



## DET KONGELIGE KOMMUNAL- OG MODERNISERINGSDEPARTEMENT

Telenor Norge AS  
Postboks 800  
1331 FORNEBU

Deres ref

Vår ref

Dato

19/2357-20

30. juni 2020

### **Vedtak - pålegg om å tilby leveringspliktige tjenester for brukere med spesielle behov**

Kommunal- og moderniseringsdepartementet viser til vårt brev av 4. juni 2020 der departementet varslet Telenor Norge AS (Telenor) om at selskapet fortsatt vil bli pålagt å levere leveringspliktige tjenester, tilsvarende gjeldende vedtak av 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"*. Det vises også til Telenors kommentarer til varsel om vedtak av 4. juni 2020.

#### **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 blitt levert av Telenor, først i henhold til konsesjonen til Telenor ASA av 2. mars 1999, så etter avtale mellom Telenor og Samferdselsdepartementet, og deretter etter vedtaket av 9. august 2018.

Etter departementets vurdering er det fremdeles nødvendig at Telenor pålegges å videreføre gjeldende tjenester etter vedtak av 9. august 2018, i perioden fra 8. august 2020 til 1. januar 2022 eller til ny modell for leveringsplikt er etablert.

#### **Gjeldende vedtak - pålegg av 9. august 2018**

I henhold til gjeldende vedtak er Telenor forpliktet til å tilby et sett av tjenester for å sikre at døve- og hørselshemmede har et likeverdig telefontilbud. Leveringspliktig tilbyder skal tilby alternative telefonløsninger for tale- og hørselshemmede, rabatt- og refusjonsordninger for blinde og svaksynte for bruk av nummeropplysningstjenester og tilpasset terminalutstyr og

Postadresse  
Postboks 8112 Dep  
0032 Oslo  
postmottak@kmd.dep.no

Kontoradresse  
Akersg. 59  
www.kmd.dep.no

Telefon\*  
22 24 90 90  
Org.nr.  
972 417 858

Avdeling  
Avdeling for IT- og  
forvaltningspolitikk

Saksbehandler  
Knut Aksel Wadet  
22 24 81 31

tjenester for funksjonshemmede. Teksttelefonen som er kjernetjenesten som benyttes til dette, formidler tekst-baserte telefonsamtaler over PC og telefonapparater som kommuniserer ved hjelp av tekst og SMS henvendelser. Den muliggjør alminnelig telefonbruk for personer med sterkt nedsatt hørsel, både helt døve og andre som har fått nedsatt hørsel og som ikke behersker tegnspråk. Den er også avgjørende for hørselshemmedes mulighet til å komme i kontakt med nødetater, som brannvesen, politi og AMK gjennom den tekstbaserte nødtelefonen 1412, samt andre krisetelefoner, som krisesenter, incestsenter, legevakt, prest og pårørende m.fl.

Det følger av gjeldende vedtak at Telenor med hjemmel i ekomloven § 5-1 første ledd nummer 5, jf. ekomforskriften § 5-5, skal tilby følgende tjenester:

*"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."*

### **Varsel om nytt pålegg**

Departementet arbeider for tiden med gjennomføring av EUs nye direktiv for elektronisk kommunikasjon 2018/1972/EC (EECC-direktivet). I EECC er leveringsplikten revidert i lys av den teknologiske utvikling. Etter ny ordning vil det særskilte pålegget mot Telenor om å levere tjenester til funksjonshemmede og andre sluttbrukere med spesielle behov ikke bli videreført.

Men inntil EECC-direktivet er gjennomført i norsk rett og nye ordninger er på plass, foreligger det et nasjonalt behov for å sikre at de gjeldende tjenestene eksisterer i tråd med EUs USO-direktiv. Dette gjelder også i perioden etter at pålegget av 9. august 2018 opphører.

På bakgrunn av behovet for forutsigbarhet og behovet for at tjenestene blir videreført, varslet Kommunal- og moderniseringsdepartementet den 4. juni 2020 Telenor om at departementet ville pålegge selskapet å fortsatt levere særlige tjenester til funksjonshemmede og andre sluttbrukere med spesielle behov frem til 1. januar 2022, eller frem til ny ordning var etablert.

Departementet skrev i sitt varsel at de tok sikte på at det materielle innholdet i vedtaket ville bli det samme som i vedtaket av 9. august 2018.

Telenor har besvart varselet om vedtak ved brev 22. juni 2020. Telenor kommenterer her at: *"Telenor er fremdeles av den oppfatning at det i et konkurranseutsatt marked påfører Telenor en urimelig byrde å ivareta denne leveringsplikten på vegne av Staten, uten at Telenor mottar noen økonomisk kompensasjon for drift og vedlikehold av tjenesten. Telenor ser derfor frem til implementeringen og gjennomføringen av EUs nye direktiv for elektronisk kommunikasjon 2018/1972/EC (EECC-direktivet), der leveringsplikten er revidert i lys av den teknologiske utviklingen, og det legges opp til at pålegg om leveringspliktige tjenester gjøres etter en tildelingsprosess som inkluderer alle tilbydere. I et konkurranseutsatt marked er det helt avgjørende at konkurransenøytralitet tilstrebes ved pålegg av denne typen viktige samfunnstjenester".*

### **Rettslig 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."*

Bestemmelsen gjennomfører USO-direktivet artikkel 7 nr. 1 og 2. 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, nummer 5 omhandler de 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 ytelsene til funksjonshemmede og sluttbrukere med spesielle behov er fastsatt i ekomforskriften § 5-5, og lyder:

*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 tekstsfontjeneste 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 tekstsfontjeneste.*
- 2. rabatt- eller refusjonsordning for blinde og svaksynte for bruk av nummeropplysningstjeneste.*
- 3. oversikt over terminalutstyr og tjenester for funksjonshemmede.*

### **Departementets vurdering**

Fordi staten gjennom ovennevnte EØS-regelverk er forpliktet til å sikre tilgangen til tjenester for funksjonshemmede og sluttbrukere med spesielle behov, er det nødvendig at dagens tjenestenivå opprettholdes fra gjeldende vedtak om pålegg utløper 8. august 2020.

Departementet vil fremover arbeide med implementeringen av EECC-direktivet, arbeidet med implementering forventes å være gjennomført innen utgangen av 2021, det foreslås derfor at pålegget skal gjelde frem til 1. januar 2022, eller frem til en ny ordning for leveringsplikt er etablert.

Telenor har inngitt kommentarer til varselet, men har ikke reist materielle innsigelser til innholdet.

### **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 , 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 fra 8. august 2020 til 1. januar 2022, eller til ny ordning for leveringsplikt er etablert.*

Vedtaket kan påklages til Kongen i statsråd, jf. ekomloven § 9-1 og forvaltningsloven § 28 første ledd. Klagefristen er tre uker fra vedtaket mottas.

Med hilsen

Heidi Kvalvåg (e.f.)

Knut Aksel Wadet  
seniorrådgiver

*Dokumentet er elektronisk signert og har derfor ikke håndskrevne signaturer*

Kopi

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet