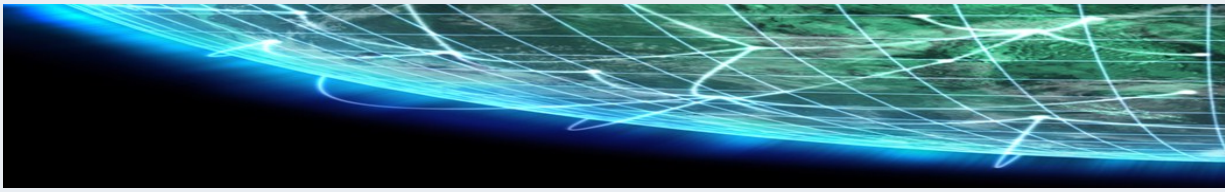
Ársskýrsla 2010



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Efnisyfirlit

Ávarp forstjóra 2

Um Póst- og fjarskiptastofnun 5

Skipulag og starfssvið deilda 5

Endurnýjun í upplýsingatækni og skjalastjórnun innan PFS 6

Fjarskiptamarkaðurinn 7

Breytingar á lögum og reglum 8

Fjarskiptalögum breytt 8

Aukin neytendavernd 9

Skilvirkari númera- og þjónustuflutningur 10

Auknir möguleikar til samkeppni í talsímaþjónustu 10

Breytingar í þágu almannaöryggis 11

Breytingar á EES –rétti 11

Heildarendurskoðun á fjarskiptaregluverki ESB 11

Tölfræðiskýrslur PFS um fjarskiptamarkaðinn 13

Ráðgjöf og úrlausn deilumála 13

Úthlutun leyfa og eftirlit með ljósvakanum 14

Tíðnimál 14

Númeramál 15

Skipaskoðun 16

Markaðsgreining 17

Eftirfylgni kvaða á fjarskiptamarkaði 18

Kostnaðargreiningar í kjölfar kvaða um eftirlit með gjaldskrá 18

Póstmarkaðurinn 19

Gæði í póstþjónustu 21

Neytendamál 24

Reiknivél PFS fyrir neytendur í loftið 24

Hámarksverð á reiki innan Evrópu og aukið gegnsæi fyrir neytendur 25

Reglugerð um yfirgjaldsþjónustu til verndar neytendum 25

Vefur PFS, www.pfs.is 25

Eftirlit með verðlagningu – þjónusta við neytendur 26

Net- og upplýsingaöryggi 28

Alþjóðlegt samstarf 30

Allsherjarþing ITU 30

BEREC - Ný Evrópustofnun um samræmt fjarskiptaeftirlit 31

Starfsemin í tölum 2010 32

Tíðnum úthlutað 2010 32

Skráð fjarskiptafyrirtæki í árslok 2010 33

Ávarp forstjóra

Hrafnkell V. Gíslason



Fjarskiptaþjónusta telst til mikilvægra innviða þjóðfélagsins og virkni þjónustunnar og aðgengi að henni teljast til brýnna þarfa í nútímaþjóðfélagi. Stefna stjórnvalda undanfarin ár hefur verið sú að einkavæða markaðinn og styðjast við samkeppni og sam-evrópskt regluverk til að ná fram hagkvæmum verðum, góðri þjónustu og framþróun á markaði. Markaðsaðilar hafa almennt verið í stakk búnir að takast á við samkeppnina og koma sífellt fram með nýjar vörur og þjónustu. Mörg fjarskiptafélög voru hins vegar skuldsett fyrir efnahagskreppuna og skuldastaða þeirra versnaði til muna við efnahags- og gengishrunið. Þetta veldur því að staða þeirra fjarskiptafélaga sem enn bera fullan þunga af lánum sínum er nokkuð erfið, þrátt fyrir að almennur rekstur flestra þeirra gefi ekki tilefni til þess að ætla annað en rekstur þeirra sé í lagi. Mikilvægt er að leita leiða til að finna lausn til lengri tíma litið þannig að tryggt sé að starfsemi vel rekinna fyrirtækja á fjarskiptamarkaði sé sjálfbær.

PFS birtir árlega ítarlega tölfræði fyrir þróun fjarskiptamarkaðarins. Út frá tölfræðinni er ljóst að mikið hefur áunnist í því að skapa hérlendis fjarskiptamarkað þar sem samkeppni ríkir. Í talsímaþjónustu er skipting markaðarins 70%, 26% og 4% milli Símans, Vodafone og Tals, í farsímaþjónustu er skiptingin 42%, 31% og 22% milli Símans, Vondafone og Nova og í háhraðatengingum 52%, 30% og 13% milli Símans, Vodafone og Tals. Nýtt fyrirtæki, Alterna, kom inn á farsímamarkaðinn á árinu. Síminn er sem áður með sterkasta markaðsstöðu á öllum mörkuðum en önnur fyrirtæki sækja á. Ef fram fer sem horfir er líklegt að PFS geti aflétt kvöðum af markaðsráðandi aðilum á næstu árum og við taki samkeppni án sérstakra kvaða af hálfu PFS, enda er það eitt af meginmarkmiðum fjarskiptaregluverksins.

Það er því líklegt að þessi þáttur í eftirliti PFS muni taka nokkrum breytingum á komandi árum. Aðra breytingu á þessum markaði er vert að nefna. Undanfarin misseri hafa komið upp tilvik þar sem fjarskiptafélög brutu fjarskiptalög og stofnunin taldi koma til álita að vísa málinu til lögreglu vegna hugsanlegra viðurlaga sem af slíkum brotum gæti leitt. Var það gert í einu tilviki á árinu 2010. Stofnunin hefur nú verið upplýst um að lögreglan hyggist ekki aðhafast í málinu og það látið niður falla. Í þessu samhengi er rétt að nefna að stofnunin hefur ekki sektarheimildir. Því er staðan sú að fjarskiptafélög geta brotið fjarskiptalög, stofnunin úrskurðar um að brot hafi átt sér stað, en engin viðurlög eru við brotinu. Við slíkt á ekki að una, sérstaklega í ljósi þess að líkur eru á því að brotum sem gætu leitt til viðurlaga eigi eftir að fjölga.

Stór skref voru stigin í neytendavernd á fjarskiptamarkaði á árinu 2010. PFS opnaði nýjan vef fyrir neytendur í júní, Reiknivél.is. Vefurinn er aðgengileg reiknivél sem gerir almenningi kleift að gera samanburð á verði mismunandi þjónustuleiða fyrir fastasíma, farsíma og ADSL nettengingar. Einnig setti stofnunin nýjar reglur um verðsamanburð á fjarskiptamarkaði. Vernd neytenda við notkun farsíma milli landa í Evrópu var einnig aukin verulega með innleiðingu ESB reglugerðar um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum. Þar eru sett lægri þök en áður á verð símtala milli landa og ný þök sett á verð fyrir gagnaflutning í farsíma og með netlyklum. Auk þess eru ákvæði um upplýsingar fjarskiptafyrirtækja til neytenda vegna gagnaflutningsmagns. Lesa má úr tölfræðinni að netnotkun um farsímanet er orðin útbreidd og yfir 30.000 netlyklar í notkun hér á landi. Fyrirséð er að þessi notkun muni aukast verulega á næstu árum og því var hér stigið mikilvægt skref til að vernda hagsmuni neytenda.

Ljósleiðaratengingum hefur einnig fjölgað mikið og eru nú yfir 10.000 heimili tengd ljósleiðara. Þetta sýnir m.a. að nýsköpun og þróun á sér stað á markaðnum eru að aukast aftur þrátt fyrir að hægt hafi eitthvað á þeim í kjölfar hrunsins.

NMT kerfinu var lokað á árinu. Í stað þess eru nú tvö landsdekkandi GSM kerfi, auk 3G kerfa sem ná til um 90% heimila landsins auk miðanna við landið.

Náttúruöflin sýndu mátt sinn og megin á árinu með öflugu eldgosi í Eyjafjallajökli. Ekki urðu truflanir á fjarskiptum og fjarskiptakerfi viðbúnaðaraðila virkuðu sem skyldi, þrátt fyrir öskufall og flóð. Kannað var hvort öskufall hefði áhrif á styrk radíósendinga. Virtist svo ekki vera.

Netöryggi er mikilvægur þáttur í starfi PFS og skipar æ stærri sess í starfi stofnunarinnar. Í nágrannalöndum okkar hafa um árabil verið starfandi viðbragðshópar gegn netvá, svokallaðir CERT hópar, og hefur stofnunin fylgst með þeirri starfsemi og gert tillögur um stofnun slíks hóps hér á landi. Á árinu 2010 var stofnuninni heimilað að hefjast handa við stofnun slíks hóps, en hlutverk hans er að verjast hugsanlegum netárásum og auka þol þjóðfélagsins gagnvart þess konar árásum, tölvuvírusum og annarri óværu á Netinu.

Nokkur óvissa hefur skapast á póstmarkaði um það hvort og hvenær ný tilskipun ESB, um að afnema einkarétt á póstmarkaði, verður innleidd hérlendis í gegn um EES samninginn, m.a. vegna tregðu Norðmanna við að staðfesta tilskipunina. Engu að síður hefur verið unnið að því innan PFS að undirbúa innleiðinguna, m.a. með því að gera ítarlega greiningu á kostnaðarforsendum alþjónustu o.fl. Bendir ýmislegt til þess að samkeppni geti skapast á þessum markaði og því er mikilvægt að búa svo um hnútana að ljóst sé með hvaða hætti eigi að fjármagna þá þætti póstþjónustunnar sem falla undir alþjónustu. Íslandspóstur hefur þurft að glíma við erfiðleika sem leiða af minnkandi póstmagni, sem fyrirtækið hefur mætt m.a. með hækkun gjaldskrár og hagræðingu í rekstri. Þetta hefur skapað álag hjá stofnuninni

vegna fjölda beiðna um gjaldskrárhækkanir, skilmálabreytingar og breytingar á fyrirkomulagi póstdreifingar.

Innra starf og stefnumótun

Innra starf PFS er í sífelldri þróun. Á árinu 2010 var ráðist í uppfærslu helstu upplýsingakerfa stofnunarinnar með það að markmiði að hagræða, ná fram skilvirkara vinnuumhverfi og búa í haginn fyrir frekari þróun kerfanna. Í ljósi aukinna krafna um nýja virkni, upplýsingagjöf, vinnuhagræði og öryggi er ljóst að þennan þátt í starfsemi PFS þarf að efla enn frekar.

Starfsemi Póst- og fjarskiptastofnunar er fjármögnuð að langstærstum hluta með lögbundnum tekjustofnum; rekstrargjaldi, tíðnigjöldum og númeragjaldi. Þessum tekjustofnum er síðan ráðstafað til stofnunarinnar með fjárheimildum í fjárlögum. Á niðurskurðartímum er afrakstur tekjustofnanna að hluta til bundinn, þannig að stofnunin nýtur einungis hluta þeirra í fjárheimildum. Þessi ráðstöfun þrengir að stofnuninni og gerir henni erfiðara um vik að standa vörð um þá hagsmuni sem hún á að verja. Í áætlunum stofnunarinnar fyrir árið 2011 er verkefnum frestað eða farið hægar í sakirnar af þessum sökum. Um leið er erfiðara fyrir stofnunina að keppa um og halda hæfu starfsfólki hvað varðar launakjör. Er þetta umhugsunarvert, sérstaklega í ljósi umfjöllunar í kafla 16.7 í skýrslu Rannsóknarnefndar Alþingis um bankahrunið um sambærilega stöðu Fjármálaeftirlitsins á sínum tíma.

Þrátt fyrir erfiðleika í samfélaginu stefnir Póst- og fjarskiptastofnun ótrauð fram á við. Á árinu var mikil vinna lögð í nýja stefnumótun fyrir stofnunina. Þar er lögð áhersla á að þróa starf stofnunarinnar á grunni þess árangurs sem náðst hefur í starfi hennar á síðastliðnum áratug. Meðal þess sem áhersla verður lögð á eru eftirfylgni ákvarðana, afléttingar kvaða þar sem samkeppni er talin vera næg, málefni internetsins og öryggismál og síðast en ekki síst verður aukin áhersla lögð á mannauðsmál og þróun og viðhald innri upplýsingakerfa svo stofnunin standist ítrustu kröfur samtímans á hverjum tíma.

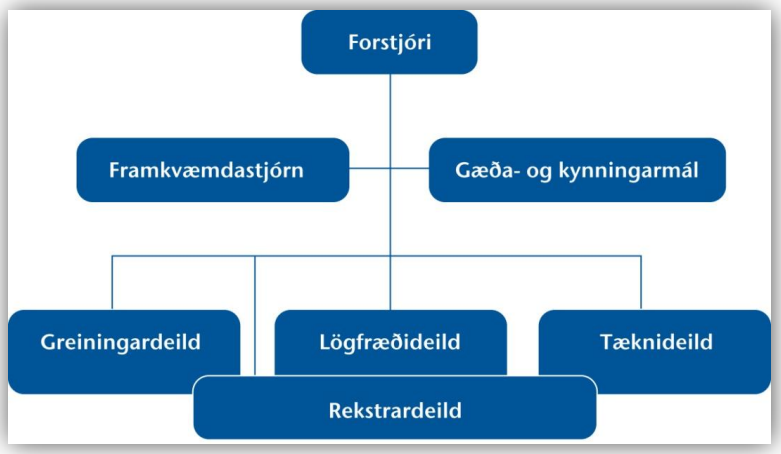


Um Póst- og fjarskiptastofnun

Skipulag og starfssvið deilda

Póst- og fjarskiptastofnun skiptist 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 2010 var lokið við fyrstu útgáfu nýrrar mannauðs-, jafnréttis- og endurmenntunarstefnu stofnunarinnar. Sú vinna fór m.a. fram með þátttöku starfsmanna stofnunarinnar og lögð er áhersla á að stefnumótun á þessu sviði, sem og öðrum sé í stöðugri endurskoðun.



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 fimm starfsmenn, lögfræðingarnir Friðrik Pétursson, Guðmunda Ása Geirsdóttir, Margrét Gunnarsdóttir, Óskar Hafliði Ragnarsson 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 lauk gerð reiknivélar um fjarskiptakostnað fyrir neytendur sem varð aðgengileg á Netinu þann 22. júní 2010. Unnið var að kostnaðargreiningum á fjarskiptamarkaði í framhaldi

af fyrri umferð markaðsgreininga skv. tilmælum ESB frá 2004 og vinnu við seinni umferð markaðsgreininga haldið áfram. Auk Óskars Þórðarsonar forstöðumanns sinntu fjórir sérfræðingar deildarinnar þessum verkefnum, þeir Guðjón Helgi Egilsson, Guðmann Bragi Birgisson, Ragnar Kristinsson og Snorri Þór Daðason.

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 radíóbúnaðar 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, fjármál og bókhald auk símavörslu og afgreiðslu. Um leið og inni upplýsingakerfi stofnunarinnar voru endurnýjuð varð sú breyting á árinu að öll innheimta reikninga fyrir hönd PFS sem áður var í höndum stofnunarinnar sjálfrar, fer nú fram í gegn um innheimtukerfi ríkisins, TBR, sem er hluti af Fjársýslu ríkisins. Rekstrardeild er stoðdeild annarra deilda stofnunarinnar og sinnir sameiginlegum málum PFS. Forstöðumaður rekstrardeildar er Magnús E. Finnsson. Auk hans voru starfsmenn deildarinnar þrír á árinu, þær Erla Linda Benediktsdóttir, Guðríður Sveinbjörnsdóttir og Ingibjörg Sivertsen.

Sjá einnig **Starfsemin í tölum 2010** á bls. 32.

Endurnýjun í upplýsingatækni og skjalastjórnun innan PFS

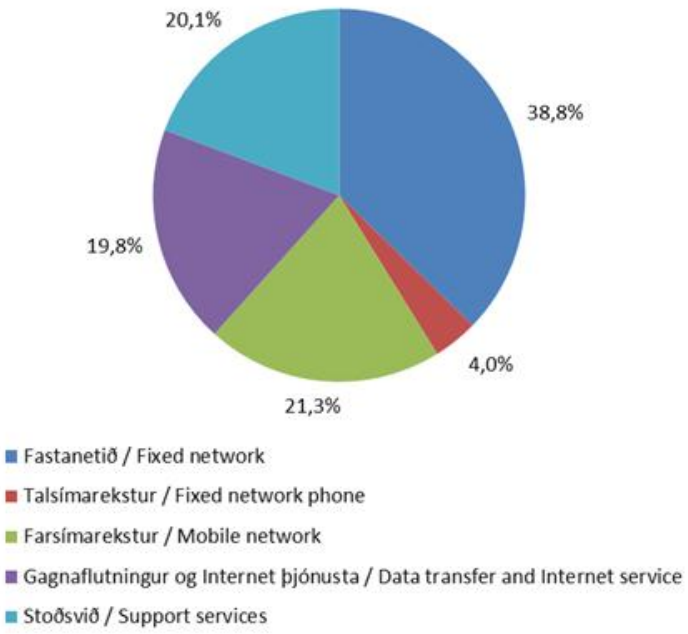
Á fyrri hluta ársins lauk vinnu við viðamikla endurnýjun á helstu upplýsingakerfum stofnunarinnar. Að þeirri vinnu komu flestir starfsmenn með einum eða öðrum hætti en auk þeirra var Þorsteinn Helgi Steinarsson verkfræðingur ráðinn tímabundið sem ráðgjafi við þetta verkefni. Símstöð, vinnslu- og upplýsingakerfi tæknideildar og málaskrá stofnunarinnar var allt endurnýjað og fært til nútímalegra horfs en áður. Einnig lauk endurskipulagingu á skjalastjórnun innan stofnunarinnar og sérfræðingar frá Gagnavörslunni voru fengnir til ráðgjafar við það verk.

Með þessum aðgerðum hafa gæði, framleiðni og afköst stofnunarinnar verið aukin og gerð skilvirkari um leið og áhersla er eins og áður lögð á trúnað, réttleika og tiltækileika upplýsinga.

Fjarskiptamarkaðurinn

Stöðugleiki hefur að mestu einkennt fjarskiptamarkaðinn á Íslandi síðustu tvö. Í apríl 2010 kom nýtt fjarskiptafyrirtæki, Alterna, inn á farsímamarkaðinn. Þar með voru fyrirtæki á þessum markaði orðin fimm hér á landi. Að öðru leyti er helsta breytingin sem vert er að nefna á fjarskiptamarkaði 2010 sú að fjárfestingar jukust aftur eftir að hafa dregist saman um helming á milli áranna 2008 og 2009, eða úr 8,3 milljörðum árið 2008 niður í 4,3 milljarða árið 2009. Árið 2010 jukust þær hins vegar aftur um rétt tæpan milljarð króna og voru 5,3 milljarðar það ár. Á myndinni hér fyrir neðan má sjá hvernig fjárfestingar á fjarskiptamarkaði skiptast eftir tegund starfsemi.

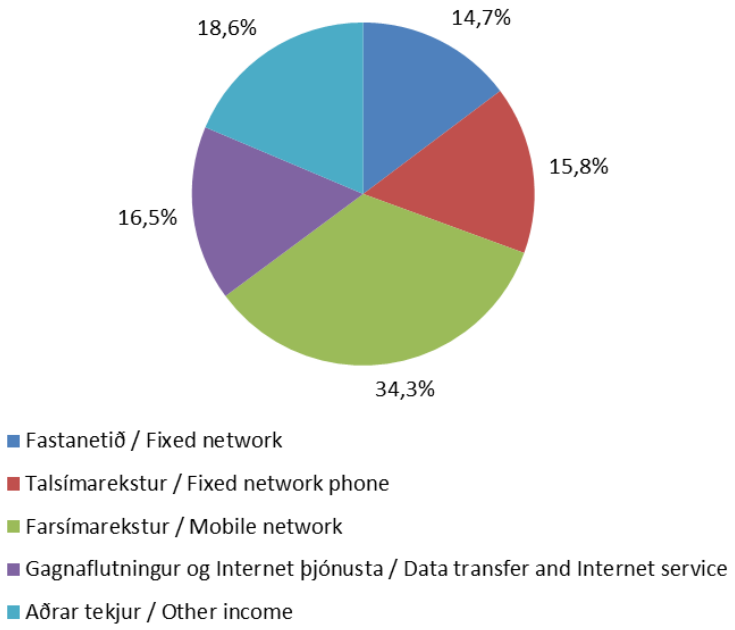
Hlutfall fjárfestinga eftir fjarskiptastarfsemi 2010



Heimild: Tölfræði um íslenska fjarskiptamarkaðinn 2010, *Póst- og fjarskiptastofnun, júní 2011.*

Heildartekjur á fjarskiptamarkaði hafa verið svipaðar milli ára frá 2008 en þó aukist örlítið. Þær voru 43,4 milljarðar árið 2010 en 43,1 milljarðar árið áður. Á myndinni á næstu síðu má sjá hvernig heildartekjur á fjarskiptamarkaði skiptast eftir tegundum starfsemi árið 2010.

Hlutfall heildartekna eftir fjarskiptastarfsemi 2010:



Heimild: Tölfræði um íslenska fjarskiptamarkaðinn 2010, *Póst- og fjarskiptastofnun, júní 2011.*

Nánari upplýsingar um fjarskiptamarkaðinn árið 2010 má finna í tölfræðiskýrslu PFS sem birt er á vef stofnunarinnar. Á vefnum er einnig að finna lista yfir skráð fjarskiptafyrirtæki sem uppfærður er reglulega sem og lista yfir fyrirtæki með tíðniheimildir.

Breytingar á lögum og reglum

Fjarskiptalögum breytt

Á árinu 2010 var í samvinnu við innanríkisráðuneytið unnið að viðamiklum endurbótum á IV. kafla laga um fjarskipti nr. 81/2003, er varðar úthlutun á tíðnum og númerum. Var talin þörf á því að útfæra nánar ákvæði laganna um útboð og uppboð, kveða skýrar á um réttindi og skyldur aðila hvað þetta varðar og lögfesta tiltekin viðmið varðandi úthlutun á umræddum réttindum. Umræddar breytingar eru nauðsynlegar og tímabærar í ljósi þess að stofnunin stendur frammi fyrir því að endurúthluta stórum hlutum af tíðnisviðum fyrir farsíma- og farnetsþjónustur á árunum 2011 og 2012. Munu þessar breytingar styðja við stjórnsýsluframkvæmd Póst- og fjarskiptastofnunar þegar þar að kemur. Afrakstur þessarar

vinnu var lagafrumvarp, sem auk þess hafði að geyma ýmsar aðrar breytingar á fjarskiptalögum. Frumvarpið var lagt fyrir Alþingi haustið 2010 en náði ekki fram að ganga í heild sinni, heldur var einungis samþykkt bráðbirgðaákvæði þess sem mælir fyrir um gjaldtöku við úthlutun tíðniréttinda á tilteknum tíðnisviðum fram til loka árs 2012. (Sjá lög nr. 146/2010 um breytingu á fjarskiptalögum).

Aukin neytendavernd

Reiknivél PFS

Um mitt ár 2010 var Reiknivél PFS hleypt af stokkunum (www.reiknivel.is). Það er vefsíða sem gerir notendum fastasíma-, farsíma- og gagnaflutningsþjónustu kleift að gera verðsamanburð á mismunandi þjónustuleiðum fjarskiptafyrirtækjanna. Aðdragandinn að gerð reiknivélarinnar var útgáfa reglna nr. 220/2010 um verðsamanburð fjarskiptaþjónustu. Markmið reglnanna er að auka gagnsæi í verðlagningu á fjarskiptaþjónustu með því að birta opinberlega og gera aðgengilega heildstæða samantekt á verðskrám starfandi fjarskiptafyrirtækja, draga fram mismunandi þætti í samsetningu verðs og gefa neytendum kost á því að gera marktækan samanburð á verði með tilliti til eigin notkunar. Reglurnar eru hugsaðar til hagsbóta fyrir neytendur á fjarskiptamarkaði og er ætlað að stuðla að bættri neytendavernd og aukinni verðvitund almennings.

Reglugerð um reiki innan Evrópu

Með reglugerð nr. 183/2010 frá 9. febrúar 2010, var innleidd í íslenskan rétt uppfærð reglugerð Evrópuþingsins og -ráðsins (EB), nr. 544/2009 frá 18. júní 2009 um breytingar á reglugerð (EB) nr. 717/2007 um reiki á almennum farsímanetum innan Bandalagsins. Auk þess að tiltaka ný og lægri hámarksverð fyrir farsímaþjónustu erlendis, þá tiltekur hún einnig hámarksverð á gagnaþjónustu, þ.e. SMS, MMS og á gagnateningum. Þá eru í reglugerðinni viðamiklar kröfur um aukið gegnsæi við notkun farþjónustu milli landa og um neytendavernd. Í þessu sambandi má m.a. benda á:

- Ýmis ákvæði er varða notkunarskilmála.
- Upplýsingar sem senda skal til reikinotenda um verð á tal- og gagnaþjónustu.
- Möguleiki á að takmarka heildarkostnað og/eða heildargagnamagn.
- Hámarks tímabil fyrir gjaldtöku (30/1).
- Ýmsir þættir er snerta heildsölu.
- Reglur um gengisútreikninga.
- Undanþágur frá reglugerðinni.

Reglugerð um yfirgjaldsþjónustu

Í október tók gildi ný reglugerð um yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum, nr. 780/2010. Reglugerðin gildir um símtöl, SMS-skilaboð, MMS-skilaboð og aðra yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum á sértilgreindum númerum og númeraröðum.

Yfirgjaldsþjónusta er virðisaukandi þjónusta með yfirgjaldi í tal- og farsímanetum sem boðin er af þjónustuveitanda og notandi tengist með símtali eða SMS/MMS-skilaboðum í sértilgreind símanúmer eða stuttnúmer í almennu tal- eða farsímaneti.

Markmið reglugerðarinnar er að auka neytendavernd í tal- og farsíma-þjónustu að því er varðar yfirgjaldsþjónustu og jafnframt fyrirbyggja eins og kostur er hugsanlega misnotkun og svikastarfsemi í tengslum við slíka þjónustu.

Skilvirkari númera- og þjónustuflutningur

Um sumarið 2010 tóku gildi endurskoðaðar reglur nr. 617/2010 um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum. Meginmarkmið breytinganna var að auka skilvirkni og hraða við framkvæmd númeraflutnings, m.a. í samræmi við kröfur tilskipunar Evrópuþingsins og -ráðsins nr. 2009/136/EB um breytingu á tilskipun nr. 2002/22/EB um alþjónustu og réttindi notenda að því er varðar rafræn fjarskiptanet og -þjónustu. Við endurskoðun reglnanna horfði Póst- og fjarskiptastofnun einnig til breytinga sem eru til þess fallnar að skýra réttindi neytenda og réttindi og skyldur fjarskiptafyrirtækja varðandi framkvæmd númera- og þjónustuflutnings og afmarka nánar eftirlitsúrræði PFS. Helstu nýmæli reglnanna eru eftirfarandi:

- Afgreiðslutími flutningsbeiðna í far- og talsímanetum verður að meginreglu til einn virkur dagur. Áfram mun gilda undantekningarregla varðandi talsímanetið við tilteknar aðstæður.
- Formskilyrði sett fyrir rétthafabreytingum á númerum.
- Upplýsingaskylda fjarskiptafyrirtækja til neytenda um framkvæmd flutnings.
- Ítarlegra ákvæði um upplýsingaskyldu fjarskiptafyrirtækja til PFS, t.d. um skil á gögnum á stöðluðu formi, sem einnig nær til Hins íslenska númerafélags ehf. (HÍN).
- Heimild til að synja um númeraflutning vegna vanskila, nema um sé að ræða notanda á einstaklingsmarkaði.
- Rýmra svigrúm fjarskiptafyrirtækja til að hafa samband við fráfarandi viðskiptavini sína í númeraflutningsferli eftir að tiltekin takmörkun þar að lútandi var felld brott.

Auknir möguleikar til samkeppni í talsímaþjónustu

Í 53. gr. fjarskiptalaga er gert ráð fyrir því að fyrirtæki með umtalsverðan markaðsstyrk í tengingum við almenna fasta talsímanetið sé skylt að gefa áskrifendum sínum kost á því að fá aðgang að þjónustu allra fjarskiptafyrirtækja, sem samtengd eru við fasta talsímanetið, og veita almenna talsímaþjónustu. Er þetta framkvæmt með því að notandi velur forskeyti á undan hverju símtali, þ.e. með forvali, eða með föstu forvali. Var kvöð þessa efnis lögð á

Símann að aflokinni markaðsgreiningu á mörkuðum fyrir aðgang fyrir heimili og fyrirtæki að almennu talsímaneti (M1-2), sbr. ákvörðun nr. 30/2008 frá 5. desember 2008. Markmiðið með því að leggja umrædda kvöð á Símann var m.a. mæla fyrir um að veita skyldi umrædda þjónustu á einum reikningi, en til þessa hafði notandinn fengið tvo reikninga annars vegar fyrir heimtaugjaldinu og hins vegar fyrir notkun sinni hjá þjónustuveitandanum. Óhagræðið af þessu fyrirkomulagi var talið hafa áhrif á möguleika fjarskiptafyrirtækja til að viðhafa samkeppni í talsímaþjónustu.

Þegar þessu ferli var lokið kom í ljós að það þurfti að endurskoða þær reglur sem gilt höfðu um forval og fast forval frá árinu 2002, en ekki var talið að unnt væri að hrinda reglunni um *fjarskiptaþjónustu fyrir einn reikning* í framkvæmd fyrr en gerðar höfðu verið tilteknar breytingar á reglunum, m.a. um nánari útfærslu á fyrirkomulaginu og kostnaðarskiptingu, auk þess sem þurfti að ryðja úr vegi þeirri hindrun að aðgangurinn í forvali og föstu forvali næði ekki til þriggja stafa símanúmera. Nýjar reglur nr. 655/2010 um forval og fast forval í talsímanetum voru gefnar út þann 9. ágúst 2010.

Breytingar í þágu almannaöryggis

Með reglum nr. 463/2010, sem gefnar voru út þann 12. maí 2010, voru gerðar breytingar á gildandi reglum um númerabirtingar nr. 629/2008. Efni breytinganna var að kveða á um skyldu fjarskiptafyrirtækjanna til að tryggja að númerabirting sé ávallt til staðar þegar hringt er í útkallsnúmer Landhelgisgæslunnar, 511-3333, og númer vaktstöðvar siglinga, 545-2100. Koma þessi númer til viðbótar við númer samræmdrar neyðarsímsvörunar 112, sem þegar var bundið skilyrðum um að númerabirting sé ávallt fyrir hendi þegar hringt er í númerið. Þessi krafa er til þess fallin að auka öryggi almennings og sæfaranda með því að auðveldara er afla upplýsinga um mögulega staðsetningu þeirra sem hringja í umrædd númer, en það getur skipt sköpum varðandi viðbragðstíma björgunaraðila á neyðarstundu.

Lög og reglur sem gilda um fjarskipti er að finna á vef PFS: www.pfs.is/Lög og reglur

Breytingar á EES –rétti

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 þjónustuflutning skilvirkari og auka þannig hreyfanleika neytenda á fjarskiptamarkaði.
- *Bætt upplýsingagjöf til neytenda.* Gerðar verða kröfur um bætta 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 aðgang að interneti.* 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 ólögmætan 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 farsímaþjónustu 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 aðgangsneta.* 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 um fjarskiptamarkaðinn

Söfnun tölfræðiupplýsinga um íslenska fjarskiptamarkaðinn er mikilvægur þáttur í starfi PFS. Stofnunin telur eðlilegt að hluti þessara upplýsinga sé birtur opinberlega til þess að auka gegnsæi markaðarins og aðgengi markaðsaðila og neytenda að upplýsingum. Frá árinu 2007 hafa slíkar skýrslur verið gefnar út tvisvar á ári.

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 41 formlegar stjórnsýsluákvarðanir

varðandi fjarskipti og póstmál á árinu 2010, sem er metfjöldi og talsverð aukning frá árinu áður, sem reyndar var nokkuð mikið undir meðallagi. 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 stofnunarinnar til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála. Sá sem á verulegra hagsmuna að gæta getur kært hvort heldur er málsmeðferð eða efni ákvörðunar. Á árinu 2010 voru kveðnir upp 8 úrskurðir af úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála, en af þeim tóku fimm til fjarskipta en þrír til póstmála. Af þessum 8 úrskurðum vörðuðu þrjú mál neytendakvartanir, en afgangurinn voru ágreiningsmál milli fyrirtækja á fjarskipta- og póstmarkaði. Í öllum tilvikum var ákvörðun PFS annaðhvort staðfest eða kröfum kæranda hafnað.

Ákvarðanir Póst- og fjarskiptastofnunar og úrskurði úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála er að finna á vef stofnunarinnar, www.pfs.is.

Úthlutun leyfa og eftirlit með ljósvakanum

PFS sér um úthlutun fjarskiptaleyfa fyrir talstöðvar og önnur radíótæki. Alls var úthlutað 1.117 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 truflananna leitað. Á árinu 2010 var 34 útköllum af þessu tagi sinnt.

Tíðnimál

NMT þjónusta lögð niður

NMT þjónusta Símans var í lok árs 2009 framlengd til 1. september 2010. Var það gert með hliðsjón af upplýsingum frá fjarskiptafélögunum um áætlaða uppbyggingu og útbreiðslu GSM og 3G farsímakerfa fram til þess tíma. Skyldi slökkt á NMT sendum eftir því sem uppbygging svæða gengi fram en Síminn lagði fram áætlun um lokun þessara svæða. Rekstri NMT þjónustunnar lauk síðan samkvæmt áætlun þann 1. september 2010.

Afturköllun tíðniheimildar

Þann 11. mars 2010 var tekin ákvörðun um afturköllun tíðniheimildar IceCell ehf. sem fyrirtækinu hafði verið úthlutað fyrir GSM 1800 farsímanet í júní 2007. Í þriðja tölulið tíðniheimildarinnar var kveðið á um skuldbindingar IceCell varðandi uppbyggingu farsímanetsins. Skuldbindingarnar voru í samræmi við tilboð fyrirtækisins í útboði Póst- og

fjarskiptastofnunar þann 2. febrúar 2007, þegar tíðniheimildin var auglýst til úthlutunar. Þar sem fyrirtækið stóð ekki við fyrrgreindar skuldbindingar um uppbyggingu kerfisins þrátt fyrir að stofnunin sýndi mikla biðlund og og gengi eins langt í því og lög leyfðu, var ákveðið að afturkalla tíðniheimildina. IceCell ákvað í framhaldi af afturkölluninni að kæra ákvörðun PFS til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála. Staðfesti úrskurðarnefndin ákvörðun PFS þann 5. júní 2010.

Úrskurðarnefnd sker úr kærumáli vegna úthlutunar PFS á tíðniheimild til útvarpssendinga
Þann 15. janúar 2010 rann út tíðniheimild Lýðræðishreyfingarinnar til útsendingar útvarpsstöðvarinnar Lýðvarpsins (FM 100,5 MHz) og staðsetningar sendis í Bláfjöllum. Í framhaldi af því var Concert ehf. úthlutað tíðninni tímabundið til útsendingar á dagskrá úrvarpsstöðvarinnar Kanans frá sama sendistað í Bláfjöllum. Í kjölfarið fór Lýðræðishreyfingin fram á það við PFS að viðkomandi tíðni yrði eingöngu til afnota fyrir Lýðvarpið. PFS hafnaði þeirri beiðni Lýðvarpsins með ákvörðun þann 19. maí 2010. Lýðræðishreyfingin kærði ákvörðun PFS til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála og staðfesti úrskurðarnefndin ákvörðun PFS þann 14. september 2010. Haldið var opinbert samráð um úthlutun umræddrar tíðnar á tímabilinu 26. október til 5. nóvember 2010. Í framhaldi af því var tíðninni úthlutað til rekstraraðila Kanans sem í millitíðinni hafði fengið nýtt nafn; ÚÍ1 ehf. Er heimildin miðuð við nýja staðsetningu sendis sem uppfyllir skilyrði PFS.

Númeramál

Póst og fjarskiptastofnun sér um að úthluta númeraröðum til almennra fjarskiptaneta (númeraröðum í símakerfi) og einkennisnúmerum fyrir skip. Alls hefur verið úthlutað rúmlega 2,7 milljónum númerum fyrir almenn símakerfi á Íslandi í núverandi númerakerfi, eða 8,6 númerum á hvern íbúa landsins. Á árinu 2010 var úthlutað 110.000 númerum fyrir almenn símakerfi. Einnig var úthlutað 300 einkennisnúmerum fyrir skip.

Árið 2010 urðu ýmsar breytingar á reglum varðandi númeramál. Settar voru nýjar reglur um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum (reglur nr. 617/2010), sem meðal annars gerðu það að verkum að afgreiðslutími flutningsbeiðna í farsímanetum er að meginreglu einn virkur dagur. Einnig voru gerðar breytingar á reglum um fyrirkomulag númerabirtingar (reglur nr. 463/2010) og fast forval (reglur nr. 655/2010).

Lög og reglur um númeramál og önnur fjarskiptamál er að finna á vef PFS: www.pfs.is/Lög og reglur

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 207 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 1.218 skip og báta á árinu þannig að heildarfjöldi skoðaðra skipa og báta var 1.425 á árinu 2010. 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 102 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 voru 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.

PFS lauk greiningu á markaði fyrir lúkningu símtala í einstökum farsímanetum (markaði 7) og birti ákvörðun sína þann 16. júlí 2010. Á grundvelli niðurstaðna úr markaðsgreiningunni ákvað stofnunin að útnefna Símann með umtalsverðan markaðsstyrk í lúkningu símtala í eigin GSM (2G og 3G) og NMT farsímanet, Vodafone í eigin GSM farsímanet (2G og 3G), Nova í eigin GSM farsímanet (3G) og IMC/Alterna í eigin GSM farsímanet (2G).

Jafnframt lagði PFS kvaðir á Símann vegna 2G og 3G farsímanets félagsins um aðgang, jafnræði, bókhaldslegan aðskilnað, eftirlit með gjaldskrá og kostnaðarbókhald. Sömu kvaðir voru lagðar á Vodafone að undanskildri kvöð um kostnaðarbókhald. Þá voru lagðar kvaðir á Nova og IMC/Alterna um aðgang, jafnræði og eftirlit með gjaldskrá.

Á grundvelli kvaðar um eftirlit með gjaldskrá í GSM/UMTS farsímanetum ákvað PFS að leggja þær skyldur á farsímafélögin að lækka og jafna gjaldskrá fyrir lúkningarverð í eigin GSM/UMTS farsímanetum úr 7,49 -12 kr. niður í 4 kr. Þetta skal gert í fjórum þrepum fram til 1. janúar 2013.

Í árslok 2010 var unnið að markaðsgreiningum á fjórum mörkuðum:

- Markaði fyrir lúkningu símtala í einstökum farsímanetum (markaður 7, 3ja umferð)
- Markaði fyrir aðgang og upphaf símtala í farsímanetum (markaður 15 skv. eldri tilmælum)
- Markaði fyrir aðgang að föstum aðgangsnetum (markaður 4)
- Markaði fyrir breiðbandsaðgang (markaður 5)

Í ársáætlun PFS fyrir árið 2011 er reiknað með að ljúka greiningu á markaði fyrir lúkningu símtala í einstökum farsímanetum (markaður 7, 3ja umferð) og markaði fyrir aðgang og upphaf símtala í farsímanetum (markaður 15 skv. eldri tilmælum). Reiknað er með að ljúka greiningu á markaði fyrir aðgang að föstum aðgangsnetum (markaður 4) og markaði fyrir breiðbandsaðgang (markaður 5) á fyrri hluta ársins 2012. Jafnframt er fyrirhugað að hefja

greiningu á leigulínumörkuðum í lok árs 2011, en gert er ráð fyrir að ljúka þeim markaðsgreiningum með ákvörðunum í lok árs 2012.

Eftirfylgni kvaða á fjarskiptamarkaði

PFS hefur almennt lagt kvaðir á fyrirtæki með umtalsverðan markaðsstyrk um aðgang, jafnræði, gagnsæi, bókhaldslegan aðskilnað, eftirlit með gjaldskrá og kostnaðarbókhald. Stofnunin 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. Sem dæmi má nefna að viðmiðunartilboð hafa verið útbúin og birt á flestum mörkuðum sem greindir hafa verið í samræmi við kvaðir um gagnsæi.

Með þessu eru skapaðar forsendur fyrir nýja rekstaraðila til að koma inn á markaði með lágmarks stofnkostnaði, sem til lengri tíma litið á að stuðla að aukinni samkeppni til hagsbóta fyrir neytendur.

Kostnaðargreiningar í kjölfar kvaða um eftirlit með gjaldskrá

Á árinu 2010 lauk PFS með ákvörðunum yfirferð á eftirfarandi kostnaðargreiningum á grundvelli kvaða um eftirlit með gjaldskrá fyrirtækja með umtalsverða markaðshlutdeild á viðkomandi mörkuðum.

- Þann 26. mars 2010 birti PFS ákvörðun nr. 7/2010 varðandi kostnaðargreiningu fyrir bitastraumsaðgang (markaður 12).
- Þann 16 apríl 2010 birti PFS ákvörðun nr. 8/2010 varðandi kostnaðargreiningu á heildsöluverðum Símans fyrir upphaf og aðgang símtala í GSM og UMTS farsímanetum. (markaður 15).
- Þann 16. apríl 2010 birti PFS ákvörðun nr. 9/2010 varðandi kostnaðargreiningu á heildsöluverðum Símans fyrir lúkningu símtala í GSM og UMTS farsímanetum (markaður 16).
- Þann 30. desember 2010 birti PFS ákvörðun nr. 41/2010 varðandi kostnaðargreiningu Mílu ehf. á verðskrá fyrir aðstöðuleigu (hýsingu).

Á árinu var unnið að yfirferð á kostnaðargreiningu Símans vegna heildsöluverða fyrir upphaf, lúkningu og flutning í talsímaneti félagsins (markaðir 8-10) og kostnaðargreiningu Mílu fyrir leigulínur bitastraumsaðgangs (markaðir 13-14) í samræmi við kvöð um eftirlit með gjaldskrá á heildsölumarkaði á viðkomandi fyrirtækjum. Reiknað er með að yfirferð PFS ljúki með ákvörðun á fyrri hluta ársins 2011.

Póstmarkaðurinn

Á árinu 2010 tók Póst- og fjarskiptastofnun 11 formlegar ákvarðanir er vörðuðu póstþjónustu hér á landi með einum eða öðrum hætti. Málin vörðuðu þjónustu Íslandspósts frá mörgum hliðum. Hér á eftir verður gerð grein fyrir helstu ákvörðunum PFS er vörðuðu póstþjónustu hér á landi á árinu.



Framlenging á rekstrarleyfi Íslandspósts

PFS framlengdi rekstrarleyfi Íslandspósts til 31. desember 2012. Rekstarleyfið var upphaflega gefið út þann 3. desember 2007 með gildistíma til 31. desember 2010. Ástæða framlengingarinnar er sú að íslensk stjórnvöld hafa sótt um undanþágu á innleiðingu tilskipunar nr. 2008/6/EC til EFTA, en tilskipunin kveður m.a. á um afnám einkaréttar í póstþjónustu. Ætlun stjórnvalda er að innleiðing tilskipunarinnar í íslenska löggjöf á sviði póstþjónustu verði lokið fyrir lok ársins 2012. Afmarkast gildistími framlengingarinnar af fyrirhuguðu afnámi einkaréttar á bréfum undir 50 gr.

Breytingar á skilmálum Íslandspósts vegna dreifingar á póst frá stórnotendum

Í september tilkynnti Íslandspóstur um breytingar á skilmálum fyrirtækisins er varða dreifingu á magnpósti frá stórnotendum sem fá umfram afslætti skv. sérstakri afsláttarverðskrá. Samkvæmt hinum nýju skilmálum færi dreifingin fram á tímabilinu fyrsta til fimmta virka degi eftir móttöku. PFS birti ákvörðun sína nr. 36/2010 varðandi málið í nóvember. Í niðurstöðu PFS sagði m.a. að hvorki 21. gr. laga um póstþjónustu né 10. gr. reglugerðar um alþjónustu verði skýrðar þannig að aðeins sé leyfilegt að bjóða upp á einn vöruflokk hér á landi. Báðar þessar greinar kveða á um að póstur sem fellur undir alþjónustu skuli borinn út alla virka daga. Þá taldi stofnunin einnig að þær gæðakröfur sem í gildi eru, um að 85% af innanlandspósti í hraðasta flokki sé borinn út daginn eftir póstlagningu (D+1) komi ekki í veg fyrir að hægt sé að bjóða ódýrari þjónustuleiðir/vöruflokk en A-póst.

PFS gerði ekki athugasemdir við þær breytingar að dreifingin fari fram á tímabilinu fyrsta til fimmta virka degi eftir móttöku. Í ákvörðun stofnunarinnar segir m.a. að stórnotendur fái viðbótarafslátt allt að 11 prósentustig ofan á hæstu afsláttarprósentu sem í gildi er fyrir almennan magnpóst. Þessi munur á afsláttarkjörum verði ekki skýrður að öllu leyti nema með lengri dreifingartíma sem fyrirtækið áformar að gera að almennri reglu.

Þá horfði stofnunin einnig til þess að viðskiptavinir Íslandspósts geti hér eftir sem hingað til póstlagt bréf samkvæmt hinni almennu verðskrá fyrir magnpóst, sem veiti rétt til afsláttar allt að 30% og tryggði a.m.k. 85% dreifingu daginn eftir póstlagningu.

Íslandspóstur skal, í vinnuferlum sínum, tryggja að allur póstur sem kemur inn til dreifingar hjá fyrirtækinu samkvæmt afsláttarverðskrá fyrir stórnotendur fái samskonar dreifingu, með það að markmiði að tryggja jafnræði viðskiptavina fyrirtækisins. Skal fyrirtækið senda stofnuninni lýsingu á viðeigandi vinnuferlum, áður en boðuð breyting tekur gildi.

Breytingar á uppsetningu gjaldskrár innan einkaréttar og tilheyrandi skilmálabreytingar
Með tilkynningu á heimasíðu stofnunarinnar þann 28. júní 2010 efndi PFS til samráðs við markaðsaðila vegna breytinga sem Íslandspóstur hafði boðað á vöruframboði fyrirtækisins innan einkaréttar.

Breytingin er m.a. fólgin í því að boðið verður upp á tvo vöruflokka innan einkaréttar (0-50 gr.) með sitt hvoru grunnverðinu fyrir almennan póst og magnpóst ásamt tilheyrandi afsláttarkjörum. Stofnuninni bárust ítarlegar athugasemdir frá hagsmunaaðilum vegna hinna fyrirhuguðu breytinga. Niðurstaða liggur ekki fyrir.

Staðsetning bréfakassa í dreifbýli og þéttbýli
Á árinu 2010 tók PFS þrjár formlegar ákvarðanir er vörðu staðsetningu bréfakassa í dreifbýli nr. 29, 31, 32/2010 og eina þar sem fjallað er um staðsetningu bréfakassa í þéttbýli.
Í ákvörðun nr. 29/2010 var ágreiningsefnið m.a. það að íbúar á eyjum í Ísafjarðardjúpi vildu fá greitt sérstaklega fyrir að nálgast eigin póst. Í ákvörðuninni var m.a. komist að þeirri niðurstöðu að Íslandspósti bæri ekki skylda til að greiða ábúendum sérstaklega fyrir að nálgast sinn eigin póst. Vísað var til 16 . gr. reglugerðar um alþjónustu nr. 364/2003 er fjallar um staðsetningu bréfakassa. Þá var einnig horft til þess að íbúar fá samgöngustyrk frá Vegagerðinni til að sækja sér vörur og þjónustu eftir hentugleika. Taldi PFS að það ætti að vera viðurhlutalítið fyrir ábúendur að nálgast póstsendingar sem til þeirra berast í tengslum við þær ferðir sem íbúar teldu nauðsynlegar vegna búsetu á eyjunum.

Í ákvörðun PFS nr. 16/2010 var deilt um staðsetningu bréfakassa í fjölbýlishúsi í Reykjavík. Ákvörðunin var kærð til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála (sjá úrskurð nr. 5/2010) Málavextir voru þeir að fjölbýlishúsið var hannað með svokölluðum opnum svalagöngum en þrjú sameiginleg hálflokuð stigahús leiða íbúa og gesti hússins inn á svalaganganna. Inngangur var síðan í hverja íbúð frá svalagöngunum. Í málinu var m.a. deilt um það hvort bréfberum Íslandspósts bæri að ganga upp á allar hæðir hússins og afhenda póst inn um bréfalúgur á hverri hurð fyrir sig. Í málinu lá fyrir umsögn byggingarfulltrúans í Reykjavík um túlkun á grein 80.2. í byggingarreglugerð nr. 441/1998. Í henni kemur m.a. fram að þar sem fleiri en þrjár íbúðir húss hafi aðgengi um hvert stigahús eigi bréfakassar að vera staðsettir á jarðhæð í hverju húsi. Með hliðsjón af þessu áliti var það niðurstaða PFS að bréfakassar fyrir fjölbýlishúsið skyldu vera í hinu opna stigarými sem samtengt er og notað sem uppgangur í íbúðir á 2. og 3. hæð hússins. Var sú niðurstaða staðfest fyrir úrskurðarnefnd. Þá tók nefndin

einnig undir það sjónarmið PFS að það væri ekki á valdsviði stofnunarinnar að skýra ákvæði byggingarreglugerðar og þar með að meta hvort einstök hús uppfylltu hana eða ekki.

Lokun póstafgreiðslna

Íslandspóstur lokaði einum afgreiðslustað á árinu að fenginni heimild PFS þar um. Þetta var pósthúsið á Stöðvarfirði, en með ákvörðun PFS nr. 23/2010 samþykkti PFS beiðni Íslandspósts um heimild til að loka póstafgreiðslu fyrirtækisins þar. Í stað póstafgreiðslu er póstþjónustu á staðnum sinnt með landpósti.

Gjaldskrárhækkanir innan einkaréttar

Stofnunin tók tvær ákvarðanir á árinu er vörðuðu hækkun á gjaldskrá innan einkaréttar. Með ákvörðun nr. 4/2010 samþykkti PFS beiðni Íslandspósts hf. um hækkun gjaldskrár fyrir bréf innan einkaréttar. Stofnunin hafði áður heimilað fyrirtækinu að sameina þyngdarflokkanna 0-20. gr. og 21-50 gr. í einn þyngdarflokk; 0-50 gr. Eftir sameininguna var burðargjald fyrir bréf innanlands innan einkaréttar kr. 75. Hækkunin nam rúmlega 5% og tók gildi frá og með 1. mars 2010.

Stofnunin hafnaði hins vegar, með ákvörðun nr. 30/2010, beiðni Íslandspósts um frekari hækkun á gjaldskránni. Í niðurstöðu PFS vísaði stofnunin m.a. til þess að þó svo að gildistaka síðustu verðskrárbreytinga hefði orðið síðar en áætlanir félagsins gerðu ráð fyrir ætti það ekki að leiða til þess að félaginu yrði bættur sá tekjumissir, enda hafi málsmeðferð stofnunarinnar á þeirri hækkunarbeiðni verið innan eðlilegra tímamarka. Þá fæli beiðni um hækkun gjaldskrár í sér að verið væri að bæta Íslandspósti tiltekin afsláttarkjör, sem fyrirtækið taldi sér skylt að veita í kjölfar bráðabirgðaákvörðunar Samkeppniseftirlitsins, án þess að sýnt hefði verið fram á þau hefðu skilað sér í auknu kostnaðarhagræði fyrir Íslandspóst. Með því móti væri í raun verið að velta kostnaðinum með beinum hætti yfir á notendur þjónustunnar, þ.á.m. almenning. Einnig vísaði PFS til þess að þegar hefði verið tekið tillit til hækkunar tryggingagjalds með hækkun gjaldskrár samkvæmt ákvörðun nr. 4/2010. Þá taldi PFS að hagræðið af fyrirhuguðum breytingum Íslandspósts á dreifingu pósts yrði ekki metið nema fyrir lægi ítarleg greining á undirliggjandi kostnaði fyrirtækisins, fyrirkomulagi afsláttar o.fl.

Allar ákvarðanir Póst- og fjarskiptastofnunar varðandi póstmarkaðinn er að finna á vef PFS.

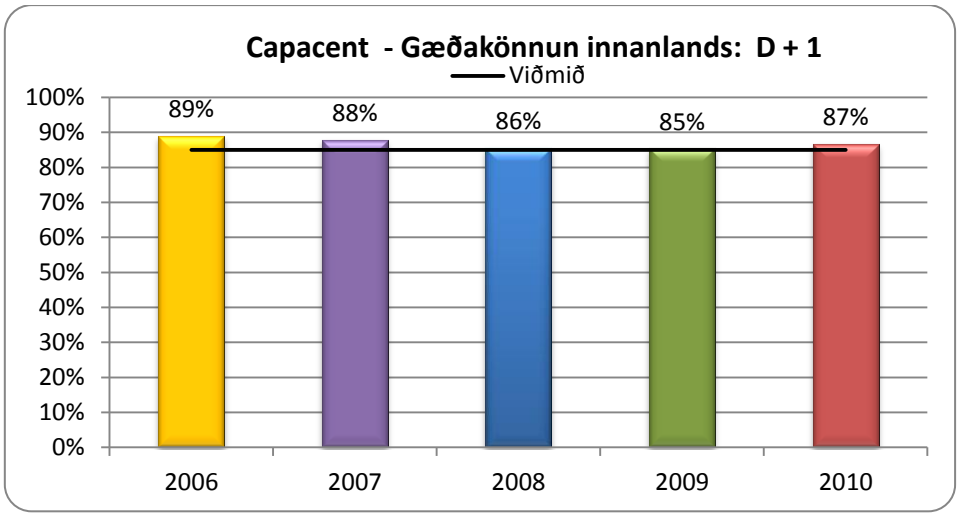
Gæði í póstþjónustu

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 síðu má sjá gæðatöflur um afhendingartíma fyrir árin 2006 til 2010 innanlands og ársfjórðunga ársins

2010 fyrir póst frá landinu. Eldgosið í Eyjafjallajökli hafði áhrif á flug til og frá landinu og tafir á póstflutningum vegna þess eru inni í tölum vegna pósts frá landinu.

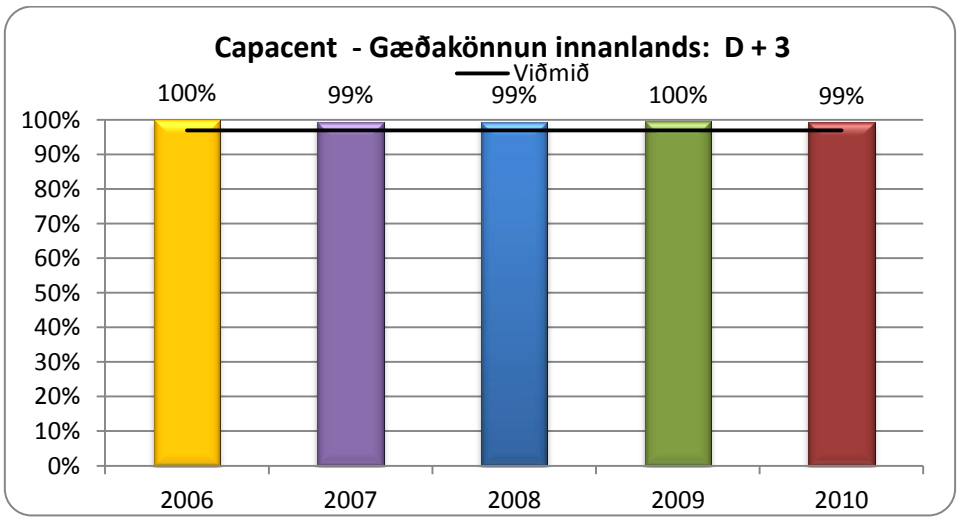
Innanlands innan eins dags frá póstlagningu

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 87% sendinga þessu lágmarki árið 2010, en 85% árið áður.



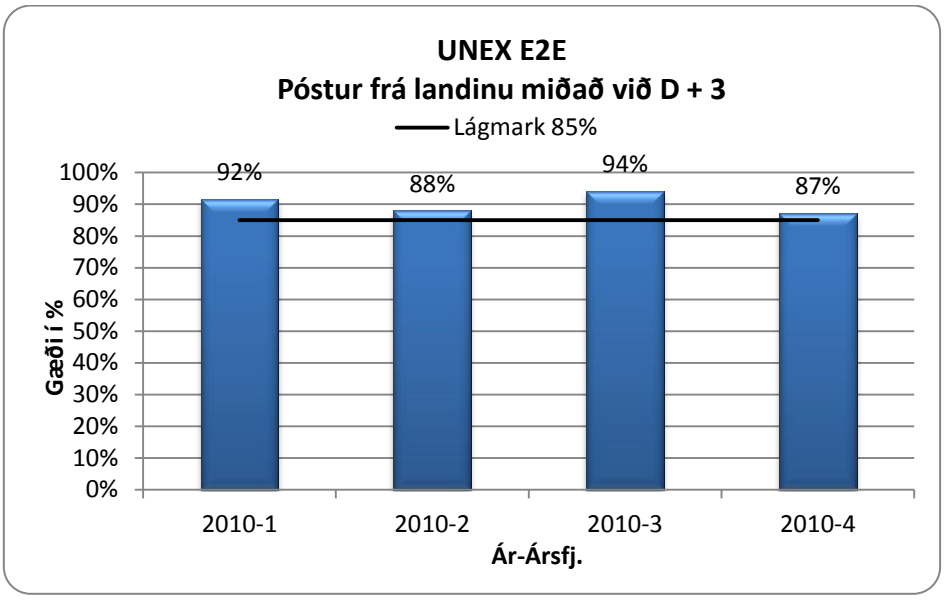
Innanlands innan þriggja daga frá póstlagningu

Samkvæmt reglugerð skal að lágmarki 97% af pósti í hraðasta flokki borinn út innan þriggja daga (D + 3) frá póstlagningu. 99% póstsendinga stóðust þessar kröfur árið 2010 eins og sést á súluritinu hér fyrir neðan.



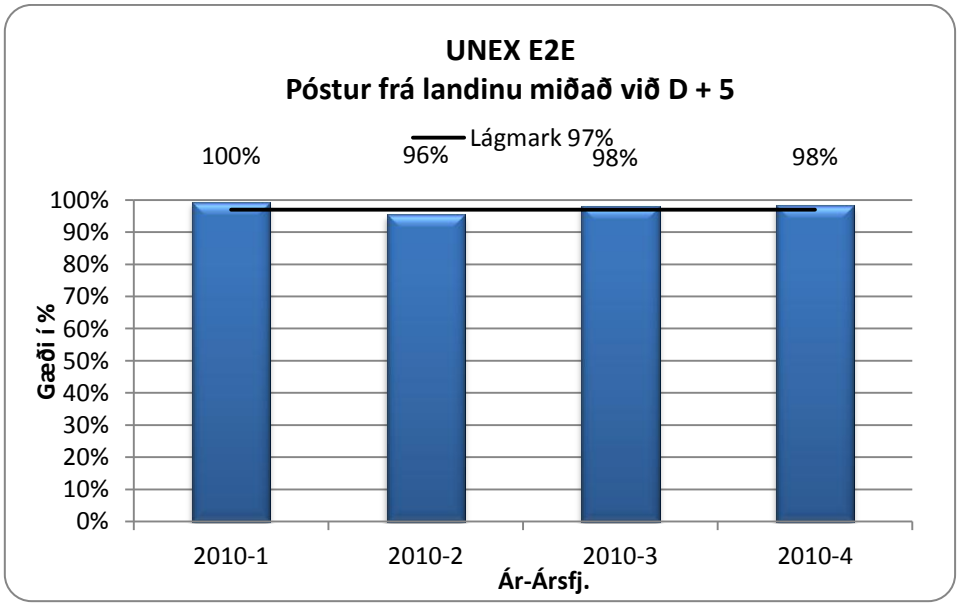
Til útlanda innan þriggja daga frá póstlagningu

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).



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 ársfjórðungslegra mælinga á flutningshraða pósts frá landinu til móttakenda erlendis árið 2010. Tafir sem urðu á flutningshraða á öðrum ársfjórðungi vegna eldgossins í Eyjafjallajökli eru inni í þessum tölum.



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 póstþjónustu og fjarskiptum. Stofnunin sinnir þessu hlutverki sínu með ýmsum hætti og stöðugt er unnið að því að efla þennan þátt starfseminnar.

Reiknivél PFS fyrir neytendur í loftið

Stórt skref var stigið til að efla þjónustu við almenna neytendur á fjarskiptamarkaði þann 22. júní 2010 þegar nýr vefur PFS - **Reiknivél PFS** (www.reiknivél.is) var settur í loftið. Með vefnum er komið aðgengilegt verkfæri fyrir neytendur þar sem hægt er að bera saman verð á mismunandi þjónustuleiðum fjarskiptafyrirtækjanna fyrir algengustu tegundir fjarskiptaþjónustu, þ.e. heimasíma, farsíma og ADSL nettengingar. Hægt er að nota vefinn á tvo vegu, annað hvort með því að velja fyrirfram gefin gildi fyrir notkun á viðkomandi tegund þjónustu, eða með því að slá inn eigin tölur. Verð þjónustuleiða er uppfært af starfsmönnum PFS a.m.k. einu sinni í mánuði og dagsetning síðustu uppfærslu ætíð sýnileg í haus vefsins.

Á Reiknivél.is eru einnig áberandi hlekkir á aðgengilegar upplýsingar fyrir neytendur á aðalvef PFS.



Skjámynd af Reiknivél PFS eins og vefurinn birtist við opnun þann 22. júní 2010

Hámarksverð á reiki innan Evrópu og aukið gegnsæi fyrir neytendur

Þann 1. júlí 2010 tóku gildi ákvæði reglugerðar um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan EES-svæðisins sem gengur enn lengra en fyrri reglugerð um sama efni frá árinu 2008. Helstu nýmæli voru þau að sett var hámarksverð, 0,15 evrur, á SMS smáskilaboð auk þess sem fjarskiptafyrirtækjum var gert að upplýsa neytendur um gjaldskrá fyrir gagnatengingar og setja sjálfvirkt hámark á gagnaþjónustu í reiki. Samkvæmt reglugerðinni er einnig óheimilt að innheimta gjald fyrir að taka á móti talhólfsskilaboðum. Auk þess var verð fyrir símtöl sem hringd eru í reikiþjónustu innan EES-svæðisins lækkað úr 0,46 evrum í 0,39 evrur, og heildsöluverð á reikigagnaþjónustu í farsíma eða með 3G nettengli úr 1 evru í 0,8 evrur fyrir hvert MB. Skv. reglugerðinni skal lækka verð á hringdum og mótteknum símtölum enn frekar í júlí 2011. Þá var farsímafyrirtækjum gert skylt að breyta tímamælingum símtala í farsíma milli landana þannig að fyrst er leyfilegt að taka gjald fyrir 30 sekúndna lágmarksnotkun og síðan skal taka gjald fyrir hverja sekúndu eftir það.

Strax í júlí gerði PFS úttekt á því hvernig fjarskiptafyrirtæki á Íslandi höfðu staðið að því að uppfylla þær skyldur sem lagðar voru á þau með reglugerðinni. Niðurstaðan var að skilyrði sem sett voru fram höfðu sum hver verið uppfyllt af farsímafyrirtækjunum áður en reglugerðin tók gildi og almennt mátti segja að íslensku farsímafyrirtækin væru langt á veg komin með að uppfylla skilyrði hennar.

Reglugerð um yfirgjaldsþjónustu til verndar neytendum

Í október tók gildi ný reglugerð um yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum. Markmiðið með reglugerðinni er að auka neytendavernd notenda tal- og farsímaþjónustu að því er varðar yfirgjaldsþjónustu og um leið að fyrirbyggja eins og kostur er hugsanlega misnotkun og svikastarfsemi í tengslum við yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum. Neytendaverndin felst m.a. í því að hægt er að læsa fyrir tiltekna flokka númera með yfirgjaldi, auk þess sem gert er ráð fyrir að tengingar á yfirgjaldssímtali séu rofnar komi ekki til samþykkis eða aðgerðar af hálfu kaupanda þjónustunnar eftir ákveðinn tíma meðan tengingin varir.

Vefur PFS, www.pfs.is

Á vef PFS er að finna mikilvægar upplýsingar um fjarskipta- og póstmál fyrir neytendur. Þar má m.a. nefna verðupplýsingar um fjarskiptaþjónustu sem uppfærðar eru mánaðarlega, upplýsingar um notkun farsíma í útlöndum, CE merkingar og kaup á tækjum, reikninga fjarskiptafyrirtækja, auk ýmiskonar fróðleiks um fjarskiptatækni og fjarskiptamarkaðinn.

Stofnunin gefur tvisvar á ári út aðgengilegar tölfræðiskýrslur um þróun, samkeppni og verð á fjarskiptamarkaði. Skýrslur þessar eru birtar á vef PFS og gefa greinargott yfirlit yfir þennan

markað. Þær 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. Á vef stofnunarinnar er að finna sérstakt eyðublað til þess að senda inn kvartanir og geta neytendur valið um hvort þeir fylla út rafrænt kvörtunareyðublað og senda á vefnum, eða textaskjal sem hægt er að fylla út og senda með tölvupósti eða venjulegum pósti. 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.

Hafa ber í huga að 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.

Í töflunni hér fyrir neðan 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)*	**2010**	**2009**	**2008**	**2007**	**2006**	**2005**	**2004**	**2003**
Breiðband (broadband)	D	C	D	D	...	...	...	...
Heimilissími (home telephone)	A	A	A	A	A	A	A	A
Fyrirtækjasími (company telephone)	A	A	A	A	A	A	A	A
GSM – eftirágreitt (Mobile-subscriptions)	A	B	A	A	B	B	A	A
GSM – fyrirframgreitt *(Mobile-pre-paid)*	A	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 verðskrám fjarskiptafyrirtækja.

PFS gerir einnig verðsamanburð á þjónustu fjarskiptafyrirtækja í hverjum mánuði og birtir niðurstöður á vefsíðu sinni. Verðskrá fjögurra stærstu fjarskiptafyrirtækjanna í desember 2010 er birt hér fyrir neðan.

Verðskrá Símans, Vodafone , Tal , Nova og Alterna í des. 2010

Verðin eru skv. upplýsingum á vefsíðum fyrirtækjanna í desember 2010.
ATH: Eingöngu er um verðskrá að ræða og ekki tekin með ýmis hlunnindi sem felast geta í mismunandi áskriftarpökkum fyrirtækjanna.

	Síminn	Vodafone	Tal	Nova	Alterna
Farsími					
Mánaðargjald	760 kr.	500 kr.	1000 kr.	490 kr.	490 kr.
Lágmarksnotkun	-	-	-	-	-
Upphafsgjald	6,50 kr.	6,50 kr.	5,50 kr.	5,50 kr.	10,00 kr.
Farsími innan kerfis	12,60 kr.	15,50 kr.	12,50 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.
Farsími milli kerfa	12,00 - 27,50 kr.	15,50 kr.	12,50 kr.	9,90 - 18,90 kr.	10,00 – 20,00 kr.
Heimasími	17,20 kr.	15,50 kr.	12,50 kr.	9,90 - 18,90 kr.	10,00 kr.
SMS textaskilaboð	12,30 kr.	12,00 kr.	10,00 kr.	9,90 kr.	10,00 kr.
MMS myndskilaboð	15,20 kr.	12,00 kr.	15,00 kr.	9,90 kr.	-
Frelsi					
Upphafsgjald	6,60 kr.	6,50 kr.	5,50 kr.	5,90 kr.	10,00 kr.
Farsími innan kerfis	12,60 kr.	16,00 kr.	12,50 kr.	9,90 - 18,90 kr.	0,00 kr.
Farsími milli kerfa	23,60 - 27,50 kr.	16,00 kr.	12,50 kr.	9,90 – 18,90 kr.	10,00 – 20,00 kr.
Heimasími	23,50 kr.	16,00 kr.	12,50 kr.	9,90 – 18,90 kr.	10,00 kr
SMS textaskilaboð	12,30 kr.	12,30 kr.	9,90 kr.	9,90 kr.	10,00 kr.
MMS myndskilaboð	15,10 kr.	12,30 kr.	9,90 kr.	9,90 kr.	-
Heimasími					
Mánaðargjald	1.700 kr.	1.750 kr.	1.900 kr.	-	-
Upphafsgjald	6,50 kr.	6,50 kr.	5,50 kr.	-	-
Heimasími innan kerfis	2,20 kr.	2,00 kr.	0,00 kr.	-	-
Heimasími milli kerfa	2,20 kr.	2,00 kr.	0,00 kr.	-	-
Farsími innan kerfis	18,50 kr.	26,00 kr.	15,50 kr.	-	-
Farsími milli kerfa	22,20 - 25,50 kr.	26,00 kr.	15,50 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 2010 til að stuðla að auknu net- og upplýsingaöryggi. Þar má nefna:

- **Öryggi í netkerfum fjarskiptafyrirtækja.** Í framhaldi af reglum um öryggi í netkerfum fjarskiptafyrirtækja sem tóku gildi um mitt ár 2008 voru útfærð ferli við að kanna gæði nettenginga fjarskiptafyrirtækjanna til viðskiptavina, sem og aðgangs viðskiptavina að gögnum um ástand þeirra hverju sinni. Spurningalistar voru í framhaldinu sendir voru út til þeirra í desember 2010. Niðurstöður könnunarinnar verða birtar á vef stofnunarinnar í byrjun árs 2011. Tilgangurinn með þessu er að efla neytendavernd með því að gera neytendum auðveldara fyrir að bera saman gæði þjónustu fjarskiptafyrirtækjanna.

- **Áhættugreining vegna internetsambanda**. Lokið var við verkefni um áhættugreiningu vegna internetsambanda innanlands og við útlönd. Áhættugreiningin verður ekki gerð opinber þar sem ýmis viðkvæm gögn koma þar fram.

- **Vitundarvakning meðal almennings um net- og upplýsingaöryggi.** PFS heldur úti leiðbeiningavefnum 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 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 unglinga.

- **Könnun á netöryggi meðal almennings.** Innan PFS hefur verið unnið að gerð mælikvarða um vitund almennings varðandi netöryggi. Á fyrri hluta ársins var gerð könnun á nokkrum þáttum á þessu sviði í samstarfi við Hagstofuna. Auk þess var í fyrsta sinn sérstaklega spurt um einstaka þætti varðandi netöryggi í árlegri könnun Hagstofunnar á tölvu- og netnotkun Íslendinga. Niðurstöður þessara kannana eru notaðar til að vísa veginn varðandi vitundarvakningu meðal almennings um öryggi í netnotkun.
- **Ákveðið að stofna CERT hóp á Íslandi**. PFS hefur um árabil unnið að því að stuðla að stofnun stoðhóps gegn öryggisatvikum í innviðum fjarskipta- og upplýsingatækni er varða þjóðaröryggi (CIIP), svokallaðs „National-CERT". Undir lok ársins 2010 tóku stjórnvöld ákvörðun um að stofna slíkan hóp. Verður hann staðsettur innan stofnunarinnar og var þegar hafinn undirbúningur að stofnun hans og starfsemi.
- **Vernd mikilvægra innviða í fjarskipta- og upplýsingatækni.** Ásamt innanríkisráðuneytinu og embætti ríkislögreglustjóra steig stofnunin fyrsta skref í því að koma á stefnu stjórnvalda um landsdekkandi vernd innviða í fjarskipta- og upplýsingatækni er varða þjóðaröryggi (strategy on national critical information infrastructure protection), sem og stefnu um öryggi neta og kerfa gegn hættum á Netinu (cyber security strategy). Frekari skref verða stigin á árinu 2011 í þessa veru.
- **Sameiginleg æfing Evrópuþjóða í vörnum gegn ógnum á Netinu**. Í nóvember 2010 stóð Evrópusambandið, í samvinnu við Netöryggisstofnun Evrópu (ENISA), fyrir fyrstu sameiginlegu æfingunni í vörnum gegn alvarlegum öryggisatvikum í netkerfum álfunnar. Öll ríki ESB ásamt EFTA löndunum Íslandi, Noregi og Sviss tóku þátt í æfingunni, ýmist sem þátttakendur eða áhorfendur. Fleiri en 150 sérfræðingar frá 70 stofnunum tóku þátt í æfingunni og þurftu þeir að bregðast við á fjórða hundrað öryggisatvika af ýmsu tagi. Sérfræðingur Póst- og fjarskiptastofnunar um netöryggi fylgdist með æfingunni fyrir hönd Íslands.
- **Hreinsun íslenskra vefsvæða af spilliforritum.** Fram eftir árinu var haldið áfram með átak í því að hreinsa íslensk vefsvæði af margs konar spilliforritum. Sú vinna fór fram í samstarfi við fjarskiptafyrirtækin og gafst vel. Átakinu lauk um mitt ár og hefur ekki verið tekin ákvörðun um frekari vinnu í þessa veru.
- **Viðbragðsáætlanir fjarskiptafyrirtækja gagnvart náttúruhamförum.** Stofnunin fór fram á við fjarskiptafyrirtæki að viðbragðsáætlanir þeirra tækju tillit til hugsanlegrar hættu vegna náttúruhamfara og leiðbeindi stofnunin fyrirtækjunum um gerð þeirra.
- **Könnun á öryggisstefnu og áhættumati hjá fjarskiptafyrirtækjum.** Gerð var könnun á tilvist öryggisstefnu og áhættumats fjarskiptafyrirtækja skv. reglum stofnunarinnar. Var lögð sérstök áhersla á ný fyrirtæki á markaði sem sum hver voru ekki með þetta frágengið.

- **Eldgos í Eyjafjallajökli**. Við eldgosið í Eyjafjallajökli voru haldnir fundir stofnunarinnar með fjarskiptafyrirtækjum og aðilum sem reka öryggisfjarskipti, til að koma á vísi að samræmingu milli aðila um markvissar aðgerðir undir slíkum kringumstæðum.
- **Ráðgjöf til stjórnvalda**. Póst- og fjarskiptastofnun var innanríkisráðuneytinu ráðgefandi um margs konar mál tengd netöryggi, svo sem vinnu við nýja fjarskiptaáætlun, málefni CERT hóps og fleira.



Alþjóðlegt samstarf

Póst- og fjarskiptastofnun tekur virkan þátt í samstarfi við ýmsar alþjóðastofnanir og norrænar og evrópskar systurstofnanir. Undir þessi erlendu samskipti fellur m.a. að svara alþjóðlegum fyrirspurnum, þátttaka í tölfræðiúttektum og samvinna varðandi netöryggi. Hluti af þessu starfi er 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.

Allsherjarþing ITU

Allsherjarþing Alþjóðafjarskiptasambandsins, ITU (International Telecommunications Union) var haldið í október 2010. Sambandið er ein af stofnunum Sameinuðu þjóðanna. Þingið kemur saman á fjögurra ára fresti og situr í þrjár vikur. Þar er mörkuð meginstefna sambandsins fram yfir næsta aðalþing og kosið í stjórn. Farið er eftir svipuðum hefðum og reglum um fundarsköp og tíðkast hjá Sameinuðu þjóðunum. Til dæmis er vægi atkvæða jafnt hjá öllum þjóðum sem eiga fulltrúa á þinginu, en um 180 þjóðir hafa rétt til þátttöku. Þeir Hrafnkell V. Gíslason forstjóri og Ari Jóhannsson alþjóðafulltrúi PFS sátu þingið fyrir hönd Íslands.

Mikil áhersla var lögð á þróun internetsins, netöryggismál og stöðu þróunarríkja varðandi fjarskiptamál á þinginu og samþykktar voru ályktanir sem lúta að þeim málum.

Meðal þeirra ályktana sem samþykktar voru á allsherjarþingi ITU að þessu sinni má nefna:

- Ályktun varðandi yfirvofandi skort á IP tölum í núgildandi internetstaðli IPv4 og yfirfærslu yfir í hinn nýja internet staðal, IPv6 sem gefur margfalda möguleika til fjölda IP talna í heiminum. Sérstök ályktun var samþykkt um að ITU aðstoði þau aðildarríki sem eftir því óska við stjórnun og útdeilingu IP talna og lagt til að aðildarríkin komi á laggirnar sameiginlegu átaki sem sameini krafta stjórnvalda, einkageirans og háskólasamfélagsins í þessum efnum.
- Ályktanir þar sem kallað er eftir frekara samstarfi og samráði við þau samtök sem hafa hvað mest um málefni internetsins að segja. Þar má nefna samtök eins og ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) sem úthlutar lénum í heiminum, svæðisbundin samtök um lénaskráningar (RIR), IETF (Internet Engineering Task Force), ISOC (The Internet Society), og W3C (World Wide Web Consortium), alþjóðleg samtök sem vinna að þróun staðla fyrir internetið.
- Ályktanir varðandi netöryggismál og eflingu trausts í notkun upplýsinga- og fjarskiptatækni. M.a. er þeim tilmælum beint til framkvæmdastjórnar ITU að taka nauðsynleg skref til að auka skilning aðildarríkjanna á skaðlegum áhrifum ólögmætrar notkunar á upplýsinga- og fjarskiptatækni og viðhalda hlutverki ITU í samstarfi annarra stofnana Sameinuðu þjóðanna í baráttu við ólögmæta notkun upplýsinga- og fjarskiptatækni. Áhersla er lögð á að ITU beiti áhrifum sínum til að efla netöryggi en tryggi um leið sjálfstæði aðildarríkjanna varðandi innanríkismál og þjóðaröryggi.
- Aðrar ályktanir sem nefna má eru varðandi umhverfismál, viðvörunarkerfi vegna náttúruhamfara, vernd barna og unglinga á Netinu, jafnréttismál, fjarlækningar og þróunaraðstoð í útbreiðslu nettenginga.

BEREC - Ný Evrópustofnun um samræmt fjarskiptaeftirlit

Í lok janúar 2010 tók formlega til starfa ný stofnun innan Evrópusambandsins um samræmt fjarskiptaeftirlit í Evrópu. Stofnunin hlaut nafnið Body of European Regulators for Electronic Communications, skammstafað BEREC). BEREC kemur í stað ERG (European Regulatory Group) sem áður var formlegur samstarfsvettvangur fjarskiptaeftirlitsstofnana í Evrópu.

Stjórn BEREC skipa forstjórar fjarskiptaeftirlitsstofna í 27 aðildarlöndum Evrópusambandsins. Auk þeirra taka þátt í fundum stofnunarinnar sem áheyrnarfulltrúar EFTA ríkin (Ísland, Noregur, Sviss og Lichtenstein) og þau lönd sem eru í umsóknarferli inn í ESB. Einnig situr fulltrúi framkvæmdastjórnar Evrópusambandins fundi BEREC sem áheyrnarfulltrúi.



Starfsemin í tölum 2010

Útgáfa leyfisbréfa fyrir radíótæki

Flugvélar	0
Skip	626
Landfarstöðvar á metrabylgju - VHF	201
Landfarstöðvar á desimetrabylgju -UHF	9
Landfarstöðvar á millibylgju MF	1
Handstöðvar á metrabylgju VHF	199
Handstöðvar á desimetrabylgju	79
Landmóðurstöðvar á metrabylgju	2
Landmóðurstöðvar á desimetrabylgju	0

Útgáfa skírteina fyrir notendur

Fjarskiptaskírteini, flug	0
Fjarskiptaskírteini, skip (GOG)	98
Fjarskiptaskírteini, skip (ROC)	35
Amatörar, innlendir	23
Amatörar, erlendir	0
Amatörar, ýmislegt	42

Úthlutun einkennisnúmera

Númer fyrir skip	300

Skoðanir á bátum og skipum - skipting eftir landssvæðum

Reykjavík	44
Norðvesturkjördæmi	35
Norðausturkjördæmi	28
Suðurkjördæmi	57
Suðvesturkjördæmi	34
Skip skráð erlendis	23
Skip skoðuð erlendis	3

Radíóbúnaðarskoðun í skipum og opnum vélbátum

Bátar styttri en 24 m. Skoðaðir af skoðunarstofum og Siglingastofnun Íslands	1.218
Bátar lengri en 24. m. og skip	207
Skemmtibátar skoðaðir af eigendum	102

Skráðar landstöðvar

Fastastöðvar

Metrabylgjustöðvar (VHF)	384
Desimetrabylgjustöðvar (UHF)	54
Millibylgjustöðvar (MF-SSB)	23
Boðtæki	22

Farstöðvar í bifreiðum

Millibylgjustöðvar (MF-SSB)	440
Metrabylgjustöðvar (VHF)	5.982
Desimetrabylgjustöðvar (UHF)	120

Handstöðvar og merkjasendar

Metrabylgjustöðvar (VHF)	5.198
Desimetrabyljgustöðvar (UHF)	859
Merkjasendar (vitar)	44
Ýmis búnaður	139

Stöðvar í skipum

Millibylgjustöðvar (MF-SSB)	40
Milli- og stuttbylgjustöðvar (Combined MF/HF)	213
Metrabylgjustöðvar (VHF)	2.933
Neyðartalstöðvar	631
STK tæki (VHF)	1.170
Radarsvarar (UHF)	224
Navtex (LF)	238
Neyðarbaujur, fríljótandi (406 MHz)	331
Neyðarbaujur í björgunarbátum og inni (406 MHz)	2.232
Immarsat B	1
Immarsat C	213
Immarsat M	15
AIS (Sjálfvirkt auðkenniskerfi)	592

Kvartanir vegna truflana

Kvartanir vegna truflana	34

Tíðnum úthlutað 2010

Hljóðvarps- og sjónvarpsstöðvar	10
Fastasambönd (fj. linka)	65
Farstöðvarkerfi á VHF og UHF	70
MF og HF	8
Skammtímahljóðvarp	70
Önnur tímabundin leyfi f. innl. aðila	30
Tímab. leyfi fyrir útlendinga	70

Skráð fjarskiptafyrirtæki í árslok 2010

Nr.	Nafn	Útgefið/ skráð	Tegund starfsemi
1	Alterna Tel ehf.	8.1.2010	Talsíma-, farsíma- og gagnaflutningsþjónusta
2	A.T.C. Avant Telecom Consulting AG	29.4.2010	Talsíma- og gagnaflutningsþjónusta
3	Ábótinn ehf.	28.3.2003	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
4	Backbone ehf.	25.8.2010	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
5	Bloomberg Finance L.P.	19.7.2007	Leigulínuþjónusta og almennt fjarskiptanet
6	Brimrún ehf.	3.4.2008	Gagnaflutningsþjónustu um gervitungl
7	Datacell ehf.	25.8.2010	Gagnaflutningsþjónusta
8	Davið og Golíat ehf.	3.5.2010	Talsíma- og gagnaflutningsþjónusta
9	DVD-Margmiðlun ehf.	6.2.2004	Rekstur breiðbandskerfis fyrir útvarpsdreifingu
10	EJS hf.	4.6.2007	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
11	Emerald Network Computing Inc.	3.9.2009	Sæstrengur og gagnaflutningsþjónusta
12	Equant á Islandi ehf.	7.7.2004	Gagnaflutningsþjónusta
13	Farice hf.	2.9.2003	Sæstrengur
14	Fjarski ehf.	24.1.2001	Leigulínuþjónusta og almennt fjarskiptanet.
15	Fjölnet ehf.	26.10.2001	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
16	Flugfjarskipti ehf.	7.7.2004	Talþjónusta við flugvélar
17	Fónn ehf.	26.5.2009	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
18	Gagnaveita Reykjavíkur ehf.	23.3.2007	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
19	Gagnaveita Skagafjarðar ehf.	30.11.2006	Gagnaflutningsþjónusta
20	GlobalCall ehf.	4.9.2008	Talsímaþjónusta
21	Gullskógar ehf.	5.2.2010	Talsímaþjónusta
22	Hátíðni hf.	24.1.2001	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
23	Hestaleit ehf.	9.11.2010	Talsíma- og gagnaflutningsþjónusta
24	Hringiðan ehf./Vortex Inc.	3.12.1998	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
25	IceCell ehf.	28.6.2007	DCS 1800 farsímaþjónusta og VOIP þjónusta
26	iCell ehf.	25.8.2010	GSM, talsímaþjónusta, gagnaflutningsþjónusta o.fl.
27	IMC Ísland ehf.	27.6.2000	DCS 1800 farsímaþjónusta
28	Internet á Íslandi hf.	3.2.1998	Fjarskiptanet, talsíma- og gagnaflutningsþjónusta
29	IP fjarskipti ehf. (TAL)	15.9.2004	Talsíma-, farsíma- og gagnaflutningsþjónusta
30	Irja ehf.	3.5.2010	Gagnaflutningsþjónusta
31	Já upplýsingaveitur ehf.	21.11.2007	Útg. síma- og vistfangaskrár. Símauppl.þjónusta
32	Kukl ehf.	20.3.2009	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
33	Ljós og gagnaleiðari ehf.	10.8.2009	Gagnaflutsningsnet
34	Magnavík ehf.	1.4.2004	Gagnaflutningsþjónusta
35	Martölvan ehf.	26.11.2007	Talsíma, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
36	Material ehf.	6.10.2008	Gagnaflutningsþjónusta
37	Míla ehf.	4.4.2007	Fjarskiptanet
38	Nepal hugbúnaður	21.2.2005	Gagnaflutningsþjónusta og þráðlaust fjarskiptanet
39	Netsamskipti ehf.	4.12.2002	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
40	Neyðarlínan hf.	6.10.1999	Talsímaþjónusta/neyðarsímsvörun
41	Nova ehf.	12.7.2006	Talsíma- og gagnaflutningsþjónusta
42	NyX ehf.	5.11.2010	Gagnaflutningsþjónusta
43	Og fjarskipti ehf.	27.3.2007	Fjarskiptaþjónusta og fjarskiptanet/TETRA

44	OnAir S.A.R.L.	29.4.2008	Farsímaþjónusta um borð í flugvélum (MCA)
45	Radiovik ehf.	14.5.2004	Rekstur kapalkerfis
46	Radíó ehf. - Íslensk fjarskipti	22.8.2006	Fjarskiptaþjónusta
47	Ríkisútvarpið ohf.	29.7.1997	Fjarskiptaþjónusta: Hljóðvarp og sjónvarp
48	SIP ehf.	15.10.2008	Talsímaþjónusta og fjarskiptanet
49	Síminn hf.	30.7.1998	Talsímaþjónusta, GSM, gagnaflutningsnet o.fl.
50	Sjónvarpsmiðstöðin ehf.	8.10.2009	Gagnaflutningsþjónusta
51	Skyggnir hf.	14.10.2002	Gagnaflutningsþjónusta
52	Skýrr hf.	17.4.2002	Gagnaflutningsþjónusta
53	Snerpa ehf.	17.8.2000	Fjarskiptanet/ tal- og gagnaflutningsþjónusta
54	Softverk ehf.	20.3.2009	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
55	Stykkishólmsbær	2.5.2002	Gagnaflutningsnet
56	Svar tækni ehf.	21.12.2007	Fjarskiptaþjónusta
57	TAS Tækniþjónusta ehf.	14.10.2010	Gagnaflutningsþjónusta
58	TELE Greenland A/S	24.6.2008	Sæstrengur
59	Tengir ehf.	20.9.2002	Ljósleiðaranet
60	TSC ehf.	18.1.2002	Talsíma-, gagnaflutningsþjónusta og fjarskiptanet
61	Tæknimiðlun ehf.	27.8.2010	Gagnaflutningsþjónusta
62	Tölvu- og rafeindaþjónusta Suðurlands ehf.	29.3.2004	Gagnaflutningsþjónusta
63	Tölvun ehf.	25.4.2003	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
64	Tölvustoð ehf.	15.4.2009	Gagnaflutningsþjónusta
65	Varnarmálastofnun Íslands	29.9.2010	Rekstur og útleiga NATO ljósleiðarastrengs
66	Þekking - Tristan hf.	16.1.2004	Gagnaflutningsnet og -þjónusta
67	Örugga símafélagið ehf.	13.12.2010	Talsímaþjónusta og fjarskiptanet
68	Öryggisfjarskipti ehf.	6.10.2008	Fjarskiptaþjónusta og fjarskiptanet/TETRA