



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 23/2012

vegna kvörtunar um númera- og þjónustuf lutning til Hringdu ehf.

I. Erindið

Með bréfi dags. 4. júlí árið 2011, barst Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) kvörtun [...],¹ hér eftir nefndur kvartandi, í tengslum við uppsögn kvartanda á þjónustu hjá IP-Fjarskiptum ehf. (Tali). Kom fram í kvörtuninni að kvartandi hafi orðið var við fyrirhugaða hækkun á þjónustugjöldum hjá félaginu og hafi samdægurs farið í þjónustuver félagsins og óskað eftir að GSM númeri sínu, [...] ² yrði lokað. Jafnframt tilkynnti kvartandi um að hann hygðist flytja heimasíma sinn [...].³ Kvartandi bendir á að í samtali hans við þjónustufulltrúa Tals þá hafi honum verið greint frá því að hann þyrfti ekki að segja upp GSM síma sínum þar sem hann væri frír og því væri nægjanlegt að hann myndi bara setja hann ofan í skúffu og hætta að nota hann. Þjónustufulltrúi hafi svo spurt hvort hann hygðist segja upp heimasíma sínum einnig. Kvartandi hefði svarað því neitandi og upplýst viðkomandi um að hann vildi halda umræddu númeri þar sem hann ætlaði að flytja sig í þjónustu annarsstaðar. Kvartandi hefði þá verið upplýstur um að þetta myndi gerast sjálfkrafa um leið og síminn yrði fluttur.

Í kvörtuninni kemur enn fremur fram að kvartandi hafi verið með internetþjónustu hjá Tal yfir ljósleiðaranet Gagnaveitu Reykjavíkur (GR), sem var samningsbundið í sex mánuði. Þar sem 6 mánuðirnir hefðu ekki verið liðnir þá hafi kvartandi ekki sagt henni upp að svo stöddu.

Kvartandi bendir því næst á að hann hafi farið til Hringdu ehf. (Hringdu) óskað eftir flutningi á heimasíma sínum frá Tal yfir til Hringdu, yfir á VOIP⁴ „gateway“, og það hafi verið gert á um tíu mínútum. Kvartandi hafi þó haldið áfram að fá reikninga frá Tali sem hann greiddi í heimabanka sínum, án þess að gefa þeim sérstakar gætur, en hann hafi verið erlendis í mars og apríl. Það sem hafi vakið sérstaka athygli hjá kvartanda þegar honum hafi borist reikningur fyrir júní er að haldið hafi verið áfram að rukka fyrir heimasímann að viðbættu „fastagjaldi“ fyrir GSM síma kvartanda og fyrir notkun á heimasíma sem væri ekki tengdur hjá Tal. Kvartandi bendir á að hann hafi ekki greitt umræddan reikning. Vakti enn fremur athygli hans að notkun var skráð á heimasímann en um hafi verið að ræða 54 símtöl í mars, 5 símtöl í apríl, 0 símtöl í maí og í júní hafi verið 17 símtöl í heimasíma, 1 í farsíma og 3 í Nova.

¹ Nafn kvartana afmáð vegna trúnaðar.

² Farsímanúmer kvartanda afmáð vegna trúnaðar.

³ Fastlínunúmer kvartanda afmáð vegna trúnaðar.

⁴ Orðskýring: „Voice over IP“.

Símanotkunin í mars og apríl hefði verið verulega mikil enda hafi hann verið erlendis og hringt oft á dag til Íslands. Telur kvartandi þetta óeðlilegt og veltir því upp hvaðan Tal fái upplýsingar um notkun á heimasíma frá öðru fyrirtæki, í þessu tilfalli Hringdu?

Kvartandi sagði svo upp netþjónustu sinni hjá Tal, þann 1. júní 2011 og óskaði eftir skriflegri staðfestingu af hálfu Tals á uppsögninni. Sama dag hafi tengingin verið flutt yfir til Hringdu.

Telur kvartandi umrætt reikningamál algjörlega óskiljanlegt og óskaði eftir því að fá útskrift frá Tal um allar hringingar úr heimasíma og GSM síma sínum yfir árið 2011, með skráningu á símanúmeri, dagssetningu og tíma, sem og tímalengd símtala.

II. Bréfskipti og málavextir

2.1.

Bréf PFS til Tals vegna kvörtunar

PFS sendi þann 23. september 2011, bréf til Tals þar sem var að finna meðfylgjandi kvörtun kvartanda. Var félaginu ennfremur gefinn kostur á því að tjá sig um framkona kvörtun og koma með athugasemdir og skýringar. Barst PFS svarbréf félagsins þann 4. október 2011.

2.2.

Svarbréf Tals til PFS vegna kvörtunar

Í umræddu svarbréfi Tals kom fram að kvartandi hefði verið með internetþjónustu hjá Tal yfir ljósleiðara sem var útskuldað til 31. maí 2011, heimasímaþjónustu í gegnum kopar útskuldað til 30. september 2011 (100% afsláttur gefinn á síðasta mánaðargjaldi til þess að koma til móts við viðskiptavin) og GSM frelsisáskrift sem útskulduð var til 30. júní 2011.

Samkvæmt kerfum Tals hafi kvartandi réttilega sagt upp netsambandi hjá félaginu í maí 2011 og gengið hafi verið frá þeirri uppsögn strax og ekkert athugavert virðist vera í þeim efnunum.

Hvað varðar GSM númer kvartanda þá sé það vissulega rétt hjá þjónustufulltrúa félagsins að umrætt númer hafi verið í frelsisþjónustu en ekki áskrift. Hins vegar hafi komið í ljós, eftir ítarlega skoðun innanhúss hjá Tal, að númerið hafi verið skráð sem áskriftarnúmer í kerfum Tals í tvo mánuði, þ.e. júní og júlí. Gerir það samtals 980 kr. (2*490 kr.) Í ljósi þess þurfi að skoða rúkkun á áskriftarleið kvartanda fyrir GSM númer hans og endurgreiða honum þá upphæð sem hann var ranglega rúkkaður um.

Hvað varðar heimasímanúmer kvartanda þá bendir Tal á að því hafi ekki verið sagt upp í kerfum félagsins fyrr en í september 2011, eftir að kvartandi hafi haft samband við Tal. Bendir Tal á að þegar um númeraflutning sé að ræða, frá Tali til annars félags þá beri móttakandi fyrirtæki (Hringdu) ábyrgð á því að senda fráfarandi fyrirtæki (Tal) uppsögn á viðkomandi þjónustu. Tal geti hins vegar ekki fundið í sínum kerfi að uppsögn á númerinu hafi verið send til Tals af hálfu Hringdu. Af þeim sökum hafi Tal haldið áfram að rúkka fyrir viðkomandi númer í sínum reikningakerfum.

Tal bendir á að ef kvartandi hafi óskað eftir að heimasímaþjónusta hans færi í gegnum VOIP þjónustu Hringdu þá þurfi Hringdu að útvega kvartanda netsambandi til að taka símaumferð sína í gegnum. Samkvæmt Tali hafði kvartandi netsamband hjá félaginu þar til 31. maí 2011 og var ennfremur, samkvæmt kerfum Tals, notkun á heimasímanúmeri kvartanda, allt þar til í

júní. Grunar Tal, að fastlínu sími kvartanda hafi enn verið tengdur heima hjá kvartanda, í gegnum kopar þar til netsamband við Hringdu var komið á og símtæki hans tengt þar í gegn.

Kom að lokum fram að útprentun af sundurliðun fatslínusíma og farsíma yrðu send á lögheimili kvartanda auk þess sem Tal skyldi endurgreiða kvartanda hin ofgreiddu mánaðargjöld vegna GSM síma hans.

2.3

Bréf PFS til Hringdu vegna kvörtunar

Þann 13. október 2011, sendi PFS bréf til Hringdu vegna umræddar kvörtunar. Var meðfylgjandi bréfinu að finna umrædda kvörtun auk afrits af svarbréfi Tals. Var Hringdu gefinn kostur á að tjá sig og koma með athugasemdir og skýringar. Ekkert svar barst hins vegar stofnuninni innan veitts svarfrests. Sendi stofnunin fjölda ítrekana til Hringdu þar sem óskað var eftir svörum af hálfu félagsins vegna þessa máls. Má sem dæmi nefna að í bréfi stofnunarinnar dags. þann 18. janúar 2012 kom eftirfarandi m.a fram af hálfu PFS:

„PFS hefur komið til móts við Hringdu vegna þeirra kvartana sem hingað hafa borist gegn félaginu, á allan mögulegan hátt, svo sem með lengri svarfrestum, fundi, útrekunum svo fátt eitt sé nefnt, án þess að slíkar tilraunir stofnunarinnar til að fá svör frá fyrirtækinu, hafi borið árangur sem erfiði.[...] Hefur stofnunin, eins og áður hefur komið inn á, útrekað haft samband við Hringdu vegna þessa og óskað eftir m.a athugasemdum og skýringum vegna kvartana sem og óskað eftir afriti af verkferlum félagsins, m.a vegna númera- og þjónustuflutnings sem og afrita af sundurliðun reikninga félagsins til áskrifenda sinna, en án árangurs. Þar sem umbeðnar upplýsingar hafa ekki borist frá Hringdu til Póst- og fjarskiptastofnunar, þrátt fyrir útrekanir þar um, er hér með skorað á fyrirtækið að verða við beiðni PFS en að öðrum kosti verður gripið til dagssekta skv. heimildum 12. gr. laga nr. 69/2003, án frekari viðvarana.“

Þrátt fyrir útrekaðar tilraunir Póst- og fjarskiptastofnunar til þess að kalla eftir viðbrögðum Hringdu og loforð Hringdu um svör hefur stofnuninni þó enn ekki borist svör fyrirtækisins. Eru því ekki aðrir kostir í stöðunni, að mati stofnunarinnar en að taka málið til efnis meðferðar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna og í samræmi við 10. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003.

III.

Forsendur og niðurstöður

3.1

Almennt um hlutverk PFS og gildissvið laga

Póst- og fjarskiptastofnun starfar á grundvelli laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun og laga nr. 81/2003, um fjarskipti. Lög nr. 69/2003 fela Póst- og fjarskiptastofnun almennt stjórnarsýsluhlutverk á sviði fjarskipta og þá sér í lagi eftirlit með framkvæmd fjarskiptalaga. Er hlutverk PFS m.a. fólgið í því að tryggja hagkvæm og örugg fjarskipti á Íslandi, auk þess að efla virka samkeppni á fjarskiptamarkaði. Í fjarskiptalögum er jafnframt gert ráð fyrir að stofnunin gæti hagsmuna almennings m.a. með því að vinna að því að allir landsmenn eigi aðgang að ákveðinni lágmarks fjarskiptaþjónustu, vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs og að ákveðnu marki stuðla að vernd neytenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og póstrekendur. Þá er það í höndum PFS að skera úr ágreiningi um framkvæmd númeraflutninga, sbr. 3. mgr. 52. gr. laga nr. 81/2003 um fjarskipti. Reynist fjarskiptafyrirtæki hafa brotið gegn fjarskiptalögum, hefur PFS heimild til að knýja á um að fjarskiptafyrirtæki geri úrbætur.

Póst- og fjarskiptastofnun hefur m.a. verið falið að greiða úr ágreiningi milli fjarskiptafyrirtækja annars vegar og fjarskiptafyrirtækja og neytenda hins vegar en stofnuninni er samkvæmt lögum skylt að gæta hagsmuna neytenda í póstpjónustu og fjarskiptum. Kveðið er á um að hún eigi að stuðla að neytendavernd og tryggja hag neytenda í þjónustu póst- og fjarskiptafyrirtækja. (m.a. í 6 gr. fjarskiptalaga). Samkvæmt 10. gr. laga nr. 69/2003, skal stofnunin láta kvörtun neytanda til sín taka ef fjarskiptafyrirtæki brýtur gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um fjarskipti eða gegn skilyrðum sem mælt er fyrir um í almennum heimildum, réttindum eða í rekstrarleyfi. Í þessu sambandi skal taka fram að PFS er aðeins bær til að skoða þau álitæfni er varða beinlínis starfssvið stofnunarinnar, þ.e. fjarskipti og heyra undir framangreind lög og afleiddar heimildir.

3.2

Númera- og þjónustuf lutningur

Kveðið er á um réttindi símnotenda til númeraflutnings í 30. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 2002/22/EB um alþjónustu og réttindi notenda að því er varðar rafræn fjarskiptanet og -þjónustu (alþjónustutilskipunin). Hefur þessi réttur notenda verið innleiddur í íslensk lög með 52. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003. Þar segir í 3. mgr. að Póst- og fjarskiptastofnun geti sett nánari reglur um númeraflutning og afgreiðslufresti í því sambandi og sker úr ágreiningi um framkvæmd hans. Hafa slíkar reglur verið settar með stoð í fyrrgreindri 3. mgr. 52. gr. og 2. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga, sbr. reglur nr. 617/2010 um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum. Er markmið reglnanna að kveða á um skilvirkan númera- og þjónustuf lutning, auka neytendavernd notenda í talsíma-, farsíma- og internetþjónustu, koma í veg fyrir óþarfa tafir og stuðla að góðri samvinnu um flutning þjónustu milli starfandi fjarskiptafyrirtækja á markaði. Er þessi réttur símnotenda álitinn ein grundvallarforsenda virkrar samkeppni í fjarskiptum.

3.3

Reglur nr. 617/2010

Núgildandi reglur nr. 617/2010 um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum voru settar af PFS þann 6. júlí 2010 og birtar í Stjórnartíðindum þann 22. júlí s.á. Leystu þær af hólmi reglur um númera- og þjónustuf lutning nr. 949/2008, sbr. áður reglur um númeraflutning nr. 401/2001. Má segja að markmið það sem að er stefnt með fyrrnefndum reglum sé að kveða á um skilvirkan númera- og þjónustuf lutning, auka neytendavernd notenda í talsíma-, farsíma- og internetþjónustu, koma í veg fyrir óþarfa tafir og stuðla að góðri samvinnu um flutning þjónustu milli starfandi fjarskiptafyrirtækja á markaði. Reglur nr. 617/2010 ná til fjarskiptafyrirtækja, með almenna heimild til reksturs fjarskiptaneta og fjarskiptaþjónustu og bjóða almenna talsímaþjónustu, farsímaþjónustu og IP fjarskiptaþjónustu, og til notenda slíkrar þjónustu. Þær gilda því um númera- og þjónustuf lutning í talsímanetum, bæði innan sama kerfis sama fjarskiptafyrirtækis eða milli fjarskiptafyrirtækja, númera- og þjónustuf lutning í farsímum og flutning IP fjarskiptaþjónustu eftir því sem við á.

Ljóst er þegar ofangreindar reglur eru skoðaðar að þar er að finna hin ýmsu ákvæði er varða framkvæmd fjarskiptafyrirtækja þegar kemur að númera- og þjónustuf lutningi á milli fyrirtækja. Má í þessu sambandi benda á að í 12. gr. reglnanna er kveðið á afgreiðslutíma flutningsbeiðna en þar segir að fjarskiptafyrirtæki sem hlut eiga að máli skuli gera allar ráðstafanir til að rétthafi númers/tengingar verði ekki fyrir truflunum í símanotkun/netnotkun sinni og að tenging til hans falli ekki niður lengur en óumflýjanlegt er og ekki lengur en einn virkan dag. Segir ennfremur orðrétt að miða skuli við að „númeraflutningur í tal- og farsímanetum skuli eiga sér stað eins fljótt og auðið er, en eigi síðar en einum virkum degi frá

því að fráfarandi fjarskiptafyrirtæki hefur borist beiðni um númeraflutning og skriflegur eða rafrænn þjónustusamningur réttthafa númera við móttakandi fjarskiptafyrirtæki liggur fyrir. “

Í 15. gr. reglnanna er fjallað um samskipti við réttthafa númera/tengingar sem óskar eftir flutningi og það ítrekað að hlutaðeigandi fjarskiptafyrirtæki skuli gera allar ráðstafanir til að númera- og þjónustuf lutningur samkvæmt reglunum gangi greiðlega fyrir sig og án allra óþarfa tafa. Er svo kveðið á um hvernig staðið skuli að leiðréttingum vegna mistaka sem eiga sér stað við flutning í 16. gr. þeirra en þar segir að ef mistök komi upp við númera- og þjónustuf lutning eða ef flutningur hafi verið framkvæmdur án samþykkis viðkomandi réttthafa númera/tengingar þá skuli hlutaðeigandi fjarskiptafyrirtæki leiðrétta slík mistök án tafar og í samræmi við forgangsafræiðslu flutningsbeiðna samkvæmt verkferlum sínum og/eða HÍN.⁵

3.4

Niðurstaða

PFS hefur ýmsum skyldum að gegna, lögum samkvæmt, þegar kemur að vernd neytenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og póstrekendur, s.s að koma í veg fyrir óréttmæta viðskiptahætti, vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs, stuðla að birtingu skýrra upplýsinga fyrir notendur og krefjast gagnsæi gjaldskráa og skilmála fyrir notkun almennrar fjarskipta- og pósthjónustu o.fl. Auk þessa ber stofnuninni að stuðla að því að númera- og þjónustuf lutningur gangi greiðlega fyrir sig en það er einmitt meginmarkmið og tilgangur reglna nr. 617/2010. Er þar m.a. skýrt kveðið á um þær ráðstafanir sem fjarskiptafyrirtækjum ber að viðhafa varðandi fyrirkomulag númera- og þjónustuf lutnings en í reglunum er, líkt og þegar hefur verið greint frá, m.a. kveðið á um afgreiðslutíma flutningsbeiðna, upplýsingaskyldu, samskipti við réttthafa og leiðréttingu á mistökum við flutning svo dæmi sé tekið.

Þegar upp koma mistök í númera- og þjónustuf lutningi milli fjarskiptafyrirtækja uppgötvast þau að öllu jöfnu strax í upphafi t.a.m. sökum þess að aðilar verða sambandslausir. Slíkir hnökrar í númera- og þjónustuf lutningum eru þó sjaldgæfir en mikill fjöldi þeirra er framkvæmdur daglega án nokkurra frekari vandkvæða.

Í máli þessu er ljóst að misbrestur hafi átt sér stað sem leiða má af því sem fram kemur í kvörtun kvartanda sem og í svarbréfi Tals enda gekk uppsögn kvartanda á talsímaþjónustu ekki í gegn fyrr en í september 2011. Var það fyrir tilstuðlan kvartanda sjálfan og fyrir atbeina hins fráfarandi fjarskiptafyrirtækis Tals, að umrædd uppsögn gekk í gegn en ekki hins móttakandi fyrirtækis, Hringdu, þrátt fyrir að kvartandi hefði óskað eftir umræddum flutning við Hringdu mörgum mánuðum áður eða þann 1. mars 2011. Kemur þetta fram, bæði í kvörtun kvartanda sem og í bréfi Tals. Hafði kvartandi þannig staðið í þeirri trú að umræddur flutningur hefði löngu verið frágenginn.

Þau gögn sem liggja fyrir í máli þessu er fyrrnefnd kvörtun kvartanda er varðar númera- og þjónustuf lutning frá Tali yfir til Hringdu og svarbréf Tals við kvörtun kvartanda þar sem má finna fyrrgreindar athugasemdir og skýringar félagsins að því er varðar meinta kvörtun í garð Tals. Þrátt fyrir ítrekaðar tilraunir Póst- og fjarskiptastofnunar til þess að kalla eftir viðbrögðum Hringdu ehf. hefur fyrirtækið látið hjá líða að koma á framfæri skýringum sínum við stofnunina. Af þessum sökum nýtur ekki við annarra gagna eða sjónarmiða í máli þessu en þær upplýsingar er fram koma í kvörtun kvartanda og fyrrnefndu svarbréfi Tals. Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar verður Hringdu ehf. að bera hallann af því að láta hjá líða að koma á

⁵ Orðskýring: HÍN er skammstöfun fyrir Hið íslenska númerafélag

framfæri skýringum sínum og/eða athugasemdum vegna kvörtunar þeirrar er ákvörðun þessi tekur til.

Telur PFS þegar tekið er mið af þeim gögnum og þeim sjónarmiðum sem fram hafa komið í máli þessu að sá háttur Tals að gjaldfæra kvartanda fyrir fastlínuþjónustu sem ekki hafði verið sagt upp og enn í notkun, hafi ekki brotið gegn lögum um fjarskipti eða afleiddum heimildum, enda ekkert framkomið um að fyrrgreindan misbrest á númera- og þjónustuflutningi á þjónustu kvartanda megi rekja til mistaka af hálfu félagsins, auk þess sem það hlýtur að teljast í verkahring hins móttakandi fyrirtækis, að óska eftir umræddum flutningi, en ekki hins fráfarandi fyrirtækis. Öðru máli myndi hins vegar gegna ef um uppsögn á þjónustu væri að ræða.

Það er því niðurstaða stofnunarinnar þegar framangreind gögn eru höfð til hliðsjónar að umrætt framkvæmdaleyfi og sá dráttur sem varð á flutningsbeiðni kvartanda megi rekja til athafnaleysis af hálfu Hringdu við að afgreiða flutningsbeiðni kvartanda. Er það mat stofnunarinnar að umrætt tilvik sé ekki í samræmi við 12. gr. reglna 617/2010 um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum, sem kveður á um það að flutningur á númerum tal- og farsímanetum skuli eiga sér stað eins fljótt og auðið er, en eigi síðar en einum virkum degi frá því að fráfarandi fjarskiptafyrirtæki hefur borist beiðni um númeraflutning og skriflegur eða rafrænn þjónustusamningur rétthafa númers við móttakandi farskiptafyrirtæki liggur fyrir. Ber að átelja Hringdu fyrir þennan seinagang. Að því sögðu er það niðurstaða PFS að Hringdu hafi brotið gegn 12. gr. reglna nr. 617/2010 um númera- og þjónustuflutning um afgreiðslutíma flutningsbeiðna sbr. 3. mgr. 52. gr. fjarskiptalaga.

Ákvörðunarorð

Hringdu ehf. braut gegn 12. gr. reglna nr. 617/2010 um númera- og þjónustuflutning sbr. 3. mgr. 52. gr. fjarskiptalaga.

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 varð kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar. Um kostnað vegna málskots fer samkvæmt 5. mgr. 13. gr. sömu laga, auk þess sem greiða ber sérstakt málskotsgjald að upphæð kr. 150.000, skv. 6. gr. reglugerðar nr. 39/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Sem neytanda ber kvartanda þó ekki að greiða umrætt málskotsgjald.

Reykjavík, 4. júlí 2012

Hrafnkell V. Gíslason, forstjóri

Guðmunda Áslaug Geirsdóttir