

Fjarskiptastofa
bt. Björns Geirssonar
Suðurlandsbraut 4
108 Reykjavík

Reykjavík, 14. nóvember 2025

Efni: Beiðni um framlengingu á gildistíma tíðniheimildar á 900 MHz tíðnisviðinu

Vísað er til tíðniheimildar Símans hf. (hér eftir „Síminn“ eða „félagið“) á 900 MHz tíðnisviðinu til útfösunar á eldri farnetstækni, útgefin 11. febrúar 2022.¹ Heimildin gildi fyrir tíðnisviðin tilgreind í 15. gr. tíðniheimildarinnar og gildir til og með 31. desember 2025. Með erindi þessu óskar Síminn eftir því að framlengja gildistíma tíðniheimildarinnar til og með 30. júní 2026.

Eins og kunnugt er þá hefur Síminn þegar hafið lokunarferli á 2G og 3G tækni í fjarskiptadreifikerfum (hér eftir vísað til sem „2G“ og „3G“), líkt og önnur fjarskiptafélög hérlandis. Hefur því verið unnið í samræmi við framangreinda tíðniheimild til handa Símanum.

Síminn hefur undanfarin ár tekið skipulögð skref sem miða að því að loka umræddum kerfum. Hafa slíkar aðgerðir m.a. falist í því bjóða ekki upp á símtæki sem styðja eingöngu 2G eða 3G. Viðskiptavinir hafa verið upplýstir, sérstaklega fyrirtæki sem sýnt þykir að verði að grípa til ráðstafana. Þá hafa fjarskiptayfirvöld og neytendayfirvöld sinnt upplýsingagjöf til fjölmiðla og neytenda með það að markmiði að auka umfjöllun um lokunina.

Síminn stefnir á að loka endanlega á 2G kerfinu þann 5. janúar nk. og hefur Síminn verið í samskiptum við viðskiptavini undanfarin misseri til að tryggja upplýsingagjöf í tengslum við fyrirhugaða lokun. Markmið upplýsingagjafarinnar hefur einkum verið að fækka 2G símtækjum sem notendur hafa stuðst við og þar með tryggja, að því marki sem mögulegt er fyrir Símann, að viðskiptavinir félagsins séu ekki að nota slík tæki.

Samhliða hefur verið unnið að því að loka 3G kerfi Símans, en sú áætlun er ekki komin jafn langt. Félagið gerir ráð fyrir í áætlunum sínum að hefja skipulagða lokun á 3G kerfinu um miðjan janúar 2026. Þótt fjöldi 3G tækja í kerfi félagsins sé með viðráðanlegum hætti, þá eru þau tæki ekki ástæða þess að lokun á 3G sé augin áskorun, samanborið við 2G lokunina.

Ástæður þess að lokun á 3G hefur tafist og mun tefjast umfram fyrstu markmið, orsakast einkum af þeim mikla fjölda viðskiptavina sem enn eru með nýleg símtæki sem styðja ekki við VoLTE og/eða hafa ekki verið stillt með þeim hætti að VoLTE sé virkt á sínu tæki.

¹ <https://www.fjarskiptastofa.is/library?itemid=ed350c8b-a07c-402b-9d13-e3bc0e534971>

Við skrif þessa erindis er áætlað að um [...] ² símtæki sem eru skilgreind sem 4G noti 3G sem „voice“-þjónustu en einungis ákveðinn hluti þeirra getur uppfært tæki sín svo VoLTE þjónustan virki í tækinu, til að tryggja að það verði ekki símasambandslaust í kjölfar lokunar á 3G.

Áætlaður fjöldi 4G símtækja sem hefur *ekki* tæknilega eiginleika til að virkja VoLTE þjónustuna í tækinu er um [...] ³, og verða handhafar slíkra tækja því símasambandslausir í kjölfar lokunarinnar, nema búnaðinum verði skipt út fyrir annað símtæki, sem styður 4G/5G/VoLTE. Eins og sjá má eru fjöldatölurnar einungis miðaðar við símtæki, en fjöldi annars konar tækja er mun meiri.

Eins og áður segir hefur Síminn þegar hafið að veita aðilum með símtæki sem styðja einungis 2G og 3G upplýsingar um fyrirhugaðar lokanir, áhrif þeirra og þau úrræði sem viðkomandi þarf að grípa til til að forðast sambandsleysi í kjölfar lokunarinnar. Því miður er þó ljóst af ofanefndum tölum að fjöldi tækja hefur ekki tekið miklum breytingum frá því Síminn hóf fyrst að senda tilkynningar til viðskiptavina sinna um þessar fyrirhuguðu lokunaraðgerðir fyrr á árinu, líkt og vonir voru bundnar við. Er því enn um mikinn fjölda viðskiptavina að ræða.

Eðli málsins samkvæmt er ljóst að frekari upplýsingagjöf þarf að eiga sér stað til þessara viðskiptavina, en stærsta áskorunin sem Síminn stendur sérstaklega frammi fyrir er að veita þessum aðilum fræðslu og leiðbeiningar um mál sem er bæði tæknilega krefjandi og flókið, og er þar að auki háð ýmsum þáttum sem eru Símanum ókunnug, t.d. hvaða útgáfu af stýrikerfi (hugbúnaði) sé að finna í símtæki viðkomandi viðskiptavinar og hvort kveikt hafi verið á VoLTE í stillingum viðkomandi tækis. Þessir þættir valda bæði auknu flækjustigi í upplýsingagjöf til viðskiptavina og leiða til þess að margir, ef ekki flestir, í hópi viðtakenda skilaboða munu setja sig í samband við Símann til að afla nánari upplýsinga og leita ráðleggingu. Samtöl og/eða heimsóknir í verslun vegna þessa munu því verða tímafrek, enda mismunandi aðgerðir sem kann að þurfa grípa til hjá hverjum viðskiptavini, m.t.t. tegund tækis hverju sinni. Mun því skapast gífurlegt álag á bæði þjónustuver og verslanir Símans þar sem starfsfólk mun þurfa veita skýra fræðslu og aðstoð til breiðs hóps einstaklinga, þ.m.t. einstaklinga sem hafa ekki tæknilega þekkingu á að bregðast við upplýsingum af þessum toga. Skýra þarf fyrir viðtakendum sérstaklega hvernig sé unnt að komast að því hvort þeirra tæki muni missa símasamband og hvaða úrræði standa þeim til boða til að forðast sambandsleysi. Þar sem leiðbeiningar til handa viðskiptavinum ráðast fyrst og fremst af tegund tækis sem viðkomandi er með, stillinga viðkomandi tækis og jafnvel frá hvaða landi það var keypt, er það vandkvæðum háð að geta gefið út heildstæðar og tæmandi leiðbeiningar um hvað eigi við um hvert tæki fyrirfram.

Með tilliti til ofangreindra sjónarmiða er ljóst að sá hópur viðskiptavina Símans sem er enn með virka notkun á tækjum sem styðja einungis við 2G/3G símtöl, og lokanir munu því hafa bein áhrif á að öllu óbreyttu, er enn gríðarlega stór. Til þess að tryggja eftir bestu getu að umræddur hópur, sem samanstendur að hluta af viðkvæmum hópum í samfélaginu, verði ekki símasambandslaus á þeim tíma árs sem hvað mikilvægast er að reiða sig á fjarskipti og erfitt getur reynst að koma sér milli staða, telur Síminn bæði

² Trúnaðarmál.

³ Trúnaðarmál.

nauðsynlegt og skynsamlegt að ráðast hægar í lokun 3G kerfisins, n.t.t. með því að hefja lokun þess í áföngum á fyrstu mánuðum ársins, en hafa svigrúm til þess að klára lokun alls kerfisins síðar um vorið. Jafnframt telur Síminn nauðsynlegt að ráðast í frekari skipulagðar aðgerðir til að bæði auka enn frekar upplýsingagjöf til hópsins og undirbúa frekari úrræði til að veita þessum aðilum einstaklingsbundna aðstoð, svo sem með því að bjóða fólki að bóka heimsóknartíma í verslun eða símtal við þjónustufulltrúa. Slíkar aðgerðir krefjast lengri tíma í bæði undirbúningi og úrvinnslu.

Síminn vekur einnig athygli í þessu sambandi á að félagið er það síðasta í röð fjarskiptafélaga hér á landi til að loka sínu 3G kerfi. Þegar viðskiptavinir annarra fjarskiptafélaga sem hafa lokað sínu 3G kerfi reyna hringja í Neyðarlínuna (112) án þess að vera með tæki sem styður við 4G/5G eða með stillt á VoLTE í tæki sem styður við 3G, hefur og mun viðkomandi ná engu að síður sambandi við Neyðarlínuna þar sem tengingin leitar á næsta 3G kerfi sem er í virkni. Í þessu tilviki myndu símtölin því alltaf ná í gegn fyrir tilstilli 3G kerfi Símans, þrátt fyrir að 3G kerfum annarra fjarskiptafélaga hafi verið lokað.

Í ljósi þess að framundan eru þeir mánuðir ársins sem eru hvað mest áhættusamir á Íslandi, veðurfarslega séð, telur Síminn það vera mikið áhyggjuefni að loka sínu 3G kerfi með miklum hraða eftir áramót, bæði þegar jafn stór hópur einstaklinga hefur ekki enn gripið til ráðstafana vegna sinna símtækja, og önnur fjarskiptafélög hafa lokað sínu 3G kerfi stuttu áður. Ljóst er að á tímabilinu janúar til mars reynir sérstaklega mikið á öryggi og áreiðanleika fjarskiptatenginga hér á landi. Ef Síminn myndi t.d. klára lokun á sínu 3G kerfi fyrir miðjan febrúar telur félagið að það sé verið að taka óþarfa áhættu á versta tíma ársins sem gæti mögulega leitt til ógnar fyrir almannaoöryggi í landinu, þar sem félaginu þykir enn afar ólíklegt að allur þessi hópur einstaklinga á landsvísu – jafnvel viðskiptavinir annarra fjarskiptafélaga – verði búnir að uppfæra og/eða skipta út símtækjum sínum fyrir þann tíma. Af þeim sökum telur félagið þörf á að ráðast hægar í lokun síðasta 3G kerfi landsins en upphaflega var áætlað.

Í ljósi allra ofangreindra sjónarmiða, og með vísan til reglugerðar nr. 1047/2011 um skipulag og úthlutun tíðna í fjarskiptum, óskar Síminn vinsamlegast eftir framlengdum gildistíma á tíðniheimild félagsins á 900 MHz bandi í því skyni að geta haft aukið svigrúm til að hægja á þeim áföngum lokunaraðgerða sem framundan eru á vormánuðum 2026. Stafar þetta einkum af þeim stóra hópi viðskiptavina sem lokunin mun hafa áhrif á, og í ljósi þeirrar hættu sem gæti fylgt því að viðskiptavinir verði símasambandslausir við m.a. Neyðarlínuna á því tímabili ársins þegar hvað mest reynir á áreiðanleika fjarskiptatenginga og öruggt samband við Neyðarlínuna. Af þeim sökum er óskað eftir framlengdum gildistíma til og með 30. júní 2026, í þágu almannaoöryggis og almannahagsmuna.

f.h. Símans hf.,
Eiríkur Hauksson, yfirlögfræðingur