kerfa	21,5 - 28,00 kr.	22,90 - 27,20 kr.	14,90 kr.	15,00 kr.
Heimasími	17,00 kr.	17,50 kr.	14,90 kr.	15,00 kr.
SMS textaskilaboð	11,00 kr.	11,20 kr.	9,90 kr.	10,00 kr.
MMS myndskilaboð	15,00 kr.	15,60 kr.	14,90 kr.	15,00 kr.
<b>Frelsi</b>				
Upphafsgjald	4,50 kr.	4,90 kr.	4,90 kr.	3,50 kr.
Farsími innan kerfis	11,90 kr.	11,90 kr.	14,90 kr.	15,00 kr.
Farsími milli kerfa	23,5 - 28,00 kr.	23,50 - 27,90 kr.	14,90 kr.	15,00 kr.
Heimasími	23,50 kr.	23,50 kr.	14,90 kr.	15,00 kr.
SMS textaskilaboð	11,00 kr.	11,20 kr.	9,90 kr.	10,00 kr.
MMS myndskilaboð	15,00 kr.	15,60 kr.	14,90 kr.	15,00 kr.
<b>Heimasími</b>				
Mánaðargjald	1.595 kr.	1.590 kr.	1.390 kr.	-
Upphafsgjald	5,45 kr.	5,90 kr.	4,90 kr.	-
Heimasími innan kerfis	1,99 kr.	1,99 kr.	0,00 kr.	-
Heimasími milli kerfa	1,99 kr.	1,99 kr.	1,90 kr.	-
Farsími innan kerfis	18,10 kr.	18,50 kr.	14,90 kr.	-
Farsími milli kerfa	20,5 - 25,50 kr.	22,00 - 26,10 kr.	14,90 kr.	-

## Net- og upplýsingaöryggi

Net- og upplýsingaöryggi er eitt af megin viðfangsefnum PFS. Helstu markmið stofnunarinnar á þessu sviði eru:

- Að bæta öryggi Netsins þannig að almenningur geti á það treyst í viðskipum og daglegu lífi.
- Að stuðla að bættri vitund almennings um net- og upplýsingaöryggi.
- Að stuðla að rekstraröryggi fjarskiptaneta, þ.m.t. útlandatenginga. Að öryggiskröfur séu skilgreindar og virkt eftirlit haft með því að aðgengi að fjarskiptum sé ávallt a.m.k. jafn gott og skilgreindar lágmarkskröfur.

Unnið var að allmörgum verkefnum innan PFS árið 2008 til að stuðla að auknu net- og upplýsingaöryggi. Þar má nefna:

- Lokið var gerð langtíma verkefnaáætlunar Póst- og fjarskiptastofnunar um net- og upplýsingaöryggi.
- Þann 1. júlí 2008 tóku gildi reglur fyrir fjarskiptafyrirtæki um öryggi í netkerfum sem unnar voru af stofnuninni. Unnið var að innleiðingu þeirra og aðferðarfræði PFS um eftirlit með hlítingu við reglurnar.
- Vitundarvakning meðal almennings um net- og upplýsingaöryggi. PFS heldur úti leiðbeiningavefnum [www.netöryggi.is](http://www.netöryggi.is) þar sem er að finna hagnýtar tækniupplýsingar fyrir almenning og lítil og meðalstór fyrirtæki um hvernig hægt er að stuðla að eigin öryggi á Netinu. Einnig er stofnunin í samstarfi við aðra sem vinna að net- og upplýsingaöryggi svo sem SAFT verkefnið hjá Heimili og skóla og Barnaheill. Hjálparvefurinn [www.netsvar.is](http://www.netsvar.is) er samstarfsverkefni þessara þriggja aðila. Þar er að finna spurningar og svör um örugga netnotkun, ekki síst hvað varðar börn og unglinga.
- Þróun mælikvarða til að meta stöðu net- og upplýsingaöryggis og vitund almennings á Íslandi á þessu sviði. Áfram verður unnið að þessu á árinu 2009 m.a. í samstarfi við nágrannarþjóðir okkar á Norðurlöndum.
- Unnin var skýrsla um hugsanlega stofnun stoðhóps gegn öryggisatvikum í fjarskipta- og upplýsingatækni, svokallaðan „CERT-hóp“. Slíkir hópar eða samhæfingarstöðvar eru víða erlendis í einni eða annarri mynd. Lokið var við skýrsluna í ágúst og þær hugmyndir sem koma fram í skýrslunni eru nú til umræðu. Skýrsluna má nálgast á vefjum PFS og samgönguráðuneytisins.
- Unnið var að skilgreiningu helstu fjarskiptaneta er varða þjóðaröryggi.
- Fjarskiptafyrirtæki voru beðin um og aðstoðuð við gerð viðbragðsáætlana gegn hugsanlegri aðsteðjandi vá, t.d. fjármálakreppu. Á árinu 2009 verður áfram unnið í þessum efnum, t.d. við viðbragðsáætlanir fjarskiptafyrirtækja gegn heimsfaraldri inflúensu.

## Alþjóðlegt samstarf 2008

Á árinu 2008 tók Póst- og fjarskiptastofnun virkan þátt í samstarfi með ýmsum alþjóðastofnunum, norrænum og evrópskum systurstofnunum, Alþjóðafjarskiptasambandinu (ITU) og Alþjóðapóstambandinu (UPU).

PFS vann einnig að málefnum sem heyra undir önnur alþjóðasamtök svo sem Evrópsku fjarskiptastaðlastofnunina (ETSI), eftirlitsstofnanir með gervitungla-fyrirtækjunum, ITSO, IMSO og EUTELSAT og Samtök rekstraraðila í póst- og fjarskiptamálum (CEPT). Einnig er PFS virkur aðili að ENISA (Evrópustofnun um net- og upplýsingaöryggi) og er í víðtækum samskiptum og samráði við ýmsa aðila erlendis og innanlands á þessu sviði.

## Allsherjarþing UPU 2008

Fulltrúar PFS sóttu 24. allsherjarþing Alþjóðapóstambandsins, UPU, sem haldið var í Genf í Sviss dagana 23. júlí – 12. ágúst 2008. Þingið er haldið á fjögurra ára fresti og að þessu sinni sóttu það yfir 2000 fulltrúar frá 191 aðildarlandi. Fyrir þinginu lágu tæplega 800 tillögur um breytingar á samningum UPU. Tillögunum má gróflega skipta í tvo efnisflokka. Í fyrsta lagi er um að ræða atriði sem snúa að rekstri og innri stjórn Alþjóðapóstambandsins og í öðru lagi mál sem snúa að tæknilegri útfærslu á þeirri starfsemi sem er í höndum póstrekestaraðila, þ.e. í tilfalli Íslands, Íslandspósts.

## Skráð fjarskiptafyrirtæki í árslok 2008

Nr.	Nafn	Útgefið/ skráð	Tegund starfsemi
1	Amitelo AG	3.3.2008	GSM 1800 farsímanet og þjónusta
2	Atlassími ehf.	20.2.2003	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
3	Ábótinn ehf.	28.3.2003	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
4	Bloomberg Finance L.P.	19.7.2007	Leigulínuþjónusta og almennt fjarskiptanet.
5	Bloomberg L.P.	28.7.2004	Gagnaflutningsþjónusta og endursala á leigulínum
6	Brimrún ehf.	3.4.2008	Gagnaflutningsþjónusta um gervitungl
7	Corice ehf.	8.11.2006	Talsíma-, gagnaflutnings- og samnetþjónusta
8	DVD-Margmiðlun ehf.	6.2.2004	Rekstur breiðbandskerfis fyrir útvarpsdreifingu
9	EJS hf.	4.6.2007	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
10	Equant á Íslandi ehf.	7.7.2004	Gagnaflutningsþjónusta
11	Farice hf.	2.9.2003	Sæstrengur
12	Fjarski ehf.	24.1.2001	Leigulínuþjónusta og almennt fjarskiptanet.
13	Fjölnet ehf.	26.10.2001	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
14	Flugfjarskipti ehf.	7.7.2004	Talþjónusta við flugvélar
15	Gagnaveita Reykjavíkur ehf.	23.3.2007	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
16	Gagnaveita Skagafjarðar ehf.	30.11.2006	Gagnaflutningsþjónusta
17	GlobalCall ehf.	4.9.2008	Talsímaþjónusta
18	Háspennugarður ehf.	4.11.2008	Gagnaflutningur
19	Hátíðni hf.	24.1.2001	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
20	Hringiðan ehf./Vortex Inc.	3.12.1998	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
21	IceCell ehf.	28.6.2007	DCS 1800 farsímaþjónusta og VOIP þjónusta
22	IMC Ísland ehf.	27.6.2000	DCS 1800 farsímaþjónusta
23	Internet á Íslandi hf.	3.2.1998	Fjarskiptanet, talsíma- og gagnaflutningsþjónusta
24	IP fjarskipti ehf. (TAL)	15.9.2004	Talsíma-, farsíma- og gagnaflutningsþjónusta
25	IPnet ehf.	24.9.2007	Símakort og VOIP þjónusta
26	Já upplýsingaveitur ehf.	21.11.2007	Útg. síma- og vistfangaskrár. Símauppl.þjónusta
27	Ljóshraði ehf.	12.8.2003	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
28	Magnavík ehf.	1.4.2004	Gagnaflutningsþjónusta
29	Martel ehf.	14.10.1999	Fjarskiptaþjónusta/persónusími um gervitungl
30	Martölvan ehf.	26.11.2007	Talsíma, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
31	Material ehf.	6.10.2008	Gagnaflutningsþjónusta
32	MetNet ehf.	24.9.2004	Gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
33	Míla ehf.	4.4.2007	Fjarskiptanet
34	Nepal hugbúnaður	21.2.2005	Gagnaflutningsþjónusta og þráðlaust fjarskiptanet
35	Netsamskipti ehf.	4.12.2002	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
36	Neyðarlínan hf.	6.10.1999	Talsímaþjónusta/neyðarsímsvörun
37	Nova ehf.	12.7.2006	Talsíma- og gagnaflutningsþjónusta
38	Núll-Níu ehf	12.3.2002	Farsímaþjónusta
39	Og fjarskipti ehf.	27.3.2007	Fjarskiptaþjónusta og fjarskiptanet/TETRA
40	OnAir S.A.R.L.	29.4.2008	Farsímaþjónusta um borð í flugvélum (MCA)
41	Radióvik ehf.	14.5.2004	Rekstur kapalkerfis
42	Radíó ehf. - Íslensk fjarskipti	22.8.2006	Fjarskiptaþjónusta
43	Ríkisútvarpið	29.7.1997	Fjarskiptaþjónusta: Hljóðvarp og sjónvarp
44	SIP ehf.	15.10.2008	Talsímaþjónusta og fjarskiptanet
45	Sími og net fjarskipti ehf.	19.5.2005	Gagnaflutnings-, talsímaþjónusta og símakort
46	Síminn hf.	30.7.1998	Talsímaþjónusta, GSM, NMT og fl.
47	Skygnir hf.	14.10.2002	Gagnaflutningsþjónusta



<b>48</b>	Skýrr hf.	17.4.2002	Gagnaflutningsþjónusta
<b>49</b>	Snerpa ehf.	17.8.2000	Fjarskiptanet/ tal- og gagnaflutningsþjónusta
<b>50</b>	Stykkishólmsbær	2.5.2002	Gagnaflutningsnet
<b>51</b>	Svar tækni ehf.	21.12.2007	Fjarskiptaþjónusta
<b>52</b>	TELE Greenland A/S	24.6.2008	Sæstrengur
<b>53</b>	Tengir ehf.	20.9.2002	Ljósleiðaranet
<b>54</b>	TSC ehf.	18.1.2002	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
<b>55</b>	Tölvu- og rafeindapj. Suðurl. ehf.	29.3.2004	Gagnaflutningsþjónusta
<b>56</b>	Tölvun ehf.	25.4.2003	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
<b>57</b>	Tölvusmiðjan ehf.	21.8.2002	Gagnaflutningsþjónusta og þráðlaust fjarskiptanet
<b>58</b>	Þekking - Tristan hf.	16.1.2004	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
<b>59</b>	Öryggisfjarskipti ehf.	6.10.2008	Fjarskiptaþjónusta og fjarskiptanet/TETRA

## Tíðnum úthlutað 2008

Hljóðvarps- og sjónvarpsstöðvar	40
Fastasambönd (fj. linka)	115
Farstöðvarkerfi á VHF og UHF	80
MF og HF	21
Skammtímahljóðvarp	58
Önnur tímabundin leyfi f. innl. aðila	35
Tímab. leyfi fyrir útlendinga	220

## Starfsemi 2008

### Útgáfa leyfisbréfa fyrir radiótæki

Flugvélar	65
Skip	411
Landfarstöðvar á metrabylgju	547
Landfarstöðvar á desimetrabylgju	17
Landfarstöðvar á millibylgju	0
Handstöðvar á metrabylgju	555
Handstöðvar á desimetrabylgju	45
Landmóðurstöðvar á metrabylgju	5
Landmóðurstöðvar á desimetrabylgju	0

### Útgáfa skírteina fyrir notendur

Fjarskiptaskírteini, flug	72
Fjarskiptaskírteini, skip (GOG)	59
Amatörar, innlendir	43
Amatörar, erlendir	6
Amatörar, ýmislegt	10

### Úthlutun einkennisnúmera

Númer fyrir skip	300
------------------	-----

### Skoðanir á bátum og skipum - skipting eftir landssvæðum

Reykjavík	44
Norðvesturkjördæmi	39
Norðausturkjördæmi	26
Suðurkjördæmi	58
Suðvesturkjördæmi	22
Skip skráð erlendis	22
Skip skoðuð erlendis	3

### Radíóbúnaðarskoðun í skipum og opnum vélbátum

Bátar styttri en 24 m. Skoðaðir af skoðunarstofum og Siglingastofnun	
Íslands	933
Bátar lengri en 24. m. og skip	204
Skemmtibátar skoðaðir af eigendum	126

### Skráðar landstöðvar

#### Faststöðvar

Metrabylgjustöðvar (VHF)	392
Desimetrabylgjustöðvar (UHF)	67
Millibylgjustöðvar (MF-SSB)	23
Boðtæki	11

#### Farstöðvar í bifreiðum

Millibylgjustöðvar (MF-SSB)	440
Metrabylgjustöðvar (VHF)	5.857
Desimetrabylgjustöðvar (UHF)	145

#### Handstöðvar og merkjasendar

Metrabylgjustöðvar (VHF)	4.907
Desimetrabylgjustöðvar (UHF)	1.255
Merkjasendar (vitar)	44
Ýmis búnaður	146

#### Stöðvar í skipum

Millibylgjustöðvar (MF-SSB)	55
Milli- og stuttbylgjustöðvar (Com- bined MF/HF)	221
Metrabylgjustöðvar (VHF)	2.793
Neyðartalstöðvar	616
STK tæki (VHF)	1.453
Radarsvarar (UHF)	217
Navtex (LF)	237
Neyðarbaujur (406 MHz)	333
Immarsat B	4
Immarsat C	197
Immarsat M	14
AIS (Sjálfvirkt auðkenniskerfi)	157

#### Kvartanir vegna truflana

Kvartanir vegna truflana	24
--------------------------	----



## Starfsmenn og skipulag PFS árið 2008:

Nokkrar breytingar voru gerðar á skipulagi stofnunarinnar á árinu. Starfsemi og starfsfólk ráðgjafadeildar PFS sem vann að verkefnum fjarskiptasjóðs, var flutt til samgöngu-ráðuneytisins í apríl 2008. Í janúar hóf mannauðs- og gæðastjóri störf hjá stofnuninni. Einnig varð sú breyting að forstöðumaður tæknideildar, Guðmundur Ólafsson lét af störfum vegna aldurs. Við starfi hans tók Þorleifur Jónasson.

### Starfsmenn sem störfuðu hjá PFS á árinu:

Anna Dóra Guðmundsd. - Mannauðs og gæðastjóri	Inga Helga Jónsdóttir - Lögfræðingur
Anna Margrét Sigurðard. -Kynningarfulltrúi	Ingibjörg Sivertsen – Símvavarsla og afgreiðsla
Ari Jóhannsson - Alþjóðamál	Jósef Kristjánsson - Skipaskoðun
Bjarni Sigurðsson – Tæknideild	Magnús E. Finnsson - Rekstrarstjóri
Björn Geirsson – Forstöðum. lögfræðideildar	Ottó Winther – Forstöðum. ráðgjafadeildar
Erla Linda Benediktsd. – Símvavarsla og afgreiðsla	Óskar Hafliði Ragnarsson - Lögfræðingur
Friðrik Pétursson - Lögfræðingur	Óskar Sæmundsson - Skipaskoðun
Geir Ragnarsson - Ráðgjafadeild	Óskar Þórðarson – Forstöðum. greiningardeildar
Guðjón Helgi Egilsson - Greiningardeild	Snorri Þór Daðason - Greiningardeild
Guðmann B. Birgisson - Greiningardeild	Stefán Snorri Stefánsson – Net- og upplýsingaöryggi
Guðmundur Ólafsson – Tæknideild	Vera Sveinbjörnsdóttir - Lögfræðingur
Guðríður Sveinbjörnsd. - Bókari	Þorleifur Jónasson – Forstöðum. tæknideildar
Hrafnkell V. Gíslason - Forstjóri	Þórir Garðarsson - Tæknideild
Hörður R. Harðarson - Tæknideild	