



**Ákvörðun nr. 23/2007**  
**Umsókn Neyðarlínunnar hf. um framlag úr jöfnunarsjóði fyrir árið 2008.**  
26. nóvember 2007

**I**

*Umsókn*

Með bréfi, dags. 5. nóvember 2006, sótti Neyðarlínan hf., kt. 511095-2559, um framlag úr jöfnunarsjóði fyrir talsímaþjónustu á sviði neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala. Meðfylgjandi var bréf frá endurskoðanda félagsins þar sem greint var frá hlutdeild alþjónustu í starfsemi félagsins. Fram kom að samkvæmt mælingum sem gerðar hefðu verið á nýtni neyðarborða og öryggisborða mætti ætla að u.þ.b. 14% af þjónustu Neyðarlínunnar félli undir alþjónustukvöð. Væri tekið mið af áætluðum rekstri fyrir árið 2007 mætti ætla að samsvarandi kostnaður á árinu 2006 myndi nema u.þ.b. kr. 215 milljónum og yrði hlutdeild alþjónustu þar af leiðandi kr. 30.100.000.

**II**

*Málavextir*

Neyðarlínan hf. var stofnuð í október 1995 og hóf þann 1. janúar 1996 að sinna samræmdri neyðarsímsvörun. Um starfsemi Neyðarlínunnar gilda lög nr. 25/1995, um samræmda neyðarsímsvörun. Í frumvarpsathugasemdum kom fram að með EES-samningnum hefði íslenska ríkið skuldbundið sig til að taka upp sameiginlegt evrópskt neyðarnúmer, 112, þannig að unnt væri að hringja í það hvar sem væri á landinu og koma til skila tilkynningum um neyð.

Þá kom fram í athugasemdunum að notkun neyðarnúmers yrði einskorðað við neyðaraðstoð frá lögreglu, slökkviliði, sjúkraflutningaliði, læknum og björgunarsveitum. Forgangsverkefni vaktstöðvar yrði að svara samræmda neyðarsímanúmerinu en henni yrði einnig heimilt að taka að sér önnur verkefni, svo sem vöktun aðvörunarkerfa. Dómsmálaráðherra væri samkvæmt 3. gr. frumvarpsins veitt heimild til að semja við opinberan aðila eða einkaaðila um fyrirkomulag, fjármögnun og þátttöku í rekstri vaktstöðvar eða stofnun hlutafélags um hana. Varðandi fjárhagsgrundvöll vaktstöðvarinnar kom fram að hún fengi fasta fjárhæð í tekjur á hverju ári til að veita grunnþjónustu á lágsta þjónustustigi, sem væri svörun og símtalsflutningur. Óskaði viðbragðsaðili frekari þjónustu, t.d. boðunar eða þjónustu í útkalli, greiddi hann sérstaka þóknun. Fram kom að sala á slíkri viðbótarstarfsemi gæti fært vaktstöð auknar rekstrartekjur og bætt nýtingu tækja og starfsfólks.

Fram kemur í 1. gr. reglugerðar nr. 570/1996, um framkvæmd samræmdrar neyðarsímsvörunar, að þjónusta vaktstöðvar felist í þjónustu, tengdri neyðarsímsvörun, og annarri þjónustu sem veitt er samkvæmt sérstöku samkomulagi við vaktstöð. Neyðarþjónusta er skilgreind sem aðstoð sem lögregla, slökkvilið,

sjúkraflutningalið, lækna- og björgunarsveitir veita. Öryggisþjónusta er hins vegar skilgreind sem sú starfsemi að gæta eigna einstaklinga, fyrirtækja og opinberra aðila gegn greiðslu. Fram kemur í 3. gr. að dómsmálaráðherra ákveði hverjir reka samræmda neyðarsímsvörun og semur við þá um rekstrarfyrirkomulag og rekstrarkostnað.

Í 6. gr. reglugerðarinnar segir að til þess að vaktstöð geti ávallt sinnt hlutverki sínu skuli rekstraraðili hennar ábyrgjast svo góða afkomu og rekstur að starfsemin stöðvist ekki né lamist og að tækjabúnaður sé fullnægjandi og í góðu standi. Bókhald og reikningshald er háð eftirliti og endurskoðun löggiltra endurskoðenda, auk þess sem Ríkisendurskoðun getur skoðað reikninga í tengslum við reksturinn. Í 7. gr. segir að þjónusta sem veitt er í tengslum við neyðarsímavörslu geti verið af þrennum toga, þ.e. 1) símsvörun og flutningur símtals, 2) símsvörun og boðun neyðarsveitar og 3) símsvörun, boðun neyðarsveitar og þjónusta við hana í útkalli. Öllum neyðarsveitum er skylt að tengjast vaktstöð og njóta annaðhvort þjónustustigs 1 eða 2 án endurgjalds. Fyrir aukþjónustu samkvæmt þjónustustigi 3 skal greitt samkvæmt gjaldskrá sem dómsmálaráðherra samþykkir.

Þann 2. október 1995 var undirritaður verksamningur á milli dómsmálaráðuneytis og Neyðarlínunnar hf. um fyrirkomulag, fjármögnun og þátttöku í rekstri neyðarvaktstöðvar í samræmi við 3. gr. laga nr. 25/1995. Neyðarlínan tók að sér uppbyggingu og rekstur neyðarvaktstöðvar á átta ára tímabili. Í 5. gr. samningsins kom fram að hluthafar Neyðarlínunnar voru Póstur og sími, Reykjavíkurborg, Securitas hf., Slysavarnarfélag Íslands og Vari hf. Í 7. gr. kom fram að Neyðarlínan myndi semja við ofangreinda hluthafa félagsins um að yfirtaka verkefni sem áður hafði verið sinnt af vakt- og stjórnstöðvum þessara aðila. Hver aðili skyldi greiða árlega sjö milljón króna rekstrar- og þjónustugjald til Neyðarlínunnar sem endurgjald fyrir þjónustu á þjónustustigum 1 og 2. Óskaði einhver aðili eftir þjónustu á 3. þjónustustigi skyldi sá aðili greiða fyrir það samkvæmt gjaldskrá. Aðrir aðilar gætu svo að fengnu samþykki dómsmálaráðuneytis fengið notið þjónustu Neyðarlínunnar, enda greiddu þeir umrætt gjald. Hið árlega framlag skyldi endurskoða til hækkunar eða lækkunar m.t.t. launavísitölu einu sinni á ári. Samningsfjárhæðin innihélt allan kostnað vegna uppbyggingar og reksturs neyðarvaktstöðvar, m.a. fjármagnskostnað, stofnkostnað vegna tækjabúnaðar og þjálfunar og daglegan rekstrarkostnað.

Í 12. gr. samningsins er að finna ákvæði um framlengingu verksamningsins. Þá sagði að dómsmálaráðuneytið skyldi yfirtaka hlut Pósts og síma í félaginu, ásamt meðfylgjandi skuldbindingum, óskaði Póstur og sími eftir því að liðnum hálfum samningstímanum að ganga úr Neyðarlínunni hf., myndist ekki kaupandi sem væri reiðubúinn að yfirtaka skuldbindingarnar.

Þann 30. desember 1998 var gerð breyting á verksamningnum. Samningurinn skyldi nú gilda til 31. desember 2007. Þá var ákvæði 9. gr. samningsins um hinar árlegu greiðslur breytt til hækkunar og skyldu þau framlög dreifast með tilteknum hætti til ársloka 2007. Þá var ákvæði 12. gr. samningsins breytt á þann veg að Póstur og sími gæti gengið úr Neyðarlínunni hf. á fyrstu fjórum árum samningstímans.

Þann 6. október 1999 veitti Póst- og fjarskiptastofnun Neyðarlínunni hf. rekstrarleyfi til þess að reka talsímaþjónustu á sviði neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala, sbr. fjarskiptalög nr. 143/1996. Þar kom m.a. fram að leyfishafi skyldi haga starfsemi sinni í samræmi við lög um fjarskipti á hverjum tíma og að leyfishafi skyldi inna af

hendi alþjónustu á sviði neyðarþjónustu og neyðarsímsvörunar. Ennfremur kom fram að sá þáttur starfsemi leyfishafa sem leyfisbréfið tæki til skyldi vera bókhaldslega aðskilinn frá annarri starfsemi. Rekstrarleyfið var veitt til 10 ára eða til 6. október 2009. Rekstrarleyfi Neyðarlínunnar var endurútféfið þann 1. október 2001 í samræmi við fjarskiptalög nr. 107/1999. Leyfið var samhljóða fyrri leyfi varðandi þau atriði sem hér hafa verið rakin.

Þann 31. ágúst 2000 voru gerðar breytingar á ofangreindum verksamningi dómsmálaráðuneytisins og Neyðarlínunnar hf. Fram kom að breytingin stafaði af því að Neyðarlínan hefði fengið rekstrarleyfi til fjarskipta í samræmi við 7. gr. laga nr. 107/1999 og jafnframt tekið á sig skyldu til að sinna alþjónustu á sviði neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala, sbr. 13. gr. sömu laga og 4. gr. alþjónustureglugerðar nr. 216/1998. Til þess að standa straum af kostnaði Neyðarlínunnar vegna aukinna verkefna væri gert ráð fyrir að Neyðarlínan fengi greiðslur úr jöfnunarsjóði, sbr. 15. gr. sömu laga.

Póst- og fjarskiptastofnun barst fyrst umsókn frá Neyðarlínunni hf. um alþjónustuframlag vegna ársins 2000, þann 6. október 1999. Fram kom að fyrirtækið hefði gert samkomulag við dómsmálaráðuneytið þar sem fyrirtækið hefði tekið að sér þá skyldu ríkisins að annast rekstur neyðarsímsvörunar í samræmi við lög nr. 25/1995. Fór félagið fram á árlegt framlag til að mæta kostnaði vegna alþjónustukvaðarinnar. Meðfylgjandi var fylgiskjal frá löggiltum endurskoðanda félagsins sem sýndi sundurliðaðan kostnað vegna alþjónustukvaðarinnar ásamt útreikningum, sem byggði á mælingu á nýtni neyðarborða og öryggisborða hjá Neyðarlínunni hf. sem fram fór dagana 5. – 20. maí 1999. Ekki væri gert ráð fyrir framlagi vegna afskrifta.

Póst- og fjarskiptastofnun féllst á ofangreinda umsókn Neyðarlínunnar. Féllst stofnunin á þær forsendur sem fram komu í umsókninni, m.a. að hlutfall neyðarsímtala væri tæplega helmingur allra símatala sem bárust Neyðarlínunni. Þetta þýddi að hlutfall alþjónustu var áætlað 18,7%. Samskonar umsóknir bárust frá Neyðarlínunni á árunum 2000-2005, vegna árána 2001-2006, að öðru leyti en því að hlutfall alþjónustu hefur lækkað og hefur verið 16% frá og með umsókn á árinu 2002 vegna framlags á árinu 2003. Póst- og fjarskiptastofnun samþykkti allar þessar umsóknir á sömu forsendum og lýst var hér að ofan.

Þann 5. október 2006 barst Póst- og fjarskiptastofnun umsókn frá Neyðarlínunni vegna alþjónustuframlags á árinu 2007. Sú umsókn var að öllu leyti í samræmi við fyrri umsóknir. Þann 2. apríl s.l. sendi Póst- og fjarskiptastofnun Neyðarlínunni hf. fyrirspurnarbréf og óskaði nánari upplýsinga um mögulegar tekjur vegna neyðarsímsvörunar. Bent var á að samkvæmt 3. mgr. 21. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003 bæri alþjónustuveitanda að upplýsa nákvæmlega um hvert rekstrartapið væri af starfseminni og hvernig það sundurliðaðist. Í 9. gr. alþjónustureglugerðar kæmi svo fram að Póst- og fjarskiptastofnun skyldi gera úttekt á hagkvæmni viðkomandi rekstrar, m.a. á tekjum og gjöldum. Fram kom að Neyðarlínan tilgreindi engar tekjur vegna neyðarsímsvörunar og óskaði stofnunin eftir upplýsingum um mögulegar tekjur sem félagið hefði af neyðarsímsvörun, ásamt skýringum á því í hverju framlag frá dómsmálaráðuneytinu fælist og fyrir hvaða starfsemi ráðuneytið væri að greiða.

Svar Neyðarlínunnar hf. barst með bréfi, dags. 13. apríl 2007. Fram kom að tekjur vegna neyðarsímsvörunar kæmu frá tveimur aðilum, annarsvegar frá

dómsmálaráðuneytinu er byggð á þjónustusamningi frá 1995 og hinsvegar í formi alþjónustugjalds. Markmiðið með alþjónustugjöldunum hefði verið að flytja gjöld og skuldbindingar frá Pósti og síma og annarra útgjalda ríkisins yfir í alþjónustu og hefði það m.a. verið liður í að gera Póst og síma að hlutafélagi. Hlutfallið milli kostnaðar vegna alþjónustu annarsvegar og verkefna Neyðarlínunnar hinsvegar hefði verið ákveðið af fulltrúum fjármála- og samgönguráðuneytis. Engar breytingar hefðu orðið á tekjum eða gjöldum frá því alþjónustugjaldið varð hluti af rekstri Neyðarlínunnar. Félagið hefði aðrar tekjur af þjónustuverkefnum en þær tekjur lækka kostnað vegna neyðarsímsvörunar verulega. Þær fjárveitingar sem kæmu frá dómsmálaráðuneytinu væru samkvæmt samningi Neyðarlínunnar og ráðuneytisins ætlaðar til að standa straum af þeim verkefnum við neyðarsímsvörun sem féllu ekki undir alþjónustukvöðina. Neyðarlínan hefði aðgreint bókhald og hefði endurskoðandi fyrirtækisins farið yfir reikninga fyrirtækisins með það í huga. Að lokum kom fram að Póst- og fjarskiptastofnun hefði skoðað reikninga og forsendur þeirra í sjö ár án athugasemda.

Með ákvörðun, dags. 11. júní s.l., samþykkti Póst- og fjarskiptastofnun umsókn Neyðarlínunnar hf. um framlag úr jöfnunarsjóði alþjónustu fyrir árið 2007 að fjárhæð 29.688.000 og skyldi framlagið greiðast með fyrirvara um stöðu jöfnunarsjóðs. Umsókn sú sem hér er til umfjöllunar er byggð á sömu forsendum og fyrri umsóknir Neyðarlínunnar um framlag úr jöfnunarsjóði alþjónustu.

### III

#### *Niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar*

Við mat á umsókn Neyðarlínunnar ber Póst- og fjarskiptastofnun að fara eftir VI. kafla laga um fjarskipti ásamt reglugerð 641/2000 um alþjónustu. Í 1. mgr. 19. gr. laga nr. 81/2003, um fjarskipti, segir að allir notendur skuli eiga rétt á alþjónustu, óháð staðsetningu. Í 3. mgr. 19. gr. sömu laga gefur að líta upptalningu á þeirri þjónustu sem talist getur til alþjónustu, en ekki er um tæmandi talningu að ræða. Í 3. mgr. 20. gr. laganna segir að samgönguráðherra skuli setja reglugerð um alþjónustu, sbr. einnig 7. mgr. 22. gr. sömu laga. Í 4. gr. alþjónustureglugerðar nr. 641/2000, ásamt síðari breytingum, er kveðið á um hvaða þjónusta teljist til alþjónustu og er þar m.a. getið um aðgang að neyðarþjónustu og svörun neyðarsímtala. Eins og getið var um í málavaxtalýsingu hér að framan er Neyðarlínan með rekstrarleyfi sem fjarskiptafyrirtæki og hefur Póst- og fjarskiptastofnun lagt þá alþjónustukvöð á félagið að það sinni neyðarþjónustu og neyðarsímsvörun, sbr. 1. mgr. 20. gr. sömu laga.

Í 21. gr. laga nr. 81/2003 er fjallað um fjárframlög til alþjónustu. Ákvæði 1. mgr. var breytt með lögum nr. 78/2005. Hljóðar ákvæðið nú á þá leið að fjarskiptafyrirtæki geti sótt um það til Póst- og fjarskiptastofnunar að því verði með fjárframlögum tryggt eðlilegt endurgjald fyrir þá alþjónustu sem því er gert skylt að veita, telji fyrirtækið að sú þjónusta sé rekin með tapi og sé því ósanngjörn byrði á fyrirtækinu. Þá kemur fram að við útreikninga á kostnaði við alþjónustu skuli m.a. taka mið af markaðsávinningi af því að veita þjónustuna og að nánar skuli kveðið á um slíka útreikninga í alþjónustureglugerð.

Póst- og fjarskiptastofnun telur að alþjónustukvöð sú sem lögð hefur verið á Neyðarlínuna hf., þ.e. varðandi neyðarþjónustu og neyðarsímsvörun, sé ósanngjörn byrði á félaginu í skilningi fjarskiptalaganna. Fjárframlög Neyðarlínunnar frá

dómsmálaráðuneytinu dekkja ekki kostnað við að sinna innhringisímtölum í neyðarnúmerið 112 heldur aðeins kostnað við úrvinnslu símtals, boðun viðbragðsaðila, skýrslugerð o.fl. Ekki verður séð að tekjumöguleikar vegna umræddrar alþjónustukvaðar séu til staðar að undanskildu því jöfnunarsjóðsframlagi sem félagið sækir hér um.

Í Evrópu hefur álitamálið um markaðsávinning af því að veita alþjónustu fyrst og fremst komið til skoðunar hjá fyrrverandi einkaréttarfélögum sem voru í ríkiseigu og höfðu yfirburðastöðu á fjarskiptamarkaði en starfa nú á samkeppnismarkaði. Í aðdragandanum að opnum fjarskiptamarkaðarins innan ESB hófst umræða um það hvernig tryggja mætti að þegnar aðildarríkanna hefðu eftir opnunina jafnan aðgang að lágmarks símaþjónustu óháð búsetu. Ýmsir höfðu áhyggjur af því að samkeppni á fjarskiptamörkuðum myndi leiða til þess að fjarskiptafyrirtækin sæju sér hag í því að loka fyrir símaþjónustu hjá óarðbærum viðskiptavinum. Úr þessum umræðum er hugmyndin um alþjónustu sprottin.

Með hugtakinu markaðsávinningi er átt við óefnislegan hag alþjónustuveitanda af því að veita alþjónustu. Þessi hagar hefur almennt verið talinn geta falist í æviferilsáhrifum fyrirtækis, alnánd og ímynd eða vörumerki. Æviferilsáhrif lýsa sér í því að með því að þjónusta viðskiptavinum núna, þó ekki sé hagnaður af þjónustunni, auki alþjónustuveitandi líkurnar á því að viðskiptavinurinn eigi viðskipti við hann eftir að hann verður arðsamur í framtíðinni. Alnánd felst í því að vera bjóðandi fjarskiptaþjónustu nánast alls staðar á ákveðnu svæði eða landinu öllu. Þeir sem stofna ný heimili eða fyrirtæki eru líklegri til að velja alþjónustuveitandann til að veita sér fjarskiptaþjónustu vegna alnándaráhrifa en samkeppnisaðila sem ekki er eins sjáanlegur á viðkomandi svæði. Varðandi ímynd og vörumerki hefur verið talið að alþjónustuveitandi sé líklegur til þess að hafa hag af umtali og auglýsingu sem fylgir því að þjóna óhagkvæmum svæðum og viðskiptavinum sem hluta af alþjónustuskyldum. Þetta hefur áhrif á ímynd vörumerkis þjónustuveitandans og orðstír félagsins og getur einnig haft áhrif á hagnað félagsins í dag og til framtíðar. Þetta gæti t.d. lýst sér í lægri kostnaði vegna auglýsinga- og markaðsstarfsemi.

Póst- og fjarskiptastofnun telur að sjónarmið þessi eigi ekki allskostar við um aðstæður Neyðarlínunnar hf. í máli þessu. Félagið stundar mjög takmarkaða fjarskiptastarfsemi og er ekki í samkeppni á fjarskiptamarkaði. Tekjur félagsins eru að langmestu leyti komnar frá opinberum aðilum eða frjálsum félagasamtökum eins og björgunarsveitum, vegna lögboðinna verkefna. Tekjur þær sem félagið hefur á frjálsum markaði eru vegna þjónustu við öryggisfyrirtæki, fjármálastofnanir og aðra aðila fyrir þjónustu sem ekki verður talin til fjarskiptaþjónustu, eins og það hugtak er skilgreint í 14. tölul. 3. gr. laga nr. 81/2003. Óefnislegir þættir hafa í framkvæmd verið reiknaðir í heild sinni þegar umsókn vegna framlags fyrir alþjónustu hefur borist. Þegar Póst- og fjarskiptastofnun hugðist beita aðferðarfræði þessari í kjölfar umsóknar Símans hf. um alþjónustuframlag vegna ársins 2005 hafði stofnunin í hyggju að reikna markaðshag 0,65% af heildarveltu Símans. Póst- og fjarskiptastofnun hyggst ekki reikna út markaðshag Neyðarlínunnar í máli þessu af ástæðum þeim sem raktar voru hér að ofan.

Í 2. mgr. 21. gr. laga nr. 81/2003 segir að berist Póst- og fjarskiptastofnun beiðni um fjárframlög skv. 1. mgr. skuli stofnunin ákvarða kostnað vegna alþjónustukvaða ef stofnunin telur að þjónustan verði ekki tryggð með öðrum hagkvæmari hætti og ef

ljóst er að þjónustan sé óhjákvæmileg og verði ekki aflögð. Póst- og fjarskiptastofnun mun því ákvarða kostnað Neyðarlínunnar vegna umræddrar alþjónustukvaðar þar sem stofnunin telur að þjónustan sé óhjákvæmileg. Jafnframt hefur stofnunin enga ástæðu til að ætla að slík þjónusta verði veitt með öðrum hagkvæmari hætti, auk þess sem um lögbundna þjónustu er að ræða samkvæmt lögum nr. 25/1995. Samkvæmt þeim lögum gerir dómsmálaráðuneytið samning við tiltekinn aðila um slíka þjónustu.

Samkvæmt 3. mgr. 21. gr. sömu laga skal alþjónustuveitandi upplýsa nákvæmlega hvert rekstrartapið af alþjónustustarfseminni er og hvernig það sundurliðast. Samkvæmt 9. gr. alþjónustureglugerðar nr. 641/2000 skal Póst- og fjarskiptastofnun gera úttekt á hagkvæmni rekstrarins, þ.á.m. tekjum og gjöldum. Skal slík úttekt gerð í samræmi við viðurkenndar aðferðir, t.d. útreikninga á viðvarandi umframkostnaði (*LRIC*). Hér er þessi aðferð aðeins nefnd í dæmaskyni. Póst- og fjarskiptastofnun mun ekki beita þessari aðferð í máli þessu þar sem aðferðinni hefur ekki verið beitt að ráði á Íslandi sökum þess hve kostnaðarsöm hún er og hve langan tíma tekur að innleiða slíkt kostnaðargreiningarlíkan.

Í 6. mgr. 21. gr. laga nr. 81/2003, 12. gr. alþjónustureglugerðar nr. 641/2000 og í rekstrarleyfi Neyðarlínunnar kemur skýrt fram að rekstrarleyfishafi skuli viðhafa bókhaldslegan aðskilnað þeirra rekstrarþátta er snúa að alþjónustu og þeirra rekstrarþátta sem snúa að öðrum þáttum rekstrarins. Neyðarlínan hefur upplýst Póst- og fjarskiptastofnun um að félagið viðhafi slíkan aðskilnað og það hefur endurskoðandi félagsins einnig staðfest. Í 13. gr. alþjónustureglugerðar er fjallað um sérgreiningu kostnaðar og tekna vegna alþjónustu. Í a-lið er fjallað um beinan kostnað, í b-lið um sameiginlegan kostnað og í c-lið og d-lið um greiningu kostnaðar þegar bein kostnaðargreining er ekki möguleg samkvæmt a- og b-liðum. Í d-lið segir m.a. að þegar hvorki er hægt að finna beina né óbeina aðferð til heimfærslu, skuli heimfærsla kostnaðar eiga sér stað á grundvelli almenns skiptingarlykils sem reiknast sem hlutfall alls beins kostnaðar heimfærðs annars vegar til viðkomandi alþjónustu og hins vegar til almennrar þjónustu sem á hlutdeild í kostnaðinum. Telja verður að bókhaldsleg aðgreining Neyðarlínunnar og umsóknir félagsins um alþjónustuframlag hafi byggst á þessari aðferð.

Við skoðun á starfsemi Neyðarlínunnar kemur í ljós að þar er starfrækt blönduð starfsemi af sömu starfsmönnum sem m.a. leiðir til þess að ekki er auðvelt að skipta kostnaði beint t.d. launakostnaði. Það er því mat Póst- og fjarskiptastofnunar að á grundvelli 13. gr. alþjónustureglugerðarinnar sé Neyðarlínunni heimilt að byggja bókhaldslegu aðgreiningu alþjónustu á mælingum á nýtni neyðarborða og öryggisborða.

Endurskoðandi Neyðarlínunnar hefur upplýst Póst- og fjarskiptastofnun um áætlaðan rekstrarkostnað Neyðarlínunnar vegna alþjónustu. Við ákvörðun á fjárframlagi til Neyðarlínunnar hefur verið tekið mið af rekstri félagsins fyrir heilt ár árið á undan og rekstri félagsins fyrstu 6 mánuði þess árs sem umsókn berst, en samkvæmt fjarskiptalögum ber að sækja um framlag úr jöfnunarsjóði fyrir fram vegna komandi árs.

Rekstur Neyðarlínunnar hefur verið sundurliðaður niður á nokkra kostnaðarliði, þ.e. launakostnaður, húsnæðiskostnaður, rekstrarkostnaður varðstofu, skrifstofukostnaður og fjármagnskostnaður. Áætlun um kostnað yfirstandandi árs hefur verið tekin saman

og undirrituð af löggiltum endurskoðanda félagsins. Út frá áætlun um heildarkostnað við rekstur Neyðarlínunnar hefur fjárframlag til félagsins verið ákvarðað sem margfeldi af hlutfalli þess rekstrar sem fellur undir alþjónustu og heildarrekstrarkostnaðar félagsins að frádregnum afskriftum. Hlutfall þetta var upphaflega 18,7% en var 16% frá og með umsókn á árinu 2002 vegna framlags á árinu 2003 fram að þeirri umsókn sem hér er til umfjöllunar. Samkvæmt útreikningum endurskoðanda félagsins er þetta hlutfall nú 14%.

Á tímabilinu desember 2005 til janúar 2006 var gerð könnun á hlutfalli neyðarsímsvörunar af heildarstarfsemi Neyðarlínunnar. Niðurstaðan úr þeirri könnun benti til þess að hlutfall alþjónustu í rekstri félagsins væri um 16%. Í könnuninni kom fram að meðallengd hvers símtals væri 66,7 sek. og hluti svörunar 20 sek. Út frá þeim forsendum fékkst sú niðurstaða að hlutfall svörunar símtals væri 30%. Sundurliðun á skiptingu símtals á mismunandi þjónustubætti var eftirfarandi: Svörun 30%, Greining 35%, Boðun 20%, Þjónusta 10% og Skýrslugerð 5%.

Fram kom í umræddri könnun að fjöldi símtala á mánuði væri 42.728. Fjöldi símtala í “neyðarsímsvörun 112” var 23.565, fjöldinn í “112 annað” var 8.051 og fjöldinn í “Önnur þjónustuverkefni” var 11.113. Hlutfall “neyðarsímsvörunar 112” var því 55,2%. Því er hægt að draga þá ályktun út frá ofangreindum forsendum að 55,2% allra símtala sem berast Neyðarlínunni séu vegna neyðarsímsvörunar. Miðað við að hluti svörunar sé 30% hvers símtals er því hægt að finna hlutfall alþjónustu í rekstri Neyðarlínunnar. Hlutfall alþjónustu er því margfeldi hlutfallstölu þeirra símtala sem teljast til neyðarsímsvörunar og hlutfall svörunar fyrir neyðarsímtal, þ.e.  $55,2\% * 30\%$  eða 16,6%. Eins og fram kemur hér að framan hefur hlutfall þetta nú lækkað í 14%.

Umsókn Neyðarlínunnar um framlag úr jöfnunarsjóði byggist á útreikningum á því hvaða kostnaður teljist heyra undir alþjónustukvöð félagsins, þ.e. að sinna innhringisímtölum í neyðarnúmerið 112. Kostnaður vegna svörunar og áframsendingar slíkra símtala hefur verið greiddur úr jöfnunarsjóði, en ekki annar kostnaður vegna slíkra símtala, svo sem úrvinnsla símtals, boðun viðbragðsaðila og önnur þjónusta tengd símtali og skráning símtals. Dómsmálaráðuneytið hefur með fjárframlögum tryggt Neyðarlínunni fjármögnun þess hlutar neyðarsímsvörunar sem ekki hefur verið fjármagnaður af jöfnunarsjóði. Þar að auki hefur Neyðarlínan tekjur af seldri þjónustu sem ekki tengist neyðarsímsvörun eins og þjónustu við öryggisfyrirtæki.

Með ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 11. júní s.l., féllst stofnunin á að leggja þá útreikninga sem Neyðarlínan hafði látið gera á nýtni neyðarborða, nú síðast í ársbyrjun 2006, til grundvallar ákvörðun um fjárhæð jöfnunarsjóðsframlags félagsins. Þar kom fram að hlutfall alþjónustu væri u.þ.b. 16% af heildarkostnaði Neyðarlínunnar. Póst- og fjarskiptastofnun kannaði nánar í apríl 2007 hvort verið gæti að Neyðarlínan fengi tekjur frá öðrum en jöfnunarsjóði vegna alþjónustukvaðar félagsins. Niðurstaðan varð sú að svo var ekki. Samkvæmt umsókn Neyðarlínunnar, dags. 5. nóvember s.l., er hlutfallið komið niður í 14% af heildartekjum Neyðarlínunnar, sbr. skýrslu löggilts endurskoðanda félagsins. Samkvæmt ofangreindu samþykkir Póst- og fjarskiptastofnun umsókn Neyðarlínunnar hf. um framlag úr jöfnunarsjóði fyrir árið 2008 með þeim takmörkunum sem fram koma í ákvörðunarorðum.

Þess skal sérstaklega getið að greiðslur úr jöfnunarsjóði fara fram eftir stöðu sjóðsins. Sjóðurinn er einungis í vörslu Póst- og fjarskiptastofnunar og er aðskilinn frá fjárhag stofnunarinnar og því getur greiðsla úr sjóðnum ekki verið meiri en sem nemur inneign sjóðsins á hverjum tíma sbr. 1. mgr. 22. gr. laga nr. 81/2003, um fjarskipti, og 1. mgr. 11. gr. reglugerðar um alþjónustu. Ef greiða þarf fleiri en einum umsækjanda úr sjóðnum á sama tíma, og inneign er ekki næg til að greiða þeim öllum að fullu, getur komið til frestunar á greiðslum að öllu leyti eða að hluta, þangað til fjármagn berst í sjóðinn að nýju.

### *Ákvörðunarorð*

Umsókn Neyðarlínunnar um framlag úr jöfnunarsjóði alþjónustu fyrir árið 2008 að upphæð kr. 30.100.000 er samþykkt og skal framlagið greiðast með fyrirvara um stöðu jöfnunarsjóðs.

Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 13. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi var kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar.

Virðingarfyllst,

---

Hrafnkell V. Gíslason

---

Óskar H. Ragnarsson