



DET KONGELIGE
SAMFERDSELSDEPARTEMENT

Telenor Norge AS
Postboks 800
1331 Fornebu

Deres ref

Vår ref

Dato

15/258-22

9. august 2018

Pålegg om utpeking av Telenor Norge AS som tilbyder av særlige tjenester til funksjonshemmede og andre sluttbrukere med spesielle behov for å sikre tilbud av leveringspliktige tjenester

Samferdselsdepartementet viser til brev fra Telenor Norge AS av 3. mai 2017 hvor selskapet sier opp "Avtale mellom Staten v/Samferdselsdepartementet og Telenor ASA om leveringspliktige tjenester" som ble inngått 1. september 2004. Avtalen ble imidlertid forlenget med virkning frem til 1. september 2018.

Samtidig vises det til Samferdselsdepartementets brev til Telenor av 7. juli 2017 med varsel om vedtak, jf. forvaltningsloven § 16. Det følger av dette varselet at Samferdselsdepartementet vil pålegge Telenor å fortsette å tilby de gjenstående leveringspliktige tjenestene slik det følger av "Avtale mellom Staten v/Samferdselsdepartementet og Telenor ASA om leveringspliktige tjenester" av 1. september 2004, med senere endringer, i en periode etter avtalens utløp og frem til Samferdselsdepartementet har funnet alternative løsninger. Det vises under dette også til Telenors merknader til varsel om vedtak av 15. august 2017, Telenors e-post av 19. juli 2018 og Telenors brev av 6. august 2018 der selskapet inngir ytterligere merknader i anledning saken.

Det er en pågående prosess å finne alternative løsninger, og det er per nå ikke funnet et alternativ til den avtalte ordningen om særlige tjenester til funksjonshemmede og andre sluttbrukere med spesielle behov. Departementet har vært i kontakt med Telenor om en ytterligere frivillig videreføring av ordningen, uten at dette har ført frem.

På bakgrunn av behovet for forutsigbarhet og behovet for at tjenestene til døve- og hørselshemmede videreføres, pålegges Telenor å yte tjenester til funksjonshemmede og

Postadresse
Postboks 8010 Dep
0030 Oslo
postmottak@sd.dep.no

Kontoradresse
Akersg. 59
www.sd.dep.no

Telefon*
22 24 90 90
Org.nr.
972 417 904

Avdeling
Luft- post- og
teleavdelingen

Saksbehandler
Knut Aksel Wadet
22 24 81 31

sluttbrukere med spesielle behov, jf. ekomloven § 5-1, jf. ekomforskriften § 5-5. Pålegget gjelder for en periode på inntil 24 måneder fra dette vedtakets dato, eller til ny ordning er etablert.

Departementet vil jobbe videre med å finne en god fremtidig løsning for både brukerne og involverte parter.

1. Bakgrunn for saken

Norge er gjennom EØS-avtalen bundet av EUs USO-direktiv (2002/22/EF) som fastslår at staten er forpliktet til å sikre at det tilbys et sett nærmere angitte tjenester til befolkningen ("leveringspliktige tjenester"). I Norge har USO-forpliktelsene knyttet til elektronisk kommunikasjon og Samferdselsdepartementets ansvarsområde blitt levert av Telenor, først i henhold til konsesjonen til Telenor ASA av 2. mars 1999, så etter gjeldende avtale om leveringspliktige tjenester av 1. september 2004.

I henhold til den opprinnelige avtalen fra 2004 så skulle Telenor tilby følgende tjenester:

1. Tilgang til offentlig telefontjeneste og digitalt elektronisk kommunikasjonsnett over hele landet.
2. Offentlige betalingstelefoner og andre tilgangspunkter til offentlig telefontjeneste.
3. Nummeropplysningstjeneste.
4. Telefonkatalog.
5. Særlige tjenester til funksjonshemmede og andre sluttbrukere med spesielle behov.

På grunn av markedsutviklingen og store endringer i teknologi og nye tjenester i ekomsektoren har avtalen blitt utviklet siden 2004. Leveringsplikten for trykt telefonkatalog ble opphevet ved årsskiftet 2009/2010. Senere ble også leveringsplikten for offentlig betalingstelefoner, elektronisk telefonkatalog og nummeropplysningstjeneste opphevet ved årsskiftet 2015/2016.

Det som i dag leveres av de leveringspliktige tjenestene etter ekomloven § 5-1 er:

- Tilgang til offentlig telefontjeneste og digitalt elektronisk kommunikasjonsnett (ekomforskriften § 5-1).
- Ytelser til funksjonshemmede og sluttbrukere med spesielle behov (ekomforskriften § 5-5).

Den 3. mai 2017 sa Telenor opp avtalen med Samferdselsdepartementet om de gjenstående leveringspliktige tjenestene, jf. Avtalens punkt 15 om endringer og opphør. I henhold til avtalen var Telenor forpliktet til å levere tjenestene i ni måneder frem til 3. februar 2018. For de deler av avtalen som gjaldt "ytelser til funksjonshemmede og sluttbrukere med spesielle behov" ble disse midlertidig forlenget med virkning frem til 1. september 2018.

Samferdselsdepartementet inngikk i begynnelsen av februar 2018 ny avtale med Telenor Norge AS om en delvis videreføring av plikten til å levere tilgang til offentlig telefontjeneste og digitalt elektronisk kommunikasjonsnett. Departementet har i etterkant av Telenors oppsigelse så langt ikke funnet alternative måter å få levert ytelser til funksjonshemmede og sluttbrukere med spesielle behov jf. ekomforskriften § 5-5. Etter informasjon fra Telenor er departementet kjent med at Telenor har sagt opp avtalen med Call IT AS som leverer teksttelefon for døve- og hørselshemmede på vegne av Telenor.

2. Rettslige utgangspunkt

Hovedreglene om leveringspliktige tjenester og spesielle samfunnsplågte oppgaver fremgår av kapittel 5 i ekomloven.

I ekomloven § 5-1 fremkommer følgende:

"Myndigheten kan inngå avtale med eller ved pålegg utpeke, en eller flere tilbydere av elektroniske kommunikasjonsnett og -tjenester for å sikre tilbud av følgende leveringspliktige tjenester:

- 1. tilgang til offentlig telefontjeneste og digitalt elektronisk kommunikasjonsnett over hele landet*
- 2. offentlige betalingstelefoner og andre tilgangspunkter til offentlig telefontjeneste*
- 3. nummeropplysningstjeneste*
- 4. telefonkatalog*
- 5. særlige tjenester til funksjonshemmede og andre sluttbrukere med spesielle behov.*

Myndigheten kan stille nærmere krav til innhold i pliktene etter første ledd, blant annet om priser til sluttbrukere, geografisk enhetspris, kvalitetskrav til tjenestene, måling av kvalitet og informasjon.

Myndigheten kan gi forskrifter om leveringspliktige tjenester."

Det følger av bestemmelsen at myndigheten kan inngå avtale med en eller flere tilbydere, eller ved pålegg utpeke en eller flere tilbydere for å sikre et tilbud av leveringspliktige tjenester. Ekomloven § 5-1 lister opp de aktuelle leveringspliktige tjenestene nummer 1 til 5, og departementet vil i denne sammenheng vise til nummer 5 om særlige tjenester til funksjonshemmede og andre sluttbrukere med spesielle behov.

Det følger videre av § 5-1 andre og tredje ledd at myndigheten kan stille nærmere krav til innhold i pliktene og at myndigheten kan gi forskrifter om leveringspliktige tjenester. De nærmere kravene til innholdet i pliktene er fastsatt i ekomforskriften kapittel 5.

Som nevnt under punkt 1 ovenfor stammer disse forpliktelsene fra EUs USO-direktiv 2002/22/EF som pålegger stater å sikre at det tilbys et sett nærmere angitte tjenester til befolkningen. Herunder skal statene i nødvendig omfang treffe tiltak for å sikre funksjonshemmede tilsvarende tilgang til offentlige telefontjenester som andre brukere.

Denne plikten er i Norge fastsatt gjennom ekomloven § 5-1 første ledd nummer 5, og pliktens innhold er nærmere presisert i ekomforskriften § 5-5, der det fremgår at:

"Tilbyder med leveringsplikt etter ekomloven § 5-1 første ledd nr. 5 skal tilby tjenester til funksjonshemmede og andre sluttbrukere med spesielle behov. Tilbyder med leveringsplikt skal påse at forskning og utvikling knyttet til slike tjenester videreføres.

Slike tjenester kan blant annet omfatte tilgang til tilpasset terminalutstyr og tjenester som sidestiller disse sluttbrukerne med andre sluttbrukere, herunder:

- 1. tilgang til alternative telefonløsninger for tale- og hørselshemmede. Slik tilgang kan omfatte teksttefontjeneste og rabatt- eller refusjonsordninger ved bruk av slik tjeneste. Ved bruk av bildetelefon eller talemaskin kan rabatt- og refusjonsordninger for slik tjeneste komme i stedet for rabatt- eller refusjonsordninger for bruk av teksttefontjeneste.*
- 2. rabatt- eller refusjonsordning for blinde og svaksynte for bruk av nummeropplysningstjeneste.*
- 3. oversikt over terminalutstyr og tjenester for funksjonshemmede."*

3. Departementets vurdering

På grunn av Telenors oppsigelse av avtalen om leveringspliktige tjenester og fordi staten er forpliktet gjennom ovennevnte EØS-regelverk, er det nødvendig at dagens tjenestenivå opprettholdes i en periode inntil det er etablert nye permanente løsninger for levering av USO-tjenester til funksjonshemmede og andre sluttbrukere med spesielle behov.

Telenor har inngitt merknader til varselet om vedtak som ble oversendt ved brev av 7. juli 2017. Det fremkommer av dette at Telenor anmoder om at USO-ytelsene til funksjonshemmede og sluttbrukere med spesielle behov må behandles separat fra USO-forpliktelsens tilgang til offentlig telefontjeneste og digitalt elektronisk kommunikasjonsnett. Samferdselsdepartementet vil imøtekomme denne anmodningen og vedtaket vil kun omfatte levering av tjenester til døve- og hørselshemmede.

Videre har Telenor kommentert at det statistiske materialet viser en sterkt nedadgående trend når det gjelder bruken av disse tjenestene og at tjenestene i fremtiden bør baseres på moderne teknologi og profesjonell organisering. Telenor skriver at dersom departementet velger å pålegge Telenor en leveringsplikt på dette området må plikten være tidsbegrenset. Noe annet vil fremstå som vilkårlig og urimelig for Telenor. Samferdselsdepartementet imøtekommer også denne anmodningen av hensyn til Telenors behov for forutsigbarhet. Pålegget vil derfor være begrenset i varighet frem til 24 måneder fra vedtaksdatoen eller til ny ordning er etablert.

Departementet setter pris på Telenors engasjement og bidrag i arbeidet som allerede er lagt ned. I arbeidet med å finne en ny permanent løsning har det oppstått uforutsette utfordringer som har forsinket arbeidsprosessen betydelig. Samferdselsdepartementet vil intensivere arbeide videre med å finne en god fremtidig løsning for både brukerne og involverte parter.

Avslutningsvis i merknadene til varselet om vedtak anfører Telenor at i mangel av en sterk tidsbegrensning vil selskapet kreve kostnadsdekning etter ekomloven § 5-2. Departementet har under dette merket seg at Telenor påpeker at fortsatt drift av den tekniske plattformen, for å kunne tilby de leveringspliktige tjenestene til funksjonshemmede og sluttbrukere med spesielle behov, vil medføre ikke-budsjetterte kostnader for selskapet som det ønskes kompensasjon for.

Det følger av ekomloven § 5-2 første ledd at når tilbyder etter § 5-1 påføres en urimelig byrde ved å tilby leveringspliktig tjeneste og tilbyder anmoder om det, kan kostnadene dekkes av et finansieringsfond. Dersom Telenor mener selskapet som følge av pålegget påføres en urimelig byrde, kan Telenor rette en slik anmodning til Nasjonal kommunikasjonsmyndighet, jf. ekomforskriften § 5-7. I tillegg til et krav om kostnadsdekning, må det etter bestemmelsen fremlegges en beregning over nettokostnadene knyttet til de leveringspliktige tjenestene det gjelder.

Telenor har ved e-post av 19. juli og ved brev av 6. august 2018 inngitt ytterligere merknader i anledning saken. Det som fremkommer av disse henvendelsene, som ikke er tatt med i merknadene til varselet om vedtak, er at Telenor ikke ser noen grunn til at selskapet skal være avtalepart med Call IT og at departementet selv må inngå avtale med Call IT og teknisk plattformleverandør nWise. Telenor skriver også at hovedårsaken til døgnbemanning av Call IT var kravet til 24/7 tilgang slik at døve kan ringe nødtelefonen 1412. Telenor hevder under dette at behovet ikke lenger eksisterer ettersom DSB sin nød-sms løsning er operativ fra mars i år. Telenor bemerker at selskapet ikke har oversikt over hvem som er brukere av tjenesten og derfor ikke kan kontakte brukerne med relevant informasjon eller hjelpe de over på mer fremtidsrettede løsninger.

Samferdselsdepartementet vil til dette bemerke at DSB sin nød-sms løsning fortsatt er under utprøving og at pilotperioden ikke er avsluttet. Det er derfor uavklart hvilke løsninger som vil gjelde etter at pilotperioden er over, og departementet vurderer derfor at det fortsatt er behov for å opprettholde 24/7 tilgang hos nødtelefonen 1412.

Departementet har merket seg Telenors innspill om at selskapet ikke har oversikt over hvem som er brukere av tjenesten, og derfor ikke kan opprette dialog med dem. Departementet tar dette innspillet med seg i det videre arbeidet med fremtidig ordning.

For øvrig vil departementet bemerke at det blir opp til Telenor selv å vurdere hvordan de velger å etterleve pålegget. Dette kan for eksempel gjøres gjennom at Telenor leverer tjenesten selv eller gjennom avtale med en tredjepart. At Telenor per i dag har sagt opp gjeldende avtale med Call IT er i seg selv ikke avgjørende for om selskapet kan pålegges å levere leveringspliktige tjenester etter ekomloven § 5-1.

Etter Samferdselsdepartementets vurdering er det ikke fremkommet forhold i merknadene til varsel om vedtak eller i etterfølgende korrespondanse som gir grunn til ytterligere endringer. På bakgrunn av ovennevnte pålegges Telenor å videreføre tilbudet av de leveringspliktige

tjenestene som er rettet mot funksjonshemmede og sluttbrukere med spesielle behov, jf. ekomloven § 5-1 første ledd nummer 5, jf. ekomforskriften § 5-5.

4. Vedtak

Telenor pålegges med hjemmel i ekomloven § 5-1 første ledd nummer 5, jf. ekomforskriften § 5-5:

Telenor skal tilby tjenester til funksjonshemmede og andre sluttbrukere med spesielle behov, jf. ekomforskriften § 5-5.

Telenor skal tilby slike tjenester og vilkår som fremkommer i ekomskriften § 5-5 annet ledd nr. 1 til 3. Kravet til rabatt- og refusjonsordninger er begrenset til egne kunder.

Pålegget gjelder i hele ekomlovens geografiske virkeområdet, jf. ekomloven § 1-3 og forskrift 4. juli 2003 nr. 882 om stedlig virkeområde for lov om elektronisk kommunikasjon vedrørende Svalbard, Jan Mayen, Bilandene og Antarktis. Avtalen gjelder likevel ikke leveringsplikt på Svalbard, Jan Mayen, Bilandene og Antarktis, og heller ikke på oljeinstallasjoner og om bord på skip.

Telenor skal årlig gi Nasjonal kommunikasjonsmyndighet en rapport om status innenfor dette området, jf. ekomforskriften 5-9.

Pålegget gjelder i 24 måneder fra dette vedtakets dato eller til ny ordning er etablert.

Vedtaket kan påklages til Kongen i statsråd, jf ekomloven § 9-1 og forvaltningsloven § 28 første ledd.

Med hilsen

Heidi Kvalvåg (e.f.)
avdelingsdirektør

Knut Aksel Wadet
seniorrådgiver

Dokumentet er elektronisk signert og har derfor ikke håndskrevne signaturer

Kopi

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet