

Póst- og fjarskiptastofnun

# Ársskýrsla 2009



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

# Efnisyfirlit

Ávarp forstjóra .....	3
<b>Um Póst- og fjarskiptastofnun .....</b>	<b>6</b>
Skipulag og starfssvið deilda .....	6
Upplýsingatækni innan PFS endurskoðuð .....	7
<b>Fjarskiptamarkaðurinn.....</b>	<b>8</b>
Breytingar á lögum og reglum.....	9
Fjarskiptalögum breytt.....	9
Úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála.....	9
Aukið gagnsæi á fjarskiptamarkaði.....	10
Markaðsgreiningar á fjarskiptamarkaði.....	11
Innleiðing reglugerðar um Net- og upplýsingaöryggisstofnun Evrópu (ENISA).....	11
Breytingar á EES –rétti .....	12
Reiki á almennum farsímanetum innan EES-svæðisins.....	12
Heildarendurskoðun á fjarskiptaregluverki ESB.....	12
Tölfræðiskýrslur PFS.....	14
Ráðgjöf og úrlausn deilumála.....	14
Úthlutun leyfa og eftirlit með ljósvakanum .....	15
Tíðnimál .....	15
Númeramál .....	16
Skipaskoðun .....	16
<b>Markaðsgreining.....</b>	<b>17</b>
Eftirfylgni kvaða .....	17
Kostnaðargreiningar í kjölfar kvaða um eftirlit með gjaldskrá .....	18
<b>Póstmarkaðurinn .....</b>	<b>19</b>
Formlegar ákvarðanir er tengjast póstpjónustu á árinu 2009.....	20
Gæði í póstpjónustu .....	20
<b>Neytendamál .....</b>	<b>23</b>
Eftirlit með verðlagningu – þjónusta við neytendur .....	23
<b>Net- og upplýsingaöryggi .....</b>	<b>25</b>
<b>Alþjóðlegt samstarf .....</b>	<b>26</b>
<b>Starfsemin í tölum 2009.....</b>	<b>27</b>
<b>Tíðnum úthlutað 2009 .....</b>	<b>27</b>
<b>Skráð fjarskiptafyrirtæki í árslok 2009.....</b>	<b>28</b>

Mynd á forsiðu: Óskar Sæmundsson



## Ávarp forstjóra

Hrafnkell V. Gíslason

Samkvæmt tölfræðiupplýsingum frá fjarskiptafélögunum hefur heildarvelta á fjarskiptamarkaði árið 2009 aukist lítið eitt frá árinu 2008. Sýnir þetta að fjarskiptamarkaðurinn hefur ekki dregist saman þrátt fyrir kreppuna og að almenningur og fyrirtæki virðast líta á fjarskipti sem forgangsmál.



Verkefni ársins 2009 einkenndust af því að innleiða kvaðir og endurskoða kostnaðargreiningar sem leiddu af þeim markaðsgreiningum sem lokið var við árið 2008. Unnið var að endurskoðun kostnaðargreiningar á aðgangi að farsímakerfum, leigulínum, bitastraum og heimtaugum. Síðasttalda kostnaðargreiningin leiddi til um 6% hækkunar, en upphafleg krafa Mílu var yfir 40% hækkun. Þetta sýnir að full þörf er á því að hafa eftirlit með verðlagningu heildsölupátta fjarskiptaþjónustu. Að öðru leyti var unnið í annarri umferð markaðsgreininga og sjónum beint að farsímamarkaði, bitastraumsmarkaði og heimtaugamarkaði.

Á árinu heimilaði PFS að nota GSM tíðnisviðið á 900 MHz til að veita 3G farsímaþjónustu. Var markmið breytingarinnar að stuðla að meiri og hagkvæmari útbreiðslu 3G farsímaþjónustu héraðs. Á komandi árum er fyrirséð að mikil uppbygging verði á háhraða farnetum. Stofnunin mun, í samráði við hagsmunaaðila, skipuleggja úthlutun á auknum tíðniheimildum fyrir farsímaþjónustu á 800 MHz tíðnisviðinu, en það er hagkvæmt tíðnisvið m.a. fyrir langdræga farþjónustu.

Um áramótin 2008/2009 gengu í gildi ný ákvæði um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Meðal nýrra ákvæða er að nú þurfa markaðsaðilar að greiða fyrir málsskot til nefndarinnar. Einnig var skipað í nefndina að nýju. Að mati stofnunarinnar var þetta vel heppnuð breyting sem styrkir og bætir málsmeðferð.

Netvá er sífellt vaxandi vandamál og þeir aðilar sem stunda brotastarfsemi á Netinu nota sífellt þróaðri aðferðir og tækni. Á árinu 2009 var gerð tilraun til að brjóta öryggi íslenskra heimabanka, líklega með það að markmiði að millifæra fé af reikningum eigendanna. Brugðist var við þessari tilraun og fyrirkomulagi heimabankanna breytt þannig að öryggi var bætt. Þetta sýnir að full ástæða er til þess að auka verulega viðbúnað við brotastarfsemi af þessu tagi.

Á árinu hófst undirbúningur að smíði vefs þar sem boðið verður upp á útreikning á kostnaði neytenda við að nýta algengustu þjónustuleiðir á fjarskiptamarkaði og mat á hagkvæmstu þjónustuleiðunum. Vefurinn verður opnaður á fyrri hluta ársins 2010.

Íslensk stjórnvöld hafa ákveðið að fresta um allt að 2 ár gildistöku nýrrar tilskipunar ESB um póstmál, en hún átti að taka gildi í ársbyrjun 2011. Í henni er m.a. kveðið á um að afnema



skuli einkarétt í pósthjónustu og að finna þurfi nýja tilhögun til að fjármagna alþjónustu í pósti. Póstmagn dregst saman ár frá ári og tekjur minnka að sama skapi. Ljóst er af þessum sökum að fyrir dyrum stendur veruleg endurskoðun á fyrirkomulagi pósthjónustu hérlendis.

### **Uppgjör efnahagshrunsins.**

Í kjölfar efnahagshrunsins haustið 2008 hefur farið fram mikil umræða um orsök þess og skýringar. Umræðan hefur m.a. snúist um starfshætti stjórnsýslunnar og eftirlitsstofnana á fjármálamarkaði. Skýrsla rannsóknarnefndar Alþingis sem út kom í apríl 2010 varpar að einhverju leyti ljósi á bakgrunn og orsök þess ástands sem varð til þess að bankakerfið hrundi. Í skýrslunni er að finna ábendingar um hvað eftirlitsstofnanir verða að hafa að leiðarljósi í daglegu starfi sínu. Rannsóknarnefndin talar um að eftirlitsstofnanir sýni myndugleika í starfi sínu, nýti þær lagaheimildir sem til staðar eru, forðist lagahyggju í túlkun laga og upplýsi stjórnvöld formlega um það ef eftirlitsstofnunina skortir forsendur til að rækja starf sitt, t.d. vegna fjárskorts eða ófullnægjandi lagaumhverfis. Innra starf þarf einnig að skerpa með agaðri skjalavistun, virkum gæðakerfum, eftirfylgni verklagsreglna og síðast en ekki síst að tryggja að eftirlitsstofnunum haldist á hæfu starfsfólki. Einnig má lesa úr skýrslu rannsóknarnefndarinnar varnaðarorð um að eftirlitsstofnanir og stjórnvöld láti hjarðhegðun og stundargljúgu afvegaleiða starf sitt í blindri trú á snilli markaðsaðila. Almenn er lögð áhersla á sjálfstæði eftirlitsstofnana og varað við áhrifum markaðsafla á stjórnámálmenn og almenning, t.d. með hagsmunatengslum gegnum framlög í kosningasjóði eða sterkum ítökum í fjölmiðlum. Einnig bendir rannsóknarnefndin á það að vanvirðing fyrir lögum sé að sumu leyti landlæg hérlendis og að viðhorf gagnvart eftirlitsstofnunum sé of neikvætt, bæði hjá almenningi og í atvinnulífinu. Slík neikvæðni birtist gjarnan í orðalagi eins og „eftirlitsbákninu“ og neikvæðri umræðu um þær skorður sem eftirlitsstofnanir kunna að setja á óhefta starfsemi fyrirtækja. Hitt gleymist hins vegar oft að grunnfrenda opunar markaða og einkavæðingar fyrirtækja er sú að hið opinbera gæti hagsmuna almennings með öflugum eftirliti. Bankahrunið og skýrsla rannsóknarnefndarinnar varpa ljósi á afleiðingar þess ef slíkt eftirlit brestur.

Þó svo að starf rannsóknarnefndarinnar hafi að mestu snúið að fjármálamarkaðinum þá er ljóst að í daglegu starfi eftirlitsstofnana á öðrum sviðum getur reynt á marga þá þætti sem stuðluðu að þeim bresti sem varð í eftirliti á fjármálamörkuðum. Slíkt hljóta eftirlitsstofnanir að taka til skoðunar og aðlaga starfsemi sína að þeim lærdómi og ábendingum sem við eiga.

Ljóst er hins vegar að almenn umræða í þjóðfélaginu um starfsumhverfi og sjálfstæði eftirlitsstofnana hefur í raun lítið sem ekkert farið fram. Stofnunin telur skýrar vísbendingar í skýrslu rannsóknarnefndarinnar um þörf á slíkri umræðu og hvetur til þess að hún fari fram, með það að markmiði að tryggja starfsgrundvöll og sjálfstæði eftirlitsstofnana og auka skilning almennings á mikilvægi þeirra í hinu opna hagkerfi nútímans.



Innan PFS er sífelld unnið að því að bæta starfsemi og stjórnslu. Á árinu 2009 var áhersla lögð á að yfirfara öll upplýsingakerfi og uppfæra þau. Einnig var unnið að því að festa gæðastarf betur í sessi, skjalastýring var tekin til endurskoðunar og stefnumótun undirbúin varðandi mannauðsmál.

Þrátt fyrir smæð íslenska markaðarins þá hefur tekist að leggja grunn að virkri samkeppni á fjarskiptamarkaði héraðs. Nýir aðilar ná fótfestu á markaðnum á kostnað markaðshlutdeildar ráðandi aðila. Verð fjarskiptaþjónustu héraðs er í flestu tilliti samkeppnisfært við það sem best gerist erlendis, aðgengi að þjónustu er mjög gott og virk framþróun á flestum sviðum. Það er því ástæða til að horfa með bjartsýni til framtíðar, þrátt fyrir áföll og erfiðleika sem vonandi sér fyrir endann á innan tíðar.

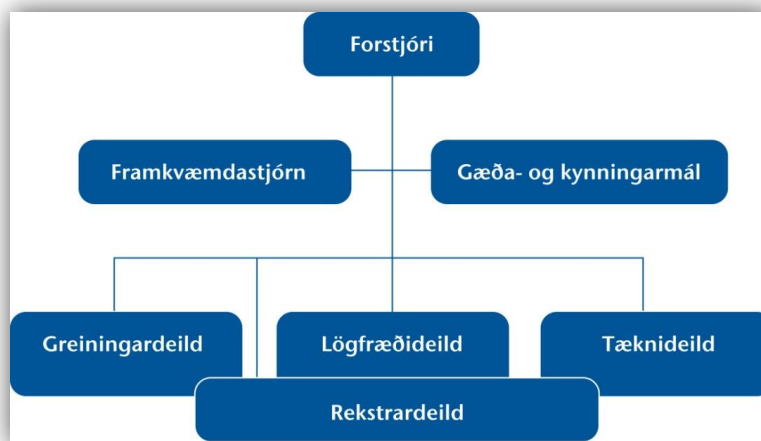


## Um Póst- og fjarskiptastofnun

### Skipulag og starfssvið deilda

Póst- og fjarskiptastofnun er skipt í fjórar starfsdeildir auk skrifstofu forstjóra. Framkvæmdastjórn skipa forstjóri og forstöðumenn greiningardeildar, lögfræðideildar og tæknideildar. Gæða og mannauðsmál ásamt kynningarmálum tilheyra skrifstofu forstjóra og þar starfa tveir starfsmenn; Anna Dóra Guðmundsdóttir mannauðs- og gæðastjóri og Anna Margrét Sigurðardóttir kynningarfulltrúi. Á árinu var gerð gæðaáætlun fyrir stofnunina og undirbúningur hófst að endurskipulagi á skjalastjórnun innan hennar. Hluti gæðaáætlunarinnar var mótun mannauðsstefnu sem unnin var með þátttöku starfsmanna. Einnig var unnið áhættumat fyrir vinnustaðinn, gerð úttekt á öryggismálum og gerð var viðbragðsáætlun vegna hugsanlegs inflúensufaraldurs í samvinnu við almannavarnardeild Ríkislögreglustjóra.

Vefur PFS, [www.pfs.is](http://www.pfs.is), er helsta upplýsinga- og kynningarveita stofnunarinnar. Á árinu var vinnslukerfi vefsins uppfært, rafræn eyðublöð tekin í notkun og lögð var sérstök áhersla á að bæta við efni fyrir neytendur.



Skipurit Póst- og fjarskiptastofnunar

**Lögfræðideild** ber ábyrgð á vinnslu stjórnsýsluerinda, lausn deilumála, álagningu og eftirfylgni kvaða sem ekki eru fjárhagslegar, alþjónustu og neytendamálum. Jafnframt sér deildin um formleg alþjóðleg samskipti. Forstöðumaður deildarinnar er Björn Geirsson. Auk hans störfuðu þar á árinu sex starfsmenn, þau Friðrik Pétursson lögfræðingur, Óskar Hafliði Ragnarsson lögfræðingur, Inga Helga Jónsdóttir lögfræðingur, Vera Sveinbjörnsdóttir lögfræðingur, Guðmunda Ása Geirsdóttir lögfræðingur og Ari Jóhannsson stjórnmálafræðingur sem sér um alþjóðamál innan stofnunarinnar.

**Greiningardeild** ber ábyrgð á markaðsgreiningu og álagningu og eftirfylgni fjárhagslegra kvaða í framhaldi af því. Deildin sinnir almennri hagfræðilegri greiningu á verksviði PFS, upplýsingum um verðlagningu og tölfræði og er ábyrg fyrir úrvinnslu hennar og birtingu. Á árinu hófst undirbúningur að gerð reiknivélar um fjarskiptakostnað fyrir neytendur sem verður aðgengileg á Netinu á fyrri hluta næsta árs. Kostnaðargreiningar á fjarskiptamarkaði í framhaldi af fyrri umferð markaðsgreininga skv. tilmælum ESB frá 2004 hófust á árinu og hafin var vinna við seinni umferð markaðsgreininga. Auk Óskars Þórðarsonar forstöðumanns sinntu þrír starfsmenn þessum verkefnum, þeir Guðjón Helgi Egilsson viðskiptafræðingur, Guðmann Bragi Birgisson markaðsfræðingur og Snorri Þór Daðason viðskiptafræðingur.

**Tæknideild** sér um skipulag og stjórnun tíðnimála og sinnir eftirliti með notkun ljósvakans Hún hefur markaðseftirlit með fjarskiptatækjum, sinnir net- og upplýsingaöryggi og sér um skoðun radióbúnaðar um borð í skipum. Tæknideild er einnig öðrum deildum til ráðgjafar varðandi tæknileg álitamál sem geta haft áhrif á eftirlitshlutverk stofnunarinnar á samkeppnismarkaði í nútíð og framtíð. Forstöðumaður tæknideildar er Þorleifur Jónasson. Auk hans starfa á tæknideild fimm starfsmenn. Bjarni Sigurðsson verkfræðingur sér um númeramál, tíðnimál, uppbyggingu og virkni fjarskiptaneta og sinnir kvörtunum vegna truflana á fjarskiptum. Hörður R. Harðarson verkfræðingur sinnir tíðnimálum. Stefán Snorri Stefánsson tæknifræðingur sinnir net- og upplýsingaöryggi og er auk þess öryggisfulltrúi stofnunarinnar. Tveir starfsmenn sjá um skoðanir á fjarskiptabúnaði skipa, þeir Jósef Kristjánsson og Óskar Sæmundsson sem báðir eru rafeindavirkjar.

**Rekstrardeild** sér um daglegan rekstur stofnunarinnar, tekjuöflun, fjármál og bókhald auk símvörslu og afgreiðslu. Deildin er stoðdeild annarra deilda stofnunarinnar og sinnir sameiginlegum málum PFS. Forstöðumaður rekstrardeildar er Magnús E. Finnsson. Auk hans sinna störfum deildarinnar þær Guðríður Sveinbjörnsdóttir bókari og Ingibjörg Sivertsen og Erla Linda Benediktsdóttir sem sjá um afgreiðslu og símvörslu.

Sjá einnig **Starfsemin í tölum 2009** á [bls. 27](#).

## Upplýsingatækni innan PFS endurskoðuð

Starfsemi og vinnuferlar innan stofnunarinnar eru í stöðugri endurskoðun til að tryggja að hún geti sinnt hlutverki sínu á sem skilvirkastan hátt á hverjum tíma. Eftir að ítarlegri úttekt á upplýsingakerfum stofnunarinnar lauk um mitt ár 2009 var ákveðið að fara í endurnýjun á helstu grunnkerfum stofnunarinnar og var unnið að undirbúningi innleiðingar á seinni helmingi ársins. Auk fastra starfsmanna var Þorsteinn Helgi Steinarsson verkfræðingur ráðinn tímabundið sem ráðgjafi við þetta verkefni. Markmið stofnunarinnar er að auka gæði, framleiðni og afköst stofnunarinnar með skilvirku upplýsingakerfi þannig að vinnuumhverfið verði bæði nútímalegt og sveigjanlegt. Áhersla er lögð á trúnað, réttlæika og tiltækileika upplýsinga.

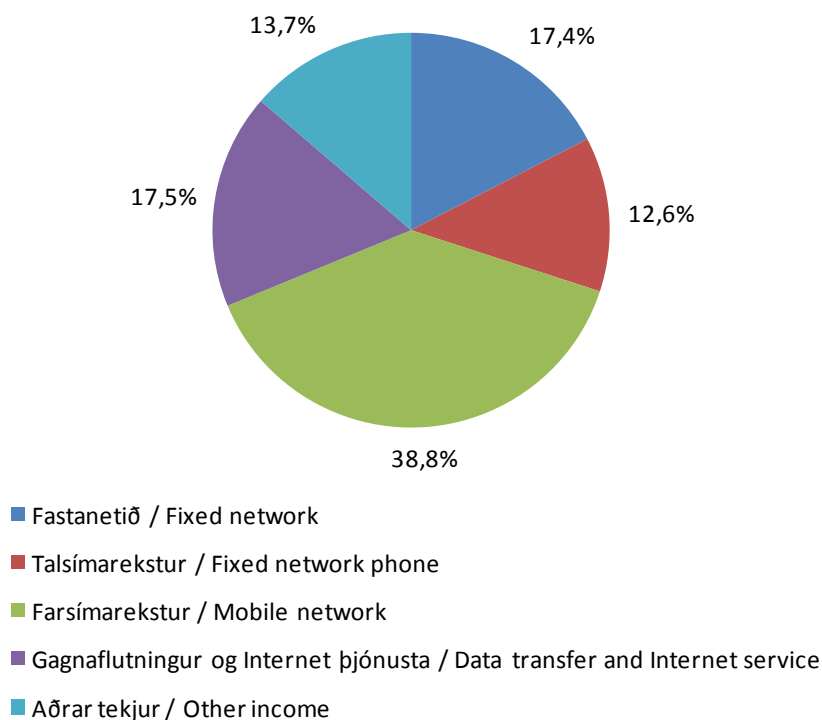


## Fjarskiptamarkaðurinn

Þrátt fyrir hrun efnahagslífsins á Íslandi haustið 2008 og almennan samdrátt í kjölfar þess hélt fjarskiptamarkaðurinn sínum hlut árið 2009 og heildarvelta á þeim markaði jókst lítillega, eða um ½ milljarð. Heildarvelta á þessum markaði var rúmlega fjörutíu og tveir og hálfur milljarður árið 2008 en fór í rúmlega 43 milljarða árið 2009.

Ekki urðu miklar breytingar á samsetningu tekna eftir fjarskiptastarfsemi.

### Hlutfall heildartekna eftir fjarskiptastarfsemi 2009:

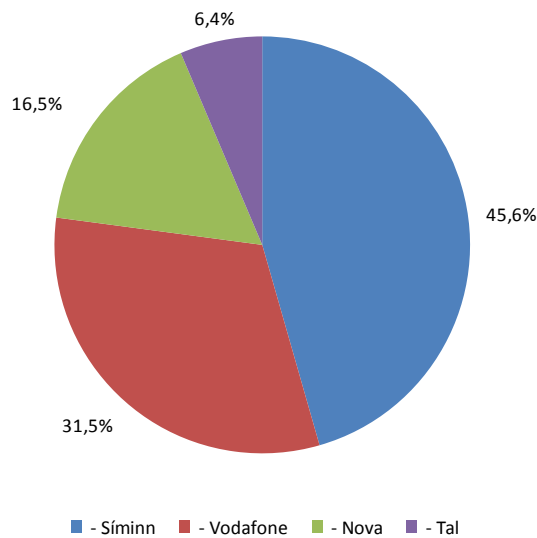


Heimild: [Tölfræði um íslenska fjarskiptamarkaðinn 2009](#), Póst- og fjarskiptastofnun, maí 2010.

Helsta breytingin var á farsímamarkaði þar sem Síminn fór í fyrsta sinn undir 50% markaðshlutdeild hvað varðar fjölda viðskiptavina, með 45,6% viðskiptavina á þeim markaði. Á sama tíma fjölgaði viðskiptavinum Nova um helming, úr 8,2 % árið 2008 í 16,5% árið 2009. Viðskiptavinum Vodafone fækkaði úr 34,9% í 31,5% og Tal jók sína markaðshlutdeild um 1%.



## Hlutfallsleg skipting viðskiptavina fjarskiptafyrirtækjanna á farsímamarkaði árið 2009:



Heimild: [Tölfræði um íslenska fjarskiptamarkaðinn 2009](#), Póst- og fjarskiptastofnun, maí 2010.

Nánari upplýsingar um fjarskiptamarkaðinn árið 2009 má finna í tölfræðiskýrslu stofnunarinnar sem birt er á [vef PFS](#).

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

## Breytingar á lögum og reglum

### Fjarskiptalögum breytt

Í desember 2009 voru á Alþingi samþykkt lög nr. 145/2009 til breytinga á lögum um fjarskipti nr. 81/2003. Megintilgangur breytinganna var að innleiða breytingar á tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 544/2009 um reiki á almennum farsímanetum innan Bandalagsins. Nánar verður fjallað um reglur um reiki hér að neðan. Auk þessa var með umræddum lagabreytingum verið að lækka gjaldhlutfall jöfnunargjalds, en það er það gjald sem fjarskiptafyrirtæki greiða til jöfnunarsjóðs sem hefur það hlutverk að endurgreiða fjarskiptafyrirtækjum, sem bera alþjónustuskyldur, fyrir veitta alþjónustu ef hún er óarðbær og rekin með tapi. Helgaðist breytingin af því að Síminn hf. sótti ekki um frekari framlög úr sjóðnum fyrir ISDN uppbyggingu sem fram fór á árunum 2000-2004.

### Úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála

Með lögum nr. 117/2008 um breytingar á lögum nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun voru gerðar breytingar á fyrirkomulagi um hvernig ákvarðanir stofnunarinnar sæta

endurskoðun. Markmið breytinganna var að gera kærumeðferð skilvirkari og m.a. veita málsaðilum tækifæri til þess að skjóta málum beint til dómstóla, án undanfarandi meðferðar fyrir úrskurðarnefnd. Um leið voru gerðar ýmsar breytingar á starfsumhverfi úrskurðarnefndarinnar, t.d. varðandi skipan nefndarinnar og skipunartíma nefndarmanna, breytingar á málsmeðferðartíma og máлshöfðunarfrestum, upptaka máлsskotsgjalds og varðandi heimild PFS til þess skjóta úrskurðum úrskurðarnefndar til dómstóla.

Í kjölfar þessarar breytingar á starfsumhverfi úrskurðarnefndar tók ný úrskurðarnefnd til starfa í byrjun árs 2009 skipuð nýjum nefndarmönnum. Fljótlega eftir það leit dagsins ljós endurskoðuð reglugerð nr. 36/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Auk þess að færa reglugerðina til samræmis við þær breytingar sem voru gerðar á lögum var leitast við að skýra ákvæði hennar um hlutverk og starfsumhverfi nefndarinnar, auk þess að gera öll ákvæði er lúta að málsmeðferð fyllri og nákvæmari.

### **Aukið gagnsæi á fjarskiptamarkaði**

Á seinni hluta ársins 2009 vann PFS að ýmsum verkefnum til að auka gagnsæi á fjarskiptamarkaði, m.a. að því er varðar fyrirkomulag um úthlutun tíðniréttinda. Þegar um er að ræða tíðnir til að veita almenna fjarskiptaþjónustu, s.s. farsímaþjónustu, skiptir það hagsmunaaðila miklu máli að fyrirsjáanleiki ríki um fyrirkomulag úthlutana og möguleika til að fá réttindi endurnýjuð. Að ósk samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins lagði PFS hönd á plóg við að gera drög að frumvarpi til breytinga á fjarskiptalögum til að styrkja og skýra lagaumhverfið hvað þetta varðar, einkum með tilliti til tíðniúthlutana með uppboði eða útboði. Til að útfæra regluumhverfið nánar var að sama skapi unnið að gerð draga að reglugerð um skipulag og úthlutun tíðna sem ráðherra hefur heimild til að setja á grundvelli laganna.

Vinna við framangreint var jafnframt liður í innleiðingu á nýjum tilskipunum Evrópusambandsins til breytinga á núgildandi fjarskiptaregluverki á EES-svæðinu. Þannig var leitast við að taka tillit til þeirra nýmæla sem leiða af þessum tilskipunum og varða þennan umrædda málaflokk. Var þar fyrst og fremst um að ræða tilskipun nr. 2009/140/EB um breytingar á tilteknum eldri fjarskiptatilskipunum, þ.m.t. svo kallaðri heimildatilskipun nr. 2002/20/EB.

Einnig með það að markmiði að auka gagnsæi á fjarskiptamarkaði gaf PFS út reglur nr. 933/2009 um efni viðmiðunartilboðs fyrir opinn aðgang að heimtaugum. Birting viðmiðunartilboðs fyrir slíka fjarskiptaþjónustu gefur öllum markaðsaðilum kost á að sjá hvað er í boði og tryggir að þeir verði ekki krafðir um greiðslu fyrir þjónustu sem þeim er ekki nauðsynleg. Gagnsæi skilmála og skilyrða fyrir aðgangi að heimtaugum og tengdri aðstöðu þjónar þeim tilgangi að flýta fyrir samningaviðræðum, koma í veg fyrir ágreining og stuðla að tiltrú markaðsaðila á því að ekki sé um að ræða mismunun við veitingu þjónustunnar. Nauðsynlegt er að tæknileg ákvæði sem gilda um heimtaugarleigu séu skýr og gagnsæ enda getur það verið sérstaklega mikilvægt til að tryggja rekstrarsamhæfi.



### **Markaðsgreiningar á fjarskiptamarkaði**

Á öðrum stað í árskýrslunni er fjallað um þær markaðs- og kostnaðargreiningar sem unnið var að árinu 2009, nánar tiltekið á [bls. 17 – 19](#). Um markaðsgreiningar, þetta flóknasta og viðamesta verkefni stofnunarinnar, gilda sérstakar reglur um málsmeðferð, auk efnislegra ákvæða. Hafa reglurnar það að markmiði að tryggja að ákvarðanir PFS í þessum efnum fái vandaða og ítarlega málsmeðferð þar sem sjónarmið allra hagsmunaaðila fái efnislega umfjöllun að loknu almennu samráðsferli þar um. Jafnframt er gert ráð fyrir að PFS leiti umsagnar bæði Samkeppniseftirlitsins og Eftirlitsstofnunar EFTA (ESA) varðandi frumniðurstöður sínar áður en endanlegar ákvarðanir eru teknar. Í lok árs 2008 lauk stofnunin við að greina allar þær mismunandi tegundir fjarskiptamarkaða sem eru fyrirfram skilgreindar í viðauka við svokallaða rammatilskipun nr. 2002/21/EB. Hafði stofnunin þá öðlast talsverða reynslu við framkvæmd markaðsgreininga og álagningu kvaða á markaðsráðandi fjarskiptafyrirtæki í framhaldi af þeim. Af þessum sökum taldi stofnunin eðlilegt að reglugerð um markaðsgreiningar yrði tekin til endurskoðunar þannig unnt væri að endurbæta málsmeðferðina í ljósi reynslunnar. Að ósk samgöngu- og sveitarstjórnaráðuneytisins vann PFS drög að slíkri reglugerð sem síðan varð að reglugerð nr. 741/2009 um markaðsgreiningar á sviði fjarskipta, með útgáfu í Stjórnartíðindum þann 1. september 2009.

Samhliða vinnu við að endurskoða reglugerð um markaðsgreiningar var tækifærið notað til þess að uppfæra [kynningarrit PFS um markaðsgreiningar](#). Í þessu leiðbeiningariti er fjallað um markmið markaðsgreininga, skiptingu fjarskiptamarkaðarins í mismunandi tegundir undirmarkaða, málsmeðferð í tengslum við greiningu og álagningu kvaða, auk umfjöllunar um þá aðferðarfræði og helstu efnisákvæði fjarskiptalaga sem reynir á við framkvæmd þessa verkefnis stofnunarinnar.

### **Innleiðing reglugerðar um Net- og upplýsingaöryggisstofnun Evrópu (ENISA)**

Með reglugerð ráðherra nr. 1116/2009 um að koma á fót Net- og upplýsingaöryggisstofnun Evrópu, var innleidd reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins nr. 1007/2008/EB til breytingar á eldri reglugerð sambandsins til stofnsetningar á umræddri stofnun, sbr. reglugerð nr. 460/2004/EB. Með nýju reglugerðinni var fyrst og fremst verið að framlengja starfstíma stofnunarinnar um þrjú ár, en samkvæmt upphaflegri reglugerð átti starfseminni að ljúka þann 13. mars 2009.

Hlutverk ENISA er að vera ríkjum EES-svæðisins ráðgefandi um net- og upplýsingaöryggismál. Í því skyni stundar stofnunin rannsóknir á þessu sviði, framkvæmir úttektir varðandi fyrirkomulag öryggismála og setur saman skýrslur og leiðbeiningar um bættu framkvæmd öryggismála. Hún fer ekki með yfirþjóðlegt vald í þessum málaflokki og er fyrst og fremst hugsuð til stuðnings við starfsemi aðildarríkjanna hvað þetta varðar. Þannig geta ríki t.d.



leitað beint til stofnunarinnar varðandi sérfræðilega aðstoð. Ísland er aðili að ENISA og hefur áheyrnarfulltrúa í stjórn stofnunarinnar. Hefur Ísland notið góðs af vinnu ENISA á ýmsum sviðum, auk þess sem innlendir aðilar, t.d. SAFT verkefnið hjá Heimili og skóla og PFS, hafa fengið hana til liðs við sig í verkefnum hér á landi, m.a. fengið fulltrúa hennar til að flytja erindi á málþingi um örugga netnotkun barna árið 2006 og sérfræðing til að halda framsögu á fræðslufundi PFS um CERT-mál árið 2008, en CERT er skammstöfun á heiti öryggis- og viðbragðsteyma í fjarskipta- og upplýsinganetum (e. Computer Emergency Response Team).

## Breytingar á EES –rétti

### Reiki á almennum farsímanetum innan EES-svæðisins

Þann 1. júlí 2009 tóku gildi ákvæði reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 544/2009/EB um breytingar á eldri reglugerð nr. 717/2007/EB um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan sambandsins. Helstu nýmæli eru þau að sett er hámarksverð, € 0,15, á SMS smáskilaboð auk þess sem fjarskiptafyrirtækjum er gert að upplýsa neytendur um gjaldskrá fyrir gagnatengingar og setja sjálfvirkt hámark á reikigagnþjónustu. Samkvæmt reglugerðinni er einnig óheimilt að innheimta gjald fyrir að taka á móti talhólfsskilaboðum. Auk þess er verð fyrir símtöl sem hringd eru í reikiþjónustu innan EES-svæðisins lækkað úr € 0,46 í € 0,39 og heildsöluverð á reikigagnþjónustu í farsíma eða með 3G nettengli úr € 1 í € 0,8 fyrir hvert MB. Einnig er farsímafyrirtækjum gert skylt að breyta tímamælingum símtala í farsíma milli landanna þannig að fyrst er leyfilegt að taka gjald fyrir 30 sekúndna lágmarksnotkun og síðan skal taka gjald fyrir hverja sekúndu eftir það. Þá eru í reglugerðinni viðamiklar kröfur um aukið gegnsæi við notkun farþjónustu milli landa og um neytendavernd.

Eftir upptöku framangreindrar breytingarreglugerðar í EES-samninginn síðla árs 2009 var hún innleidd í íslenskan rétt í upphafi árs 2010.

### Heildarendurskoðun á fjarskiptaregluverki ESB

Í lok árs 2009 lauk nokkurra ára endurskoðunarferli á fjarskiptalöggjöf ESB með útgáfu á tveimur tilskipunum sem tóku til breytinga á öllum þeim fimm tilskipunum sem mynda fjarskiptaregluverk ESB. Um er að ræða annars vegar tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2009/136/EB, sem felur í sér breytingar á alþjónustutilskipuninni nr. 2002/22/EB og tilskipun um persónuvernd í fjarskiptum nr. 2002/58/EB, og hins vegar tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2009/140/EB, sem felur í sér breytingar á rammatilskipuninni nr. 2002/21/EB, aðgangstilskipuninni nr. 2002/19/EB og heimildatilskipuninni nr. 2002/20/EB.

Of langt mál væri að tilgreina öll þau nýmæli sem endurskoðaðar tilskipanir hafa að geyma. Hins vegar mætti telja upp í fáum orðum viðamestu breytingarnar sem verða á gildandi regluverki á næstu tveimur árum:



- *Númeraflutningur milli fjarskiptafyrirtækja taki innan við einn virkan dag.* Verið er að gera númera- og þjónustuf lutning skilvirkari og auka þannig hreyfanleika neytenda á fjarskiptamarkaði.
- *Bætt upplýsingagjöf til neytenda.* Gerðar verða kröfur um bættu upplýsingagjöf til neytenda þannig að þeir geti betur áttað sig á inntaki þeirrar þjónustu sem þeir eru að kaupa. Einnig verða gerðar ítarlegri kröfur um viðskiptaskilmála fjarskiptafyrirtækjanna, t.d. þannig að þeir mæli fyrir um tiltekin lágmarksgæði þjónustunnar og um bætur til handa neytendum ef út af bregður.
- *Vernd borgaralegra réttinda að því er varðar internet aðgang.* Aðgangur að interneti verður skilgreindur sem borgarleg réttindi þannig að allar takmarkanir á slíkum aðgangi þurfi að vera í samræmi við mannréttindasáttmála Evrópu og meginreglur ESB löggjafar þar að lútandi.
- *Skilyrði sem lúta að opnum aðgangi neta og tæknilegs hlutleysis neta.* Kröfur sem lúta að þessu hafa það að markmiði að auka þjónustuframboð á netum, gera þjónustuna aðgengilegri fyrir notendur og hamla því að tæknilegar lausnir komi í veg fyrir samkeppni neta.
- *Aukin neytendavernd vegna brota á friðhelgi einkalífs.* Vernd persónuupplýsinga sem tengjast fjarskiptanotkun verður aukin að því er varðar ólögmetan aðgang að slíkum upplýsingum eða misnotkun þeirra. Ábyrgð fjarskiptafyrirtækjanna hvað varðar skráningu þessara upplýsinga og varðveislu þeirra verður aukin. Munu auknar kröfur m.a. fela í sér tilkynningaskyldu fjarskiptafyrirtækja til eftirlitsstjórnvalds um öll öryggisatvik.
- *Betri aðgangur að neyðarnúmerinu 112.* Krafa verður gerð um að aðgangur neytenda að neyðarnúmerinu 112 verði ekki bara bundinn við hefðbundna tal- og farsímabjónustu heldur nái einnig til nýrrar fjarskiptatækni eftir því sem við á, auk þess sem skylda fjarskiptafyrirtækja til þess að miðla staðsetningarupplýsingum til Neyðarlínunnar verða hertar.
- *Aukið sjálfstæði fjarskiptaeftirlitsstofnana.* Nýtt regluverk styrkir sjálfstæða stöðu fjarskiptaeftirlitsstofnana með það að markmiði að girða fyrir pólitísk afskipti af daglegri starfsemi þeirra, auk þess sem settar verða skorður við einhliða brottrekstri forstjóra slíkra stofnana.
- *Aukin úrræði framkvæmdastjórnar Evrópu/Eftirlitsstofnunar EFTA til að hafa áhrif álagningu kvaða á fjarskiptamarkaði.* Gert er ráð fyrir auknum völdum Eftirlitsstofnunar EFTA til að hafa áhrif á útfærslu kvaða sem lagðar eru á fyrirtæki með umtalsverðan markaðsstyrk á fjarskiptamarkaði í þeim tilgangi að tryggja virka samkeppni.
- *Heimild til að leggja á kvöð um stjórnunarlegan og skipulagslegan aðskilnað.* Þessi kvöð er hugsuð til þess að taka á samkeppnisvandamálum sem kunna að stafa af lóðréttri samþættingu á fjarskiptastarfsemi. Í þessu felst heimild fyrir

eftirlitsstjórnvald til þess að leggja kvöð á fjarskiptafyrirtæki með umtalsverðan markaðsstyrk til að aðskilja í rekstri sínum þá starfsemi sem telst til reksturs fjarskiptanets frá þeirri starfsemi sem felst í því að veita þjónustu á því neti.

- *Aukinn aðgangur almennings að háhraða nettengingum.* Með betra tíðniskipulagi og áherslu á skilvirkni við úthlutun tíðniheimilda sem geta nýst við háhraðavæðingu á landsbyggðinni er þess vænst að útbreiðsla háhraðanetstenginga geti aukist. Jafnframt er ríkjum gefinn kostur á því að útvíkka svokallaðar alþjónustuskyldur hvað þessa uppbyggingu varðar.
- *Virkari samkeppni með hvata til fjárfestinga í næstu kynslóð aðgangsneti.* Fjarskiptanet sem samanstanda af ljósleiðurum og þráðlausu aðgangsneti eru smátt og smátt að leysa af hólmi eldri og óhagkvæmari fjarskiptatækni sem byggir á koparlínum. Til ýta undir fjárfestingar fyrirtækjanna í nýrri tækni þarf að skapa fyrirsjáanleika um þær reglur sem gilda munu um aðgang og samkeppni á þessum nýju netum. Um leið og búið er svo um hnútana að samkeppni á þessum nýju netum verði virk þarf að tryggja að fjarskiptafyrirtæki sem leggja í fjárfestingar við uppbyggingu á nýjum fjarskiptanetum þeim njóti hæfilegrar arðsemi af þeim.

Ofantalin atriði hafa enn ekki verið tekin inn í EES samninginn. Þegar það hefur verið gert verða gerðar tilheyrandi breytingar á íslenskum lögum og reglugerðum.

### Tölfræðiskýrslur PFS

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 þess árs var fyrsta skýrslan, um árið 2006, tilbúin til útgáfu.

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 stjórnsýsluákvörðanir varðandi fjarskipti og póstmál á árinu Auk þess voru hundruð smærri mála afgreidd án þess að til stjórnsýsluákvörðunar 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 úrskurðarnefndin 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 1.083 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 2009 var 29 útköllum af þessu tagi sinnt.

Á árinu var haldið áfram að endurskipuleggja markaðseftirlit og eftirlit með ljósvakanum. Fjárfest var í nýjum og fullkomnari búnaði sem meðal annars gerir PFS kleift að framkvæma fjarmælingar ásamt því að öll vinnsla með upplýsingar úr mælingum verður einfaldari. Samhliða innleiðingu nýs búnaðar voru starfsmenn sem sinna eftirliti með ljósvakanum þjálfaðir í notkun búnaðarins.

## Tíðnimál

Á 1800 MHz tíðnisviðinu var ákveðið að halda samráð við markaðsaðila um framtíðarskipan tíðnisviðsins. Helstu markmið stofnunarinnar með samráðinu voru að leita á lits hagsmunaaðila á markaði um eftirfarandi:

1. Úthlutun 1800 MHz leyfis til Nova ehf. án sérstaks útboðs
2. Nýjar leiðir til úthlutunar, t.d. uppboðsleiðina

Í kjölfar samráðsins var ákveðið að úthluta Nova ehf. hluta af tíðnisviðinu án útboðs, að halda áfram að nota samráðsleiðina þar sem hún þykir henta og þá þótti ekki tímabært að taka upp svokallaða uppboðsleið að sinni. NMT þjónusta Símans var í lok árs 2008 framlengd til ársloka 2009 og hafði við framlengingu verið ákveðið að fjarskiptafélögin skyldu skila inn ítarlegum gögnum um uppbyggingu og útbreiðslu GSM og 3G farsímakerfa fyrir 1. september 2009. Á grundvelli þessara gagna frá fjarskiptafyrirtækjunum sem sýna að mikil uppbygging hafði átt sér stað á langdrægri farsímaþjónustu skildi síðan tekin ákvörðun um framhald reksturs NMT 450 farsímakerfisins. Þrátt fyrir mikla uppbyggingu langdrægrar farsímaþjónustu (GSM/UMTS/3G) var ljóst að hún náði enn ekki fullkomlega til alls landsins og óvissa var um virkni hennar á ákveðnum svæðum á hálendinu og á miðunum umhverfis



landið. Í ljósi þessa og með hliðsjón af almannahagsmunum og öryggissjónarmiðum var ákveðið að framlengja tíðnileyfi Símans til 1. September 2010. Eftir því sem langdræga farsímaþjónustan nærði til fleiri svæða skyldi slökkt á NMT sendum á þeim svæðum. Lögð var fram áætlun Símans um lokun þessara svæða.

## 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 2009 var úthlutað 70.000 númerum fyrir almenn símakerfi. Einnig var úthlutað 2000 einkennisnúmerum fyrir skip.

Á undanförunum árum hefur PFS tekið númeramálin til heildstæðrar endurskoðunar. Í framhaldi af þeirri vinnu voru á árinu 2008 gefnar út endurskoðaðar reglur um skipulag og úthlutun símanúmera, reglur um númeraflutning og nýjar reglur um númerabirtingu. Á árinu 2009 var unnið að undirbúningi reglugerðar um yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum. Gert er ráð fyrir að sú reglugerð verði birt á árinu 2010.

## Skipaskoðun

Póst- og fjarskiptastofnun hefur umsjón með skoðun og eftirliti með fjarskiptabúnaði í skipum. Markmið eftirlitsins er að tryggja að radióbúnaður sé í lagi og virki á neyðarstund. Tveir starfsmenn stofnunarinnar sinna þessu verkefni og voru skoðuð 211 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 1.057 skip og báta á árinu þannig að heildarfjöldi skoðaðra skipa og báta var 1.268 á árinu 2009. 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 104 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.

ESA (Eftirlitsstofnun EFTA) 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.

Á grundvelli niðurstaðna úr markaðsgreiningu ákvað PFS í ákvörðun nr. 29/2008, þann 4. desember 2008 m.a. að útnefna Símann hf. með umtalsverðan markaðsstyrk á heildsölumarkaði fyrir flutning símtala í föstum almennum talsímanetum (*markaður 10 skv. eldri tilmælum*). Síminn hf. kærði niðurstöðu PFS til úrskurðarnefndar fjarskipta og póstmála, en nefndin staðfesti niðurstöðu PFS þann 22. maí 2009.

Í árslok 2009 var unnið að markaðsgreiningum á tveimur mörkuðum; markaði fyrir lúkningu símtala í einstökum farsímanetum (markaður 7) og markaði fyrir aðgang og upphaf símtala í farsímanetum (markaður 15 skv. eldri tilmælum).

Í ársáætlun PFS fyrir árið 2010 er reiknað með að ljúka greiningu á framangreindum mörkuðum með ákvörðunum á árinu 2010. Jafnframt er fyrirhugað að hefja greiningu á mörkuðum fyrir aðgang að föstum aðgangsnnetum (markaður 4) og markaði fyrir breiðbandsaðgang (markaður 5), en gert er ráð fyrir að ljúka þeim markaðsgreiningum með ákvörðunum á árinu 2011.

## Eftirfylgni kvaða

PFS hefur almennt lagt kvaðir á fyrirtæki með umtalsverðan markaðsstyrk um aðgang, jafnræði, gagnsæi, bókhaldslegan aðskilnað, eftirlit með gjaldskrá og kostnaðarbókhald. 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 lækkuðum heildsöluverða á lúkningu í farsímanetum auk annarra kvaða á markaði 16. Á markaði 15 var viðmiðunartilboð um endursölu- og sýndarnetsaðgang endurskoðað af PFS að höfðu samráði við hagsmunaaðila. Að kröfu stofnunarinnar skilaði Míla inn kostnaðargreiningu á heimtaugaleigu (markaður 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 öll helstu heildsöluverð verði 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 2010 verði allar kvaðir að fullu komnar í framkvæmd hjá viðkomandi aðilum á mörkuðum 1 – 16 skv. eldri tilmælum.

### **Kostnaðargreiningar í kjölfar kvaða um eftirlit með gjaldskrá**

Á árinu 2009 var unnið að eftirfarandi kostnaðargreiningum á grundvelli kvaða um eftirlit með gjaldskrá fyrirtækja með umtalsverða markaðshlutdeild á viðkomandi mörkuðum.

Þann 17. júlí 2009 birti PFS ákvörðun nr. 13/2009 varðandi kostnaðargreiningu fyrir opinn aðgang að koparheimtaugum (markaður 11 skv. eldri tilmælum). PFS samþykkti uppfærða kostnaðargreiningu Mílu frá júní 2009 með tilteknum breytingum sem mælt er fyrir um í ákvörðuninni. PFS ákvarðaði félaginu 6,18% hækkun á gjaldskrá. Míla kærði ákvörðun PFS til úrskurðarnefndar fjarskipta og póstmála, sem staðfesti ákvörðun PFS að mestu í ákvörðun sinni nr. 4/2009 þann 15. janúar 2010. Í kæru sinni fór Míla fram á að úrskurðarnefndin hafnaði forsendum PFS og heimilaði 42% hækkun á gjaldskrá fyrir heimtaugaleigu. Úrskurðarnefnd staðfesti með úrskurði sínum forsendur PFS í hinni kærðu ákvörðun, aðrar en þær sem varða að taka beri tillit til fjárbindingar í birgðum. PFS samþykkti uppfærða kostnaðargreiningu Mílu með þeirri breytingu sem mælt er fyrir um í úrskurði úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála. Verð hækkðu um 0,45% frá núverandi verðum eða sem nemur 6,63% í stað 6,18% eins og PFS hafði áður ákvarðað í júlí 2009.

Með bréfi, dags. 9. október 2009, sendi PFS til Mílu niðurstöðu sína um yfirferð á flýti-kostnaðargreiningu Mílu ehf. varðandi gjaldskrá fyrir aðstöðuleigu. Niðurstaða PFS var að núverandi gjaldskrá fyrir aðstöðulegu (janúar 2008) skyldi haldast óbreytt þar til ný fullburða kostnaðargreining færi fram. Jafnframt gerði PFS kröfu um að Míla legði fram slíka kostnaðargreiningu fyrir alla aðstöðuleigu sína eigi síðar en 30. apríl 2010.

Á árinu var unnið að yfirferð á kostnaðargreiningu Símans vegna bitastraumsaðgangs í samræmi við kvöð um eftirlit með gjaldskrá á heildsölumarkaði fyrir breiðbandsmarkað (markaður 12 skv. eldri tilmælum). Yfirferð PFS lýkur með ákvörðun á fyrri hluta ársins 2010.

Unnið var að yfirferð á kostnaðargreiningu Símans vegna lúkningu símtala í farsímaneti félagsins. Jafnframt var unnið að yfirferð á kostnaðargreiningu Símans fyrir aðgang og upphaf símtala í farsímaneti félagsins. Yfirferð PFS lýkur með ákvörðunum á fyrri hluta ársins 2010.

Á árinu 2009 var hafin vinna við yfirferð á kostnaðargreiningum Mílu og Símans vegna leigulínumarkaða (markaðir 7-13-14 skv. eldri tilmælum) og er stefnt að því að ljúka þeim með ákvörðunum á árinu 2010.



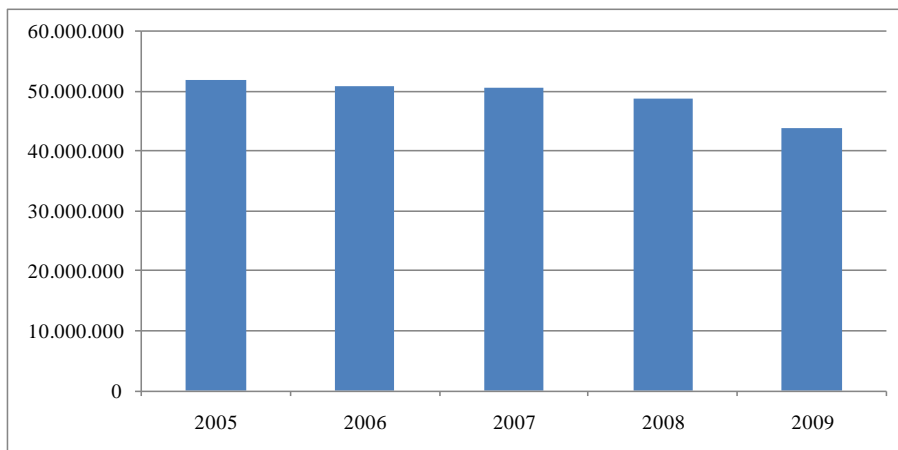
## Póstmarkaðurinn

Engar stórar breytingar urðu á póstmarkaði á Íslandi árið 2009. Íslandspóstur hf. hefur farið með einkarétt ríkisins frá því að ríkisstofnuninni Pósti og síma var skipt upp í byrjun ársins 1998. Auk Íslandspósts hefur fyrirtækið Pósthúsið ehf. rekstrarleyfi á póstmarkaði og er heimilt að dreifa póstsendingum sem eru yfir 50 gr. að þyngd.

Á árinu hófst undirbúningur fyrir innleiðingu tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2008/06/EC, sem m.a. felur í sér að einkaréttur á bréfum undir 50 gr. verður afnuminn og markaðurinn þá um leið opnaður að fullu fyrir samkeppni.

### Fækkun póstsendinga innan einkaréttar

Á milli árana 2008 og 2009 minnkaði bréfamagn innan einkaréttar úr 48,7 millj. sendinga niður í 43,9 millj. eða um 10% og er reiknað með áframhaldandi fækkun á árinu 2010. Helstu ástæður þessa eru samdrátturinn í efnahagslífi landsmanna og aukning í rafrænum viðskiptum. Taflan hér að neðan sýnir hvernig þróunin hefur verið frá árinu 2005 á fjölda bréfa innan einkaréttar.



Yfirlit yfir fjölda bréfa innan einkaréttar á árunum 2005 til 2009.

### Úttekt á bókhaldi Íslandspósts hf.

Á árinu 2009 hófst úttekt á því hvort bókhald Íslandspósts væri fært í samræmi við þær meginreglur sem fram koma í 18. gr. laga um póstpjónustu nr. 19/2002. Kannað verður m.a. hvort þær forsendur og aðferðir sem eru viðhafðar af hálfu Íslandspósts um skiptingu tekna og þjónustu niður á mismunandi rekstrareiningar séu í samræmi við ákvæði laga. Þá verður og kannað hver kostnaður Íslandspósts er af veitingu alþjónustu og hvernig skiptingu kostnaðar á milli einkaréttar og samkeppnisrekstrar er háttað svo eitthvað sé nefnt.

## Formlegar ákvarðanir er tengjast pósthjónustu á árinu 2009

Póst- og fjarskiptastofnun birti fjórar formlegar ákvarðanir um póstmál á árinu 2009. Þrjár þeirra vörðuðu ágreining sem upp kom á milli Íslandspósts og móttakenda pósthjónustu um hvar staðsetja skyldi bréfaþakassa sem notaðar eru til móttöku á póstsendingum. Í ákvörðun PFS nr. 4/2009 voru málavextir þeir að Íslandspóstur hafði ekki náð samkomulagi við ábúendur lögbýla varðandi staðsetningu bréfaþakassa sem þjóna áttu viðkomandi bæjum. Taldi fyrirtækið það mikið hagsmunamál að bréfaþakassar í dreifbýli væru rétt staðsettir og vísaði m.a. til þess að dreifing í dreifbýli væri mjög dýr, þeirrar framkvæmdar sem viðhöfð væri við dreifinguna og nauðsynjar þess að fyrirtækið fengi að dreifa pósti á eins hagkvæman hátt og kostur væri innan þeirra leikreglna sem löggjöfin býður upp á.

Íbúar vísuðu m.a. til þess að bréfaþakassar ættu að vera heima við íbúðarhús og að ekkert samráð hefði verið haft við þá af hálfu Íslandspósts um staðsetninguna. Einnig vísuðu íbúarnir til jafnræðisreglna og þeirrar hættu sem gæti skapast ef bréfaþakassar væru settir upp utan alfaraleiðar.

Í ákvörðun PFS kemur m.a. fram að lengi hafi tíðkast í dreifbýli að bréfaþakassar séu staðsettir þar sem vegir heim að bæjum tengjast þjóðvegakerfinu. Í 16. gr. reglugerðar um alþjónustu nr. 364/2003, sé kveðið á um nokkrar meginreglur sem leggja skal til grundvallar við val á staðsetningu bréfaþakassa, skilgreining á þéttbýli, ákveðnar vegalengdir sem taka ber mið af og svo sérstakar undanþágur s.s. hlutfallsreglu, ef ekkert vegasamband er við húsið eða það staðsett langt utan við almenna byggð. Í ákvörðuninni er farið yfir ofangreind sjónarmið og staðsetning bréfaþakassa fyrir hvert einstakt hús ákvarðað með hliðsjón af meginreglum 16. gr. reglugerðar um alþjónustu.

Í ákvörðun PFS nr. 6/2009 reyndi m.a. á hvernig skilja bæri mörk þéttbýlis og dreifbýlis þegar kæmi að staðsetningu bréfaþakassa.

Ein ákvörðun var tekin á árinu um heimild Íslandspósts til lokunar póstafrgreiðslu, ákvörðun nr. 15/2009, um lokun póstafrgreiðslu á Hellisandi.

Allar ákvarðanir Póst- og fjarskiptastofnunar varðandi póstmárkaðinn er að finna á [vef PFS](#).

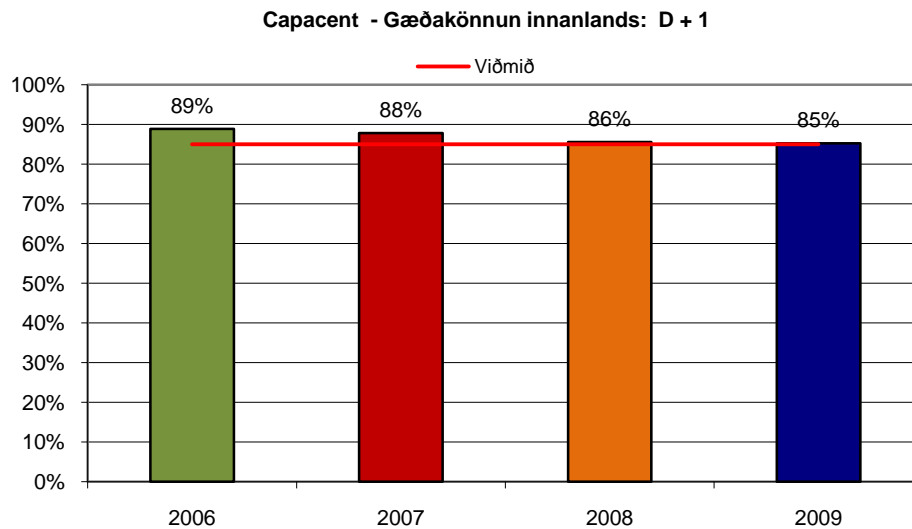
## Gæði í pósthjónustu

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 blaðsíðum má sjá gæðatöflur um afhendingartíma fyrir árin 2006 til 2009 innanlands og árin 2005 til 2009 til útlanda.



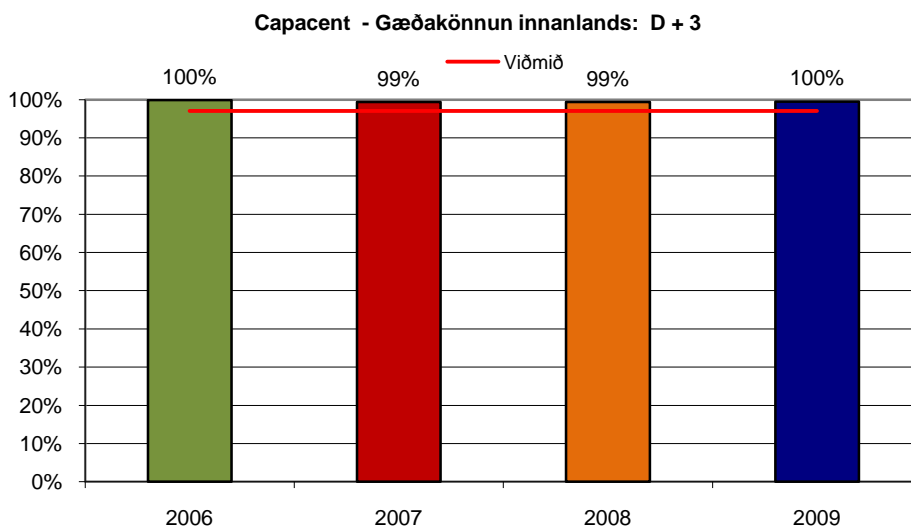
### Innanlands innan eins dags frá póstlagningu

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 85% sendinga þessu lágmarki árið 2009, en 86% árið áður.



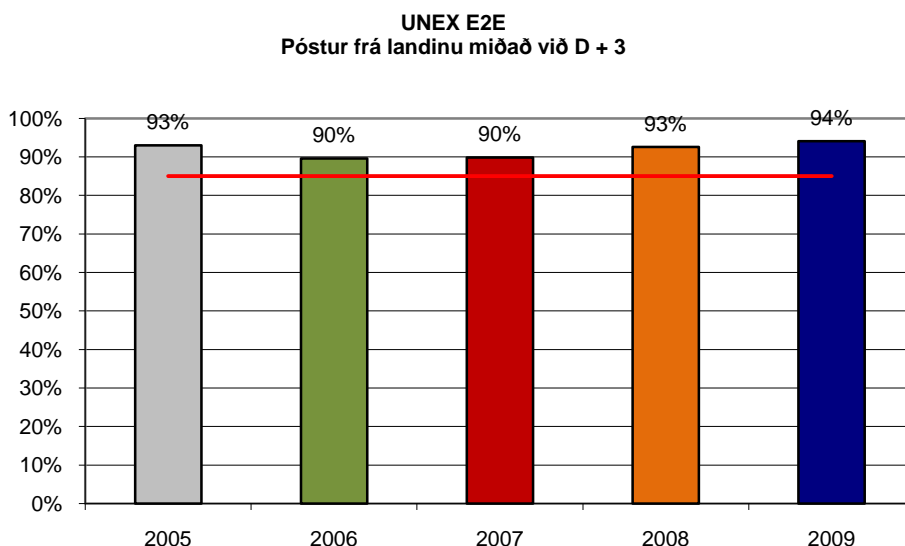
### Innanlands innan þriggja daga frá póstlagningu

Samkvæmt reglugerð skal að lágmarki 97% af pósti í hraðasta flokki borinn út innan þriggja daga (D + 3) frá póstlagningu. 100% póstsendinga stóðust þessar kröfur árið 2009 eins og sést á súluritinu hér fyrir neðan.



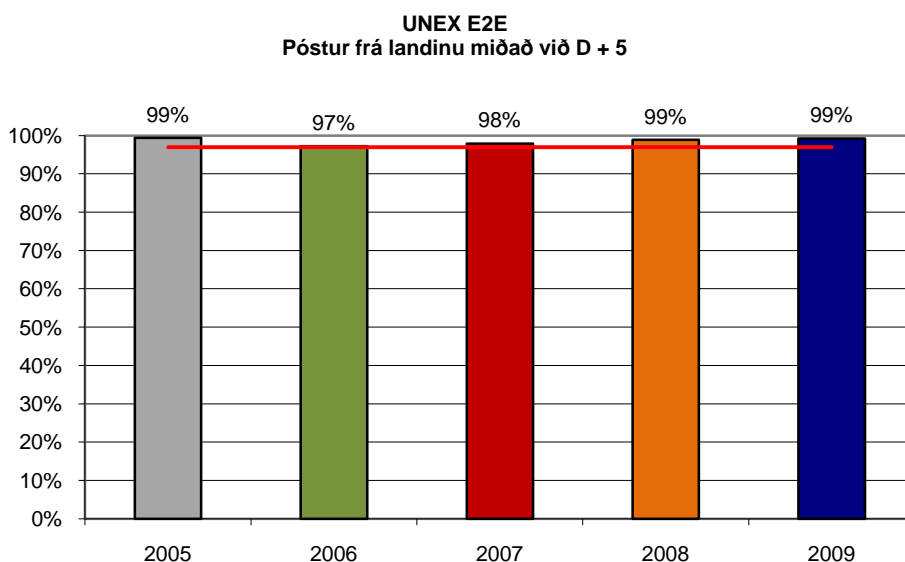
### Til útlanda innan þriggja daga frá póstlagningu

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 2009 stóðst þetta varðandi 94% póstsendinga sbr. súluritið hér fyrir neðan.



### 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 2009.



## Neytendamál

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. Á árinu var hafinn undirbúningur að birtingu reiknivélar á Netinu þar sem neytendur munu geta borið saman verð á fjarskiptapjónustu. Gert er ráð fyrir að Reiknivél PFS verði aðgengileg á fyrri hluta árs 2010. Einnig var unnið að endurskipulagningu þess hluta vefs PFS sem snýr að neytendum. Á árinu var samstarf við aðra aðila sem sinna neytendamálum, svo sem Neytendastofu, Talsmann neytenda og Neytendasamtökin eftl mjög. Á [vef PFS](#) er að finna mikilvægar upplýsingar um fjarskipta- og póstmál fyrir neytendur. Þar má m.a. nefna verðupplýsingar um fjarskiptapjónustu sem uppfærðar eru mánaðarlega, upplýsingar um notkun farsíma í útlöndum, upplýsingar um CE merkingar og kaup á tækjum, auk ýmiskonar fróðleiks um fjarskiptatækni og fjarskiptamarkaðinn. Einnig var á árinu gert átak í gerð rafrænna eyðublaða á vef PFS.

Stofnunin birtir tvisvar á ári aðgengilegar tölfræðiskýrslur ([sjá bls. 14](#)) um þróun, samkeppni og verð á fjarskiptamarkaði. 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.

Póst- og fjarskiptastofnun tekur 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. Aðgengi neytenda að þessari þjónustu efldist mjög á árinu með tilkomu rafræns kvörtunareyðublaðs á vef PFS. 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 fjarskiptapjónustu á Íslandi sé eins og best gerist meðal nágrannapjóða okkar. Þetta markmið er mælt með því að bera verð fjarskiptapjónustu á Íslandi saman við verð í OECD löndum. Við samanburðinn er stuðst við gögn frá evrópska rannsóknarfyrirtækinu Teligen. Í töflunni á næstu bls. 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 sætum, 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.



## Staða Íslands innan OECD

Þjónusta/Ár (year)	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Breiðband (broadband)	C	D	D	...	...	...	...
Heimilissími (home telephone)	A	A	A	A	A	A	A
Fyrirtækjasími (company telephone)	A	A	A	A	A	A	A
GSM – eftirágreitt (Mobile-subscriptions)	B	A	A	B	B	A	A
GSM – fyrirframgreitt ( <i>Mobile-pre-paid</i> )	A	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.

Smásöluverðlagning fjarskiptaþjónustu 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. PFS gerir verðsamanburð á þjónustu fjarskiptafyrirtækja í hverjum mánuði og birtir niðurstöður á vefsíðu sinni. Verðskrá fjögurra stærstu fjarskiptafyrirtækjanna í desember 2009 er birt hér fyrir neðan.

### Verðskrá Símans, Vodafone , Tal og Nova í desember 2009

*Verðin eru skv. upplýsingum á vefsíðum fyrirtækjanna í desember 2009.*

*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.	490 kr.
Lágmarksnotkun	-	-	-	-
Upphafsgjald	4,90 kr.	5,40 kr.	4,90 kr.	4,90 kr.
Farsími innan kerfis	11,90 kr.	15,30 kr.	14,90 kr.	0,00 kr.
Farsími milli kerfa	21,50 - 28,00 kr.	15,30 kr.	14,90 - 24,90 kr.	14,90 kr.
Heimasími	17,00 kr.	15,30 kr.	14,90 kr.	14,90 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.	10,00 kr.
<b>Frelsi</b>				
Upphafsgjald	5,90 kr.	5,40 kr.	4,90 kr.	4,90 kr.
Farsími innan kerfis	11,90 kr.	11,90 kr.	14,90 kr.	0,00 kr.
Farsími milli kerfa	23,50 - 28,00 kr.	23,50 - 27,90 kr.	14,90 - 24,90 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.	10,00 kr.
<b>Heimasími</b>				
Mánaðargjald	1.645 kr.	1.590 kr.	1.390 kr.	-
Upphafsgjald	5,95 kr.	5,90 kr.	4,90 kr.	-
Heimasími innan kerfis	1,95 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	-
Heimasími milli kerfa	1,95 kr.	0,00 kr.	1,90 kr.	-
Farsími innan kerfis	18,50 kr.	18,50 kr.	14,90 kr.	-
Farsími milli kerfa	21,5 - 25,50 kr.	22,00 - 26,10 kr.	14,90 - 24,90 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. tenginga til útlanda. 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 2009 til að stuðla að auknu net- og upplýsingaöryggi. Þar má nefna:

- Í framhaldi af reglum um öryggi í netkerfum fjarskiptafyrirtækja sem tóku gildi um mitt ár 2008 voru útfærð ferli við vettvangsheimsóknir til fjarskiptafyrirtækja og úttekt var gerð í formi spurningalista.
- Byrjað var á verkefni um áhættugreiningu vegna internetsambanda innanlands og við útlönd. Heldur það verkefni áfram á árinu 2010.
- Vitundarvakning meðal almennings um net- og upplýsingaöryggi. PFS heldur úti leiðbeiningavefnum [www.netöryggi.is](http://www.netöryggi.is) þar sem er að finna hagnýtar upplýsingar 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 hægt að finna, eða senda inn spurningar varðandi örugga netnotkun og fá svör við þeim, ekki síst hvað varðar börn og unglina.
- Unnið var að þróun mælikvarða til að meta stöðu net- og upplýsingaöryggis og vitund almennings á Íslandi á þessu sviði. Verkefnið var unnið m.a. í samstarfi við nágrannabjóðir okkar á Norðurlöndum og m.t.t. svipaðra mælikvarða sem notaðir eru í Evrópu. Í framhaldi af þessari vinnu verður gerð könnun á þessu sviði meðal almennings í samvinnu við Hagstofu Íslands. Könnunin verður gerð á fyrri hluta árs 2010.
- Haldið var áfram að stuðla að stofnun stoðhóps gegn öryggisatvikum í fjarskipta- og upplýsingatækni, svokallaðs „CERT-hóps“. Á árinu 2008 var unnin skýrsla innan PFS um hugsanlega stofnun slíks hóps hér á landi og var niðurstaða hennar að nauðsynlegt væri að koma slíkum hópi á fót hér á landi, en slíkir hópar eða samhæfingarstöðvar eru víða erlendis í einni eða annarri mynd.



- Unnið var með samtökum fjármálafyrirtækja í baráttu bankanna gegn skæðum veirum er herjuðu á tölvur heimabankanotenda. Fleiri komu að því máli fyrir tilstuðlan stofnunarinnar svo sem erlendir CERT (Computer Emergency Response Team) / CSIRT (Computer Security and Incident Response Team) hópar.
- Átak var gert í því að hreinsa íslensk vefsvæði af margs konar spilliforritum. Sú vinna fer fram í samstarfi við fjarskiptafyrirtækin og hefur gefist vel. Áfram verður unnið að þessu verkefni.
- Stofnunin óskaði eftir viðbragðsáætlunum gegn heimsfaraldri influensu hjá fjarskiptafyrirtækjum og leiðbeindi fyrirtækjunum um gerð þeirra.

## Alþjóðlegt samstarf

Á árinu 2009 tók PFS þátt í samstarfi við ýmsar alþjóðastofnanir og norrænar og evrópskar systurstofnanir. Undir þessi erlendu samskipti fellur m.a. að svara alþjóðlegum fyrirspurnum og þátttaka í tölfræðiúttektum. Enn fremur vinna við skýrslur um einstök mál og minnisblöð um erlend álitamál. Þá tengjast störf PFS samskiptum við samgönguráðuneytið og utanríkisráðuneytið, t.d. vegna fullgildinga á alþjóðasamningum.

Á starfsvettvangi Evrópskra eftirlitsstofnana (NRA) bar hæst á árinu samráð við framkvæmdastjórn ESB vegna fyrirhugaðrar endurskoðunar á fjarskiptareglugerðum.

Þróun markaðsins til hagsbóta fyrir neytendur sem og eðlileg samkeppni markaðsaðila var einnig í brennidepli á árinu. Aukin vinna var lögð í útlistun á næstu kynslóð fjarskiptaneta (NGN, e. Next Generation Networks ) og næstu kynslóð aðgangsneta (NGA, e. Next Generation Access Networks). Þá hefur aukin áhersla verið lögð á nánari útfærslur á reglugerðum sem taka á alþjónustukvöðum.



## Starfsemin í tölum 2009

### Útgáfa leyfisbréfa fyrir radiótæki

Flugvélar	66
Skip	457
Landfarstöðvar á metrabylgju	232
Landfarstöðvar á desimetrabylgju	0
Landfarstöðvar á millibylgju	0
Handstöðvar á metrabylgju	293
Handstöðvar á desimetrabylgju	30
Landmóðurstöðvar á metrabylgju	5
Landmóðurstöðvar á desimetrabylgju	0

### Útgáfa skírteina fyrir notendur

Fjarskiptaskírteini, flug	7
Fjarskiptaskírteini, skip (GOG)	104
Fjarskiptaskírteini, skip (ROC)	29
Amatörar, innlendir	15
Amatörar, erlendir	0
Amatörar, ýmislegt	10

### Úthlutun einkennisnúmera

Númer fyrir skip	2000
------------------	------

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

Reykjavík	47
Norðvesturkjördæmi	38
Norðausturkjördæmi	34
Suðurkjördæmi	58
Suðvesturkjördæmi	27
Skip skráð erlendis	28
Skip skoðuð erlendis	0

### Radíóbúnaðarskoðun í skipum og opnum vélbátum

Bátar styttri en 24 m. Skoðaðir af skoðunarstofum og Siglingastofnun	
Íslands	1.057
Bátar lengri en 24. m. og skip	211
Skemmtibátar skoðaðir af eigendum	104

## Tíðnum úthlutað 2009

Hljóðvarps- og sjónvarpsstöðvar	20
Fastasambönd (fj. linka)	95
Farstöðvarkerfi á VHF og UHF	45
MF og HF	0
Skammtímahljóðvarp	75
Önnur tímabundin leyfi f. innl. aðila	15
Tímab. leyfi fyrir útlendinga	200

### Skráðar landstöðvar

#### Fastastöðvar

Metrabylgjustöðvar (VHF)	384
Desimetrabylgjustöðvar (UHF)	54
Millibylgjustöðvar (MF-SSB)	23
Boðtæki	21

#### Farstöðvar í bifreiðum

Millibylgjustöðvar (MF-SSB)	440
Metrabylgjustöðvar (VHF)	5.901
Desimetrabylgjustöðvar (UHF)	112

#### Handstöðvar og merkjasendar

Metrabylgjustöðvar (VHF)	5.068
Desimetrabylgjustöðvar (UHF)	930
Merkjasendar (vitar)	44
Ýmis búnaður	141

#### Stöðvar í skipum

Millibylgjustöðvar (MF-SSB)	46
Milli- og stuttbylgjustöðvar (Combined MF/HF)	212
Metrabylgjustöðvar (VHF)	2.798
Neyðartalstöðvar	624
STK tæki (VHF)	1.429
Radarsvarar (UHF)	222
Navtex (LF)	236
Neyðarbaujur (406 MHz)	326
Immarsat B	3
Immarsat C	209
Immarsat M	14
AIS (Sjálfvirkt auðkenniskerfi)	242

#### Kvartanir vegna truflana

Kvartanir vegna truflana	29
--------------------------	----



## Skráð fjarskiptafyrirtæki í árslok 2009

Nr.	Nafn	Útgefið/ skráð	Tegund starfsemi
1	Ábótinn ehf.	28.3.2003	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
2	Bloomberg Finance L.P.	19.7.2007	Leigulínuþjónusta og almennt fjarskiptanet
3	Brimrún ehf.	3.4.2008	Gagnaflutningsþjónustu um gervitungl
4	DVD-Margmiðlun ehf.	6.2.2004	Rekstur breiðbandskerfis fyrir útvarpsdreifingu
5	EJS hf.	4.6.2007	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
6	Emerald Network Computing Inc.	3.9.2009	Sæstrengur og gagnaflutningsþjónusta
7	Equant á Íslandi ehf.	7.7.2004	Gagnaflutningsþjónusta
8	Farice hf.	2.9.2003	Sæstrengur
9	Fjarski ehf.	24.1.2001	Leigulínuþjónusta og almennt fjarskiptanet.
10	Fjölnet ehf.	26.10.2001	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
11	Flugfjarskipti ehf.	7.7.2004	Talþjónusta við flugvélar
12	Fónn ehf.	26.5.2009	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
13	Gagnaveita Reykjavíkur ehf.	23.3.2007	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
14	Gagnaveita Skagafjarðar ehf.	30.11.2006	Gagnaflutningsþjónusta
15	GlobalCall ehf.	4.9.2008	Talsímaþjónusta
16	Háspennugarður ehf.	4.11.2008	Gagnaflutningur
17	Hátíðni hf.	24.1.2001	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
18	Hringiðan ehf./Vortex Inc.	3.12.1998	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
19	IceCell ehf.	28.6.2007	DCS 1800 farsímaþjónusta og VOIP þjónusta
20	IMC Ísland ehf.	27.6.2000	DCS 1800 farsímaþjónusta
21	Internet á Íslandi hf.	3.2.1998	Fjarskiptanet, talsíma- og gagnaflutningsþjónusta
22	IP fjarskipti ehf. (TAL)	15.9.2004	Talsíma-, farsíma- og gagnaflutningsþjónusta
23	Já upplýsingaveitur ehf.	21.11.2007	Útg. síma- og vistfangaskrár. Símauppl.þjónusta
24	Kukl ehf.	20.3.2009	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
25	Ljós og gagnaleiðari ehf.	10.8.2009	Gagnaflutningsnet
26	Magnavík ehf.	1.4.2004	Gagnaflutningsþjónusta
27	Martölvan ehf.	26.11.2007	Talsíma, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
28	Material ehf.	6.10.2008	Gagnaflutningsþjónusta
29	Míla ehf.	4.4.2007	Fjarskiptanet
30	Nepal hugbúnaður	21.2.2005	Gagnaflutningsþjónusta og þráðlaust fjarskiptanet
31	Netsamskipti ehf.	4.12.2002	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
32	Neyðarlínan hf.	6.10.1999	Talsímaþjónusta/neyðarsímisvörun
33	Nova ehf.	12.7.2006	Talsíma- og gagnaflutningsþjónusta
34	Og fjarskipti ehf.	27.3.2007	Fjarskiptaþjónusta og fjarskiptanet/TETRA
35	OnAir S.A.R.L.	29.4.2008	Farsímaþjónusta um borð í flugvélum (MCA)
36	Radiovík ehf.	14.5.2004	Rekstur kapalkerfis
37	Radíó ehf. - Íslensk fjarskipti	22.8.2006	Fjarskiptaþjónusta
38	Ríkisútvarpið ohf.	29.7.1997	Fjarskiptaþjónusta: Hljóðvarp og sjónvarp
39	SIP ehf.	15.10.2008	Talsímaþjónusta og fjarskiptanet
40	Síminn hf.	30.7.1998	Talsímaþjónusta, GSM, NMT og fl.
41	Sjónvarpsmiðstöðin ehf.	8.10.2009	Gagnaflutningsþjónusta
42	Skyggvir hf.	14.10.2002	Gagnaflutningsþjónusta
43	Skýrr hf.	17.4.2002	Gagnaflutningsþjónusta
44	Snerpa ehf.	17.8.2000	Fjarskiptanet/ tal- og gagnaflutningsþjónusta
45	Softverk ehf.	20.3.2009	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet



<b>46</b>	Stykkishólmshær	2.5.2002	Gagnaflutningsnet
<b>47</b>	Svar tækni ehf.	21.12.2007	Fjarskiptabjónusta
<b>48</b>	TELE Greenland A/S	24.6.2008	Sæstrengur
<b>49</b>	Tengir ehf.	20.9.2002	Ljósleiðaranet
<b>50</b>	TSC ehf.	18.1.2002	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
<b>51</b>	Tölvu- og rafeindabjónusta Suðurlands ehf.	29.3.2004	Gagnaflutningsþjónusta
<b>52</b>	Tölvun ehf.	25.4.2003	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
<b>53</b>	Tölvustoð ehf.	15.4.2009	Gagnaflutningsþjónusta
<b>54</b>	Þekking - Tristan hf.	16.1.2004	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
<b>55</b>	Öryggisfjarskipti ehf.	6.10.2008	Fjarskiptabjónusta og fjarskiptanet/TETRA

