

## REGLUGERÐ

### um alþjónustu á sviði fjarskipta.

#### 1. gr.

##### *Gildissvið.*

Reglugerð þessi nær til þeirra þátta fjarskiptaþjónustu sem skilgreindir eru sem alþjónusta. Markmið reglugerðar um alþjónustu er að skilgreina hvaða þættir fjarskipta af tilteknum lágmarksgæðum skuli boðnir öllum notendum á viðráðanlegu verði, óháð landfræðilegri staðsetningu þeirra og að setja reglur um mat á kostnaði alþjónustuveitanda af alþjónustu, sem honum er gert skylt að veita, með það í huga að bæta honum upp mismun kostnaðar og tekna af þjónustunni.

#### 2. gr.

##### *Skilgreiningar.*

1. *Almenn talsímaþjónusta:* Þjónusta opin almenningi sem miðlar innlendum og alþjóðlegum símtölum um notendabúnað sem er tengdur föstum nettengipunkti.
2. *Almenningssími:* Sími sem er opinn almenningi til notkunar gegn greiðslu.
3. *Almennt fjarskiptanet:* Fjarskiptanet sem er notað að öllu eða mestu leyti til að bjóða almenna talsímaþjónustu.
4. *Alnánd:* Alnánd felst í því að fyrirtæki býður fjarskiptaþjónustu alls staðar á ákveðnu svæði eða á landinu öllu. Þeir sem stofna ný heimili eða fyrirtæki eru þannig líklegri til að velja þann aðila þegar kemur að því að velja fyrirtæki til að veita fjarskiptaþjónustu heldur en samkeppnisaðila sem ekki er í sömu stöðu.
5. *Alþjónusta:* Afmarkaðir þættir fjarskipta, sem boðnir eru öllum notendum á viðráðanlegu verði, óháð landfræðilegri staðsetningu þeirra.
6. *Alþjónustuveitandi:* Fjarskiptaþjónusta sem á hefur verið lögð kvöð um að veita alþjónustu á starfssvæði sínu.
7. *Fjarskiptaþjónusta:* Þjónusta sem að nokkru eða öllu leyti felst í því að beina merkjum um fjarskiptanet.
8. *Nettengipunktur:* Efnislegur tengipunktur þar sem áskrifanda er veittur aðgangur að almennu fjarskiptaneti.
9. *Notandi:* Einstaklingur eða lögaðili sem notar eða sækir um að nota almenna fjarskiptaþjónustu.
10. *Nettókostnaður:* Kostnaður fjarskiptaþjónustar til að veita alþjónustu að frádregnum beinum tekjum af þjónustunni og þeim markaðsávinningi sem alþjónustuhafi hefur af því að veita alþjónustu.
11. *Ímynd:* Alþjónustuveitandi er líklegur til þess að hafa hag af umtali og auglýsingu sem fylgir því að þjóna óhagkvæmum svæðum og viðskiptavinum sem hluta af alþjónustuskyldum með þeim hætti að það hefur áhrif á ímynd vörumerkis þjónustuveitandans og orðstír félagsins.
12. *Ósanngjörn byrði:* Þegar álagning alþjónustukvaða á fjarskiptaþjónustu til tekna notendur eða notendahópum fjarskiptaþjónustu eða veita hana á tilteknum svæðum leiðir til taps eða til aðstæðna sem ekki myndu skapast ef venjuleg viðskiptasjónarmið yrðu lögð til grundvallar. Ofangreint tap eða hinar óvenjulegu aðstæður verða að hafa veruleg áhrif á rekstrargetu fyrirtækisins og samkeppnismöguleika eða stofna efnahag þess í hættu.

13. *Vörumerki*: Hvers konar sýnileg tákn sem eru til þess fallin að greina vörur eða þjónustu eins aðila frá vörum og þjónustu annarra, sbr. 2. gr. laga um vörumerki nr. 45/1997.
14. *Æviferilsáhrif*: Með því að þjóna viðskiptavinum sem ekki er hagkvæmt að þjóna eykur alþjónustuveitandinn líkurnar á því að viðskiptavinurinn eigi viðskipti við hann í framtíðinni eftir að arðsamt verður að þjóna viðskiptavininum. Með þessu er í fyrsta lagi átt við að viðskiptavinurinn flytjist til staðar þar sem ódýrara er að þjóna honum en á núverandi stað og í öðru lagi er átt við að aukin velmegun notanda geti leitt til aukinnar notkunar á fjarskiptaþjónustu.

### 3. gr.

#### *Tilgangur alþjónustu.*

Megintilgangur með alþjónustu er að tryggja jafnvægi milli markaðar, sem opnaður hefur verið fyrir samkeppni, og almenningsþarfa fyrir lágmarksfjarskiptaþjónustu með ákveðnum gæðum og á verði sem miðað við aðstæður í þjóðfélaginu telst viðráðanlegt. Þannig að allir notendur óháð staðsetningu hafa aðgang að slíkri lágmarksþjónustu með þeim undantekningum sem leiðir af fjarskiptalögum.

### 4. gr.

#### *Tegundir alþjónustu.*

Eftirfarandi þjónusta fellur undir reglur um alþjónustu:

1. almenn talsímaþjónusta
2. aðstoð talsímavarðar (handvirk þjónusta)
3. þjónusta við öryrkja eða notendur með sérstakar þjóðfélagsþarfir
4. gagnaflutningsþjónusta með 128 Kb/s flutningsgetu
5. aðgangur að neyðarþjónustu og svörum neyðarsímtala
6. aðgangur að símaskrá og aðgangur að upplýsingaþjónustu um símanúmer.

Póst- og fjarskiptastofnun er heimilt að leggja kvaðir á fjarskiptaþyrirtæki um að setja upp og starfrækja almenningssíma.

### 5. gr.

#### *Alþjónustuframboð.*

Til að tryggja fullnægjandi fjarskiptaþjónustu á sanngjörnum kjörum, og þeirri þjónustu verður ekki viðkomið ef einungis er tekið mið af viðskiptasjónarmiðum, getur Póst- og fjarskiptastofnun mælt svo fyrir að fjarskiptaþyrirtæki eitt eða fleiri sem reka fjarskiptanet eða þjónustu bjóði eina eða fleiri tegundir alþjónustu á starfssvæði sínu. Heimilt er að deila alþjónustukvöðum á milli fjarskiptaþyrirtækja. Stofnunin skal tryggja að a.m.k. eitt fjarskiptaþyrirtæki veiti hverja tegund alþjónustu.

Kvaðir vegna alþjónustu skulu vera tímabundnar. Áður en kvaðir vegna alþjónustu renna út skal Póst- og fjarskiptastofnun hefja undirbúning að útnefningu alþjónustuveitanda. Aðferðir stofnunarinnar skulu á skilvirkan hátt miða að því að tryggja framkvæmd alþjónustu samtímis því að gætt er hlutlægni, gagnsæis, jafnræðis og meðalhófs svo að ekkert þyrirtæki verði fyrirfram útilokað frá því að vera útnefnt.

Ef þyrirtæki er útnefnt með alþjónustuskyldur skal leitast við að draga sem mest úr áhrifum þess á markaðinn sérstaklega að því er viðkemur framboði þjónustu á verði eða skilmálum sem víkja frá venjulegum viðskiptasjónarmiðum samtímis því að gætt er almenningshagsmuna.

## 6. gr.

*Tenging við almennt fjarskiptanet.*

Póst- og fjarskiptastofnun skal skylda a.m.k. eitt fjarskiptafyrirtæki til að verða við öllum sanngjörnum umsóknum um aðgang að almennu fjarskiptaneti um nettengipunkt. Sömuleiðis skal Póst- og fjarskiptastofnun skylda a.m.k. eitt fjarskiptafyrirtæki til að veita almenna talsímabjónustu og gagnaflutningsþjónustu með 128 Kb/s flutningsgetu. Um er að ræða aðskilda þjónustuhætti sem geta verið á hendi eins eða fleiri fyrirtækja.

Fjarskiptafyrirtæki sem skylt er að veita aðgang að almenna fjarskiptanetinu skal verða við beiðni umsækjanda um tengingu ef lögn er fyrir hendi á þeim stað þar sem tengingar er óskað. Einnig skal verða við beiðni umsækjanda um tengingu, þó að leggja þurfi nýja línu, ef eitt af eftirfarandi skilyrðum hefur verið uppfyllt:

- a) Umsækjandi um tengingu fyrir heimili hefur sýnt fram á að hann á lögheimili á viðkomandi stað og gefið út yfirlýsingu um að hann hyggist eiga þar fasta búsetu í a.m.k. 1 ár eftir að umsókn er lögð inn.
- b) Umsækjandi um tengingu fyrir lögaðila hefur sýnt fram á að hann sé löglega skrásettur á þeim stað, þar sem óskað er eftir tengingu og gefið út yfirlýsingu um starfsemi þar í a.m.k. 1 ár eftir að umsókn er lögð inn.
- c) Umsækjandi hefur sýnt fram á að sími er nauðsynlegur á viðkomandi stað til að tryggja öryggi almennings.

Framangreint ákvæði 2. mgr. gildir ekki um svæði sem eru skipulögð sem svæði þar sem ekki er gert ráð fyrir fastri búsetu, svo sem sumarbústaðasvæði eða frístundabyggð.

Alþjónustuveitanda er ekki skylt að útvega umsækjanda fleiri en tvær línur. Honum er ennfremur heimilt að takmarka fjölda lína til lögaðila, ef sýnt er að eðlilegum þörfum verði engu að síður mætt.

Tenging við almenna fjarskiptanetið skal gera notanda kleift að hringja og taka á móti innanlands- og útlandasímtölum, senda og móttaka faxesendingar og veita aðgang að almennu gagnaflutningi með að lágmarki 128 Kb/s flutningsgetu.

Við útnefningu alþjónustuveitanda getur Póst- og fjarskiptastofnun ákveðið almennt viðmið um hámarkskostnað tengingar sem alþjónustuveitandi getur tekið mið af við afgreiðslu umsókna.

Sjái alþjónustuveitandi sér ekki fært að tengja tiltekinn notanda þó að skilyrðum a-, b- eða c-liðar sé fullnægt svo sem vegna fjarlægðar, kostnaðar eða annars óhagræðis er notanda heimilt að bera ágreining vegna synjunar undir Póst- og fjarskiptastofnun.

## 7. gr.

*Upplýsingaþjónusta um símanúmer og útgáfa símaskrár.*

Póst- og fjarskiptastofnun skal tryggja að notendur hafi aðgang að upplýsingaþjónustu um öll símanúmer.

Póst- og fjarskiptastofnun skal tryggja að allir notendur fái sér að kostnaðarlausu afhenta símaskrá sem hefur að geyma upplýsingar um öll símanúmer.

Fjarskiptafyrirtæki sem á hefur verið lögð kvöð um að gefa út símaskrá skal fara eftir 1. og 2. mgr. 45. gr. laga um fjarskipti þegar áskrifandinn er skráður. Símaskráin skal vera aðgengileg í prentuðu formi og á internetinu. Uppfærsla netútgáfu símaskrárinnar skal fara fram a.m.k. vikulega. Prentaða útgáfu símaskrárinnar skal gefa út árlega.

## 8. gr.

*Aðgangur að almenningssímum.*

Póst- og fjarskiptastofnun getur lagt skyldur á fjarskiptafyrirtæki, eitt eða fleiri, um að starfrækja almenningssíma og verða við sanngjörnum kröfum notenda að því er varðar fjölda, staðsetningu, aðgengi öryrkja og gæði þjónustunnar.

Póst- og fjarskiptastofnun skal skipuleggja staðsetningu almenningssíma í sveitarfélögum í samráði við alþjónustuveitanda, sem falinn hefur verið þessi tegund alþjónustu. Póst- og fjarskiptastofnun er heimilt að leita álits sveitarstjórna um bestu staðsetningu almenningssíma í viðkomandi byggðarlagi. Skipulag almenningssíma skal endurskoða eigi sjaldnar en annað hvert ár og hafa þá m.a. til hliðsjónar notkun hvers síma á næsta ári á undan.

## 9. gr.

*Þjónusta við öryrkja eða notendur með sérstakar þjóffélagsþarfir.*

Póst- og fjarskiptastofnun skal þegar við á leggja skyldur á viðkomandi alþjónustuveitanda að verða við sanngjörnum kröfum hagsmunasamtaka öryrkja um að aðgangur félagsmanna að þeirri fjarskiptaþjónustu sem fellur undir alþjónustu sé tryggður til jafns við aðra notendur.

## 10. gr.

*Gjaldskrá fyrir alþjónustu.*

Póst- og fjarskiptastofnun skal hafa almennt eftirlit með gjaldskrám í alþjónustu. Póst- og fjarskiptastofnun er heimilt að mæla fyrir um hámarksverð í alþjónustu, ef sýnt er að verðþróun fyrir alþjónustu hér á landi er ekki í samræmi við þróun almenns verðlags og kaupmáttar innanlands. Við ákvörðun hámarksverðs fyrir alþjónustu má einnig taka mið af sambærilegum gjaldskrám í helstu viðmiðunarríkjum.

Sama gjaldskrá skal gilda fyrir alþjónustu alls staðar á landinu.

Stofnunin skal árlega birta samanburðarhæfar upplýsingar um verðþróun alþjónustu hér á landi og í helstu viðmiðunarríkjum.

## 11. gr.

*Framlög til alþjónustu.*

Ef alþjónustuveitandi telur að þjónusta, sem honum hefur verið gert skylt að veita, verði ekki rekin nema með tapi og muni þess vegna verða ósanngjörn byrði á fyrirtækinu getur hann sótt um að honum verði með fjárframlögum tryggt eðlilegt endurgjald fyrir viðkomandi starfsemi.

Umsókn um fjárframlag skal berast Póst- og fjarskiptastofnun fyrir 15. október ef sótt er um framlag á komandi almanaksári.

Í umsókn skal m.a. koma fram greinargóð lýsing á þeirri starfsemi sem sótt er um framlag fyrir, nákvæmar upplýsingar um hvert rekstrartapið af starfseminni er og hvernig það sundurliðast og greinargerð um á hvern hátt rekstrartapið er ósanngjörn byrði á fjarskiptafyrirtækinu, þ.e. á hvern hátt tapið hafi veruleg áhrif á rekstrargetu fyrirtækisins og samkeppnismöguleika eða hvernig það stofnar efnahag þess í hættu.

Sé hluti af starfsemi umsækjanda háður fjárframlögum skulu fylgja upplýsingar um hvernig bókhaldslegum aðskilnaði er háttað hjá umsækjanda, sbr. 6. mgr. 21. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003, með síðari breytingum.

Nú berst Póst- og fjarskiptastofnun umsókn um fjárframlag og niðurstaða stofnunarinnar er sú að viðkomandi þjónusta sé óhjákvæmileg og verði ekki aflögð né verði hún tryggð með öðrum hagkvæmari hætti og hún sé ósanngjörn byrði á umsækjanda, þá skal Póst- og

fjarskiptastofnun ákvarða nettókostnað umsækjanda vegna alþjónustuskyldu hans og taka með í reikninginn þann markaðsávinning sem umsækjandi hefur af því að veita alþjónustu. Undir markaðsávinning falla m.a. æviferilsáhrif, alnánd, ímynd og vörumerki. Við mat á markaðsávinningi umsækjanda skal m.a. taka mið af framkvæmd innan Evrópska efnahagssvæðisins.

Ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar um fjárframlög skal gilda í eitt ár í senn. Telji annar hvor aðila að forsendur fyrir ákvörðun fjárframlaga hafi breyst verulega geta þeir hvor fyrir sig krafist endurskoðunar á framlaginu á gildistíma þess.

#### 12. gr.

##### *Bókhaldslegur aðskilnaður.*

Fjarskiptafyrirtæki, sem á hefur verið lögð kvöð um að veita alþjónustu, skal aðgreina fjárstrauma og semja sérgreind reikningsskil fyrir þá gjalda- og tekjubætti sem hægt er að heimfæra til þjónustunnar. Að lágmarki skal aðgreina eftirfarandi þætti:

- a) Rekstur almennra fjarskiptaneta, sem notuð eru fyrir almenna talsímaþjónustu.
- b) Rekstur almennrar talsímaþjónustu.
- c) Rekstur handvirkrar talsímaþjónustu.
- d) Rekstur upplýsingaþjónustu um símanúmer.
- e) Útgáfu símaskrár.
- f) Rekstur almenningssíma.
- g) Rekstur gagnaflutningsþjónustu með 128 kb/s flutningsgetu.
- h) Þjónustu við öryrkja eða notanda með sérstakar þjóðfélagsþarfir.

Að öðru leyti gildir reglugerð nr. 960/2001 um bókhaldslega og fjárhagslega aðgreiningu í rekstri fjarskiptafyrirtækja, eftir því sem við á.

#### 13. gr.

##### *Sérgreining kostnaðar og tekna vegna alþjónustu.*

Við heimfærslu kostnaðar og tekna á einstaka rekstrarþætti, sbr. 12. gr., skal fjarskiptafyrirtæki, sem hefur kvöð að veita alþjónustu, nota eftirfarandi grunnreglur:

- a) Beinan kostnað af því að koma upp, starfrækja og viðhalda viðkomandi rekstrarþætti skal heimfæra alfarið á hann.
- b) Sameiginlegum kostnaði, þ.e. kostnaði sem ekki er hægt að heimfæra á einstakan rekstrarþátt, skal deila að svo miklu leyti sem unnt er milli rekstrarþátta með því að greina tilurð kostnaðarins.
- c) Þegar bein kostnaðargreining samkvæmt liðum a) og b) er ekki möguleg, skal sameiginlegum kostnaði skipt á grundvelli óbeinna tengsla við aðra kostnaðarliði eða hóp kostnaðarliða. Hin óbeinu tengsl skulu byggjast á sambærilegri uppsetningu kostnaðar.
- d) Þegar hvorki er hægt að finna beina né óbeina aðferð til heimfærslu, skal heimfærsla kostnaðar eiga sér stað á grundvelli skiptireglu sem reiknast sem hlutfall alls beins og óbeins kostnaðar heimfærðs annars vegar til viðkomandi alþjónustu og hins vegar til annarrar þjónustu sem á hlutdeild í kostnaðinum.
- e) Tekjur sem aflað er í sambandi við starfsemi alþjónustuveitenda á ákveðnu rekstrar sviði, skulu skiptast eftir sömu reglum og um getur í liðum a) til d).

#### 14. gr.

##### *Skýrsla Póst- og fjarskiptastofnunar.*

Póst- og fjarskiptastofnun skal árlega birta upplýsingar um útreikning kostnaðar vegna alþjónustuskyldu hjá einstökum alþjónustuveitendum og sundurliðaðan lista yfir greiðslur

fjarskiptafyrirtækja í jöfnunarsjóð. Stofnunin skal einnig birta greinargerð um markaðs-  
ávinning sem stofnunin telur að fjarskiptafyrirtæki sem veita alþjónustu hafi haft og birta  
opinberlega á ári hverju skýrslu um kostnað við alþjónustu og framlög allra aðila til jöfn-  
unarsjóðs.

15. gr.  
*Viðurlög.*

Brot á reglugerð þessari varða viðurlögum samkvæmt XVI. kafla laga nr. 81/2003 um  
fjarskipti.

16. gr.  
*Heimildarákvæði.*

Reglugerð þessi sem sett er samkvæmt 20. og 22. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003  
staðfestist hér með til að öðlast þegar gildi og birtist til eftirbreytni öllum þeim sem hlut eiga  
að máli. Jafnframt fellur úr gildi reglugerð nr. 641/2000 um alþjónustu með síðari breyt-  
ingum.

*Samgönguráðuneytinu, 28. desember 2007.*

**Kristján L. Möller.**

\_\_\_\_\_  
*Ragnildur Hjaltadóttir.*