

## I. Erindi IP fjarskipta ehf.

Með bréfi, dags. 22. febrúar 2006, barst Póst- og fjarskiptastofnun kvörtun frá IP fjarskiptum ehf. vegna ágreinings sem upp var kominn á milli IP Fjarskipta og Símans hf. um magnafslátt af stofngjaldi heimtauga og ákveðna “*meinbugi*” sem IP Fjarskipti taldi að væru á reikningum Símans.

### 1.

#### *Afsláttur af stofngjöldum*

Í erindinu var vísað til þess að með bréfi IP Fjarskipta til Símans, dags. 30. desember 2005, gerði fyrirtækið kröfu um að Síminn endurgreiddi félaginu vangoldin afslátt af stofngjaldi heimtauga, sbr. úttekna verðskrá, auk kostnaðar. Síminn svaraði með bréfi, dags. 13. febrúar 2006, þar sem fyrirtækið hafnaði þeirri kröfu IP Fjarskipta að fyrirtækið ætti rétt á afslætti. Í framhaldinu leitaði IP Fjarskipti til Póst- og fjarskiptastofnunar vegna ágreinings fyrirtækjanna. Telur IP Fjarskipti að í umræddu svari Símans frá 13. febrúar 2006, sé það í raun staðfest að afsláttur skuli reiknaður af “pöntunum sem berast samtímis og skulu tengjast í sömu símsstöð”. Hins vegar kjósi Síminn að túlka þetta ákvæði á þann hátt að Símanum beri ekki að veita umræddan afslátt af stofngjaldi og vísar IP Fjarskipti í því sambandi til eftirfarandi orðalags í bréfi Símans:

*“IP fjarskipti sendi hins vegar aldrei nema eina pöntun í einu. Þær pantanir sem bærast samdægurs en voru því ekki pantanir samtímis og því fór um allar pantanir IPF eftir HEISI”*

Hafnar IP Fjarskipti umræddri túlkun Símans og harmar að félagið reyni með undanbrögðum og málþófi á grundvelli þess hvernig pantanir berast til Símans að skjóta sér undan því að veita IP Fjarskiptum afslátt af stofngjöldum í samræmi við úttekna verðskrá og undirritaðan samning milli félaganna, dags. 16. júní 2003. Telur IP Fjarskipti það almenna og viðtekna venju í viðskiptum að magnafsláttur sé gefinn á grundvelli hagræðingar sem skapast við afgreiðslu margra pantana í einu og umfangi viðskipta. Telur IP Fjarskipti fráleitt að Síminn geti haldið því fram að afsláttarkjör eigi að grundvallast á orðskýringum skv. íslenskri orðabók og því að form pantana hafi ekki verið í samræmi við þær orðskýringar og því beri Símanum ekki að veita afsláttinn þótt sannað sé að fjölmargar þeirra hafi verið afgreiddar samtímis í sömu símsstöð, eins og fram kemur á reikningum Símans og tekið er saman í fylgiskjölum með bréfi IP Fjarskipta til Símans. Telur fyrirtækið að afslátturinn verði að byggja á því verklagi er viðhaft var við afgreiðslu pantana, þ.e. hversu margar voru afgreiddar samtímis.

Þá bendir IP Fjarskipti á að félagið (og áður Firstmile á Íslandi ehf.) hafi farið í öllu eftir því verklagi við pantanir sem Heildsala Símans hefur sagt fyrir um. Það verklag er að Heildsölu Símans skuli berast aðgreindar pantanir fyrir hverja tengingu á tölvupósti, sem tilgreinir nauðsynlegar upplýsingar. Hafi starfsfólki borist bein tilmæli frá starfsfólki Heildsölu Símans um að tilgreina símanúmer þar sem skiptiaðgangur eða heimtaugarflutningur ætti við í “*Subject*” línu viðkomandi tölvupósts. Eftir þessum tilmælum hafi verið farið og það margítrekað af hálfu Símans að þannig skuli

senda pantanir, m.a. til að einfalda leit að einstökum pöntunum í tölvupósti. Þetta fyrirkomulag leiðir óhjákvæmilega til þess að aðeins ein pöntun er send í hverjum tölvupósti. Farið hafi verið að fyrir mælum um form pantana í góðri trú um að umrætt verkferli væri sett á þeim forsendum að skapa vinnuhagræði og betra utanumhald fyrir Heildsölu Símans.

Telur IP Fjarskipti að Símanum beri að veita umræddan afslátt auk dráttarvaxta og þann kostnað sem félagið hefur þurft að bera við að yfirfara reikninga Símans og reikna út hver afsláttarkjörin eigi að vera, en þessi kostnaður er settur fram í kröfugerð IP Fjarskipta til Símans, dags. 30. desember s.l.

Í samantekt útlistar IP Fjarskipti kröfur sínar með eftirfarandi hætti: Að Póst- og fjarskiptastofnun skeri úr um:

1. Hvernig beri að túlka ákvæði um afslátt af stofngjaldi heimtauga (HEIS2) og hvaða vinnureglur Síminn skuli viðhafa um móttöku og úrvinnslu pantana sem berast um flutning heimtauga.
2. Hvernig beri að gera upp þann hluta af stofngjöldum (þ.e. afslátt af stofngjöldum) sem greining IP Fjarskipta nær ekki til, þ.e. fyrir 2004 og þess hluta stofngjalda fyrir 2005 sem ekki reyndist unnt að segja til um hvort afgreiddar voru samdægurs m.a. vegna meinbuga á reikningum Símans. Vísað er í bréf IP Fjarskipta dags. 30. desember s.l. um tillögu þess efnis.
3. Réttmæti IP Fjarskipta til þess að krefja Símann um vinnu starfsfólks og sérfræðings vegna greiningar og útreikninga á þeim fjölda heimtauga sem afgreiddar voru samdægurs í sömu símstöð.

## 2.

### *Athugasemdir við reikninga Símans*

Í erindinu eru einnig gerðar athugasemdir við reikninga Símans fyrir stofngjöld og mánaðargjöld heimtauga. Telur IP Fjarskipti að við yfirferð félagsins á reikningum Símans hafi komið í ljós alvarlegir meinbugir og fyrirtækið hafi bent á þá í bréfi, dags. 30. desember 2005. Síminn hafi í engu svarað efnislegum athugasemdum, sem auðvelt er að sannreyna með skoðun á reikningum Símans. Telur fyrirtækið að Síminn hafi ekki í hyggju að verða við tilmælum um lagfæringar á umræddum meinbugum í reikningum sínum, sem m.a. gerir illmögulegt að stemma af reikninga frá Símanum í samræmi við viðteknar venjur um bókhald og reikningsskil.

Einnig hafi IP Fjarskipti bent Símanum á, að gjalddagar reikninga Símans séu ekki í samræmi við undirritaðan samning félaganna frá 16. júní 2004, sbr. grein 4, en þar segir:

*“Reikningar eru gefnir út mánaðarlega eftir á, í íslenskum krónum”*

Hafi Síminn m.a. sent reikninga þar sem félagið er krafist fyrirfram um mánaðargjöld af heimtaugum sem og lokunarviðvörðun vegna útistandandi reikninga fyrir heimtaugarleigu sem ekki séu komnir á eindaga.

Í ljósi þessa fór IP Fjarskipti fram á að Póst- og fjarskiptastofnun kveði úr um eftirfarandi:

1. Hvort og hvernig Símanum beri að lagfæra umrædda meinbugi á reikningum sínum í samræmi við viðteknar venjur um reikningsskil og útgáfu reikninga í viðskiptum óskyldra aðila.
2. Hvaða fylgiskjöl, og á hvaða formi, skuli vera með reikningum félagsins, s.s. rafrænar skrár, þ.a. að unnt sé að sannreyna og stemma af reikninga frá Símanum.
3. Geri Símanum skylt að framkvæma nauðsynlegar breytingar á reikningum á sinn kostnað innan hæfilegs tíma.
4. Að Símanum sé ekki heimilt að beita lokunaraðgerðum vegna útistandandi reikninga sem IP Fjarskipti telur réttmætt að skuldajafnað sé vegna vangoldins afsláttar af stofngjöldum heimtauga.
5. Úrskurði til bráðabirgða að IP Fjarskiptum beri að greiða Símanum sambærilegt hlutfall af reikningum um aðgang að heimtaugum og útreikningur fyrirtækisins segir til um, þ.e. að jafnaði skuli reiknast 21% afsláttur, þar til mál þetta er til lykta leitt.

### 3.

#### *Bréf IPF þann 30. desember 2005*

Eins og fram kemur í erindi IP Fjarskipta til Póst- og fjarskiptastofnunar sendi fyrirtækið bréf til Símans þann 30. desember 2005. Verða nú rakin þau sjónarmið sem fram koma í umræddu bréfi, að svo miklu leyti sem þau koma ekki fram í kvörtun IP Fjarskipta til Póst- og fjarskiptastofnunar.

Í umræddu bréfi bendir fyrirtækið á að í verðskrá Símans komi fram að stofngjald skuli vera kr. 2040, án vsk. fyrir heimtaug umfram 1. línu þegar pantanir berast samtímis og skulu tengjast í sömu sírstöð. Síminn hafi aftur á móti innheimt fullt stofngjald, kr. 2.950 án vsk. fyrir allar heimtaugar sem IP Fjarskipti hefur pantað hjá Símanum þrátt fyrir að töluverður fjöldi hafi verið tengdur samtímis (þ.e. samdægurs) í sömu sírstöð. Ábendingar starfsfólks fyrirtækisins um að Síminn hafi vanreiknað umræddan afslátt hafi ekki dugað.

Heildsala Símans hafi gert reikninga á IP Fjarskipti fyrir stofngjöld á tímabilinu 1. janúar 2005 til 30. nóvember 2005 að upphæð kr. 28.061.320 m.vsk. IP Fjarskipti hafi lokið við að greina stofngjöld heimtauga sem nema kr. 23.782.675 m.vsk. af þeirri upphæð.

Samtals gerði IP Fjarskipti kröfu um að Síminn endurgreiddi alls kr. 5.353.814. Voru útreikningar IP Fjarskipta byggðir á tengidagsetningum og upphafsdagsetningum mánaðarlegra aðgangsgjalda sem komu fram í reikningum Símans, brotið niður á hverja sírstöð.

Auk þess gerði IP Fjarskipti kröfu til þess að Síminn greiði fyrir vinnu starfsfólks við að fara yfir reikninga Símans alls kr. 1.449.180 m.vsk.

Áskildi fyrirtækið sér rétt til að skuldajafna þessa upphæð, alls kr. 6.802.994 m.vsk. á móti reikningum frá Símanum sem komnir voru á gjalddaga.

Fyrir utan ofangreint áskildi IP Fjarskipti sér rétt til frekari krafna vegna vangoldins afsláttar og leiðréttinga á reikningum fyrir stofngjöld heimtauga að upphæð kr. 4.278.645 m.vsk. þ.e. þess hluta sem greining fyrirtækisins hafi ekki náð til. Vangoldinn afsláttur vegna þessa var áætlaður u.þ.b. kr. 900.000 m.vsk. auk dráttarvaxta og vinnu starfsfólks við leiðréttingu reikninga.

Sem dæmi um atriði sem ekki hafi verið unnt að kanna til hlítar nefndi fyrirtækið að yfir 200 tengingar á heimtaugum skv. reikningum Símans eru óskilgreindar, þ.e. ekki hafi verið unnt að finna út hvort vangoldinn afsláttur skuli reiknast af umræddum tengingum, tengigjald hafi verið innheimt vegna geymslubeiðni viðskiptavinar Símans og á númer sem ekki finnst í viðskiptamannaskrá IP Fjarskipta, tengigjald hafi verið innheimt vegna rangrar tengingar og fl.

Þá áskildi IP Fjarskipti sér rétt til að krefja Símann um vangoldin afslátt af stofngjöldum vegna tenginga sem átt hefðu sér stað 2004 á vegum Firstmile.

Eftirfarandi taldi IP Fjarskipti vera helstu “*meinbugi*” á reikningum Símans:

- Stofngjöld ekki sundurliðuð frá mánaðargjöldum á reikningum Símans
- Yfir 50% stofngjalda fyrir heimtaugar eru ódagsett á reikningum Símans auk þess sem stofngjald er rukkað á næsta tímabili eftir að tenging á sér stað eða síðar.
- Nokkur dæmi um að Síminn sendi IP Fjarskiptum skeyti um að tengingu sé lokið nokkru eftir að vinnu við tengingu lýkur. Telur IP Fjarskipti þetta mjög alvarlegt þar sem fyrirtækið byggir reikningsfærslu til viðskiptavina sinna á staðfestingu frá Símanum um að tengingu sé lokið.
- Tengidagsetning og upphafsdagsetning aðgangsgjalds (sem lögð er til grundvallar hlutfallslegri mánaðarnotkun) stemmir ekki.

Telur IP Fjarskipti ofangreint það alvarlegt að ekki sé hægt að treysta því að reikningar Símans séu réttir.

## **II. Málsmeðferð**

### *1.*

Þann 13. október 2005, sendi Póst- og fjarskiptastofnun eftirfarandi fyrirspurn til Símans:

*“Í Viðmiðunartilboði Landssíma Íslands hf. (Síminn) fyrir opinn aðgang að heimtaugum er kveðið á um stofngjald fyrir heimtaugar skuli vera kr. 2950 fyrir 1. línu, sbr. grein 7.1., 7.1.1. og 7.1.2. Undir sömu tölulíðum kemur fram að stofngjald fyrir heimtaugar umfram 1. línu skuli vera kr. 2040. Í athugasemdadálki er gefin eftirfarandi skýring á afslættinum. “Hér er átt við pantanir sem berast samtímis og skulu tengjast í sömu sírstöð”.*

*Póst- og fjarskiptastofnun óskar hér með eftir skýringum/upplýsingum um hvernig Síminn beitir umræddu ákvæði Viðmiðunartilboðsins.*

*1. Óskað er upplýsinga um fjölda tenginga (stofngjalda) sem hafa fallið undir lægra stofngjald samkvæmt Viðmiðunartilboðinu. Þess er óskað að upplýsingarnar verði flokkaðar á viðskiptavini heildsölunnar.*

*2. Hvernig haldið er utan um pantanir sem berast samtímis, þ.e. hvernig er tryggt að pantanir umfram eina og tengjast skulu í sömu sírstöð, eins og segir í Viðmiðunartilboðinu falli undir lægra stofngjaldið.*

*2. Hvernig afslátturinn birtist á útsendum reikningum til viðskiptavina heildsölunnar.”*

## 2.

### Svar Símans.

Skýringar Símans, bárust með bréfum, dags. 9. og 25. nóvember 2005. Í bréfi Símans, dags. 9. nóvember segir m.a.: “Í viðmiðunartilboði fyrir opinn aðgang að heimtaugum (hér eftir viðmiðunartilboðið) frá des. 2002, er í gr. 7.1.1., 7.1.2. og 7.1.3. fjallað um stofngjald af heimtaug og skilyrði fyrir afslætti þegar afgreiddar eru margar línur samtímis. Þar kemur fram að slíkur afsláttur sé veittur ef pantaðar eru samtímis fleiri en ein lína inn í sama rými (þ.e.a.s. til sama notenda).”

“Í viðmiðunartilboðinu frá maí 2003 og fram til þessa dags hefur umrædd skýring varðandi þennan afslátt verið eftirfarandi: Hér er átt við pantanir sem berast samtímis og skulu tengjast í sömu símsstöð/(sama símsstöðvasvæði)”.-

Síðar í sama bréfi segir: “Við upphaf samkeppni í talsímaþjónustu á fastlínukerfinu voru pantanir frá Halló oft með þeim hætti að óskað var flutnings margra notenda í senn sem sent var í einu skjali. Þannig gátu í sama excel-skjali verið allt frá 1-300 númer. Nánast ógjörningur var að greina slík skjöl með tilliti til mögulegs afsláttar. Ekki var því regla að þessi afsláttur væri veittur þó hluti pantana uppfyllti ofangreind skilyrði og bærst líka í sama skjali.

Vegna þess hve erfitt var með þessu pantanafyrirkomulagi að finna einstakar beiðnir, rekja og greina afgreiðslu þeirra var fallið frá þeirri framkvæmd að senda margar pantanir í sama skjalinu. Nú er pöntun vegna hvers númers send sér og hefur svo verið síðan á öðrum ársfjórðungi 2003, sem gerir allt ferli varðandi úrlausn fyrirspurna og rekjanleika pantana mun auðveldara.

Á nokkrum fundum Símans með Og fjarskiptum árið 2003 (Halló þá sameinað OGF) var fjallað um framkvæmd þessara afsláttar og ákveðið að lægra gjaldið kr. 2.040,- skildi látið gilda um flutning talsíma milli fjarskiptafyrirtækja áháð ofangreindum skilyrðum. Jafnframt var samið um endurgreiðslu vegna hluta þeirra beiðna sem afgreiddar höfðu verið frá upphafi á hærra gjaldinu.....Engin önnur fjarskiptafélög en Halló höfðu sent inn fleiri en eina pöntun samtímis og því ekki um neina mismunun að ræða af hálfu Símans þegar fallist var á endurgreiðslu til Og fjarskipta.”

Þá kemur fram í bréfi Símans að við flutning talsíma milli fjarskiptafyrirtækja hefur lægra gjaldið kr. 2.040 verið látið gilda þó umrædd skilyrði um að pantanir umfram eina línu berist samtímis sé ekki lengur fyrir hendi. Þessi ákvörðun hafi verið tekin til að einfalda afgreiðsluferlið og einnig með hliðsjón af því að minni vinna er á tengigrind sem eingöngu flytur talsíma en línu sem einnig er með gagnaflutning. Við flutning talsíma milli fjarskiptafyrirtækja er þannig ávallt notað lægra gjaldið og fullt samræmi í gjaldtöku milli aðila. Láðst hafi að gera breytingar til samræmis við núverandi framkvæmd þegar viðmiðunartilboðið var endurskoðað, með gildistöku frá 1. apríl s.l. (2005).

Á fundi með Símanum óskaði Póst- og fjarskiptastofnun eftir frekari rökstuðningi fyrir stofngjaldi heimtauga en fram kom í bréfi Símans, dags. 9. nóvember 2005. Svar barst með bréfi, dags. 25. nóvember 2005. Í svarinu kemur fram að stofngjald fyrir heimtaugar skiptist í tvennt: Verð fyrir flutning á heimtaug þar sem eingöngu er nýting á neðra tíðnisviði heimtaugarinnar er kr. 2040. Þar sem um skiptan aðgang eða

fullan aðgang er að ræða þ.e. bæði nýting á efra og neðra tíðnisviði heimtaugar er flutningsgjaldið kr. 2950.

Síminn rökstuddi mismunandi stofngjöld með eftirfarandi hætti:

*“Ef um er að ræða skiptan aðgang er vinnan sem þarf að vinna á tengigrind þannig að aftengja þarf tengipunkta á símsstöðvarhlið og línuhlið tengigrindar og fjarlægja vírinn. Síðan þarf að tengja frá tengipunkti línuhliðar inn á tengipunkt fjarskiptafyrirtækis og frá tengipunkti fjarskiptafyrirtækis yfir á tengipunkt símsstöðvarhlið (sic) tengigrindar. Samtals þarf því að aftengja 2 tengipunkta og tengja 4 tengipunkta.*

*Ef um er að ræða flutning á heimtaug (neðra tíðnisvið) þá þarf að aftengja tengipunkta á línuhlið og stöðvarhlið tengigrindar og tengja síðan tengipunkta á línuhlið Símans og stöðvarhlið fjarskiptafyrirtækis. Samtals þarf því að aftengja 2 tengipunkta og tengja 2 tengipunkta.*

*Munur er á vinnu við 6 tengipunkta á móti 4 tengipunktum eftir því um hvers konar flutning er að ræða og því eðlilegt að hafa hærra gjald þegar um meiri vinnu er að ræða.”*

Taldi Síminn því eðlilegt að núverandi framkvæmd héldi sér.

### 3.

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 23. febrúar 2006 til Símans, var fyrirtækinu gefinn kostur á að skila inn umsögn um erindi IPF og var frestur veittur til 9. mars 2006.

Einnig var tilkynnt sú fyrirætlan Póst- og fjarskiptastofnunar að sameina erindi IP Fjarskipta við fyrirspurn stofnunarinnar frá 13. október 2005, sem fjallað er um hér að ofan. Nokkur tölvupóstsamskipti áttu sér stað vegna þessa, þar sem Síminn óskaði m.a. eftir fresti til að skila inn umsögn. Póst- og fjarskiptastofnun ítrekaði með bréfi, dags. 14. júní 2006, beiðni um umsögn og afstöðu fyrirtækisins til þess hvort í svörum þess frá 9. og 25. nóvember hafi verið einhverjar trúnaðarupplýsingar.

Umsögn Símans barst með bréfi, dags. 5. júlí 2006, í henni er vísað í bréf fyrirtækisins frá 13. febrúar 2006 til IP Fjarskipta og talið að kröfugerð fyrirtækisins byggji á mistúlkun á viðmiðunartilboði um opinn aðgang að heimtaugum. Hvað varðar bréf Símans við fyrirspurn Póst- og fjarskiptastofnunar frá 13. október 2005, þá taldi Síminn að ekkert í því bréfi skipti máli við úrlausn á kvörtun IP Fjarskipta.

Krafðist Síminn þess að Póst- og fjarskiptastofnun hafni öllum kröfum IP Fjarskipta í kvörtun félagsins frá 22. febrúar 2006.

### 4.

Í tilvitnuðu bréfi Símans, dags. 13. febrúar 2006 til IP Fjarskipta er eftirfarandi umfjöllun um rétt til afsláttá af stofngjöldum:

*“Í eldra viðmiðunartilboði Símans um opinn aðgang að heimtaugum var í gr. 7.1.2. í viðauka 1a um grunnþjónustu gjaldskrá fyrir skiptan aðgang að efra tíðnisviði.*

Gjaldskráin fylgir erindi IPF til Símans. Eins og þar kemur fram er stofngjald fyrir heimtaug 1. lína 2.950 kr. (HEIS1). Þá er verð fyrir heimtaug umfram 1. línu (HEIS2) 2.040 kr. Í skýringu með HEIS2 kemur fram að átt sé við **pantanir sem berast samtímis** og skulu tengjast í sömu símstöð. Sá misskilningur virðist vera á málátílúnaði IPF að félagið lítur svo á að orðin samtímis og samdægurs þýði það sama. Síminn hafnar þessu. Með orðalaginu pantanir sem berast samtímis og skulu tengjast í sömu símstöð er, eins og einföld orðskýring ber með sér, átt við að í einni eða fleiri pöntunum sem berast samtímis, sé að finna fleiri en eina tengingu heimtaugar í sömu símstöð. Undir þeim kringumstæðum var greitt 2.950 kr. fyrir fyrstu tenginguna en 2.040 kr. fyrir þær tengingar sem bárust í sömu pöntun (samtímis) og skyldu tengjast í sömu símstöð. IPF fjarskipti sendi hins vegar aldrei nema eina pöntun í einu. Þær pantanir sem bárust samdægurs en voru því ekki pantanir samtímis og því fór um allar pantanir IPF eftir HEIS1.”

Auk þess vísaði Síminn til skýringa í íslenskri orðabók, á orðunum samtímis og samdægurs en þar séu eftirfarandi skýringar:

“**samdægurs** AO- á sama degi”

“**samtímis** AO- á sama tíma”.

Hafnaði Síminn því að IP Fjarskipti eigi rétt á afslætti vegna pantana á heimtaugum sem bárust samdægurs en ekki samtímis. Afsláttur á grundvelli HEIS2 kæmi því aðeins til greina ef í einni eða fleiri pöntunum sem bárust samtímis var að finna beiðni um tengingu í sömu símstöð, en því hafi ekki verið til að dreifa í tilviki IP Fjarskipta.

Hvað varðaði þær athugasemdir sem fram voru komnar um reikningagerð Símans, þá bendi Síminn á að reikningsútskrift heildsölu vegna heimtauga væri skrifuð út úr svokölluðu ICMS kerfi. Kerfið hafi verið í notkun um nokkurra ára skeið og hafi þjónað viðskiptavinum Símans. Fram að þeim tíma er kvörtun IP Fjarskipta barst hafi ekki borið á kvörtunum vegna óskýrleika kerfisins og telur Síminn að reikningsútskrift sé vel skiljanleg. Heildsala Símans sé hins vegar reiðubúin til að gefa skýringar á því sem kann að þykja óskýrt, auk þess að vera opin fyrir uppbyggilegri gagnrýni sem er til þess fallin að gera reikningsútskrift skýrari og skilvirkari. Lýsti Síminn sig reiðubúinn, ef eftir því verður óskað af hálfu IP Fjarskipta, að funda með félaginu til að útskýra reikningsútskrift félagsins og fara yfir það sem betur má fara.

## 5.

Póst- og fjarskiptastofnun gaf IP Fjarskiptum kost á að tjá sig um svarbréf Símans. Í athugasemdum sínum dags. 24. ágúst 2006, telur IP Fjarskipti að engin efnisleg svör hafi borist varðandi þau atriði sem kvartað er yfir, fyrst í bréfi til yfirmanns heildsölu, dags. 30. desember 2005 og síðan í kvörtun til Póst- og fjarskiptastofnunar dags. 22. febrúar 2006. Kvörtun IP Fjarskipta varðandi þessi atriði standi því enn án andmæla af hálfu Símans.

Þá vekur IP Fjarskipti athygli á ummælum í bréfi Símans, dags. 9. nóvember 2005 til Póst- og fjarskiptastofnunar. Þar komi fram að Síminn hafi fallið frá því verklagi að vilja fá margar pantanir sendar samtímis, en þar segir: “*Nánast ógjörningur var að greina slík skjöl með tilliti til mögulegs afsláttar*” Þetta staðfesti það sem haldið hafi verið fram, að fyrirtækið hafi fengið bein fyrirmæli frá starfsmönnum Heildsölu

Símans um að senda ekki margar pantanir samtímis heldur staka pöntun, svo betur mætti halda utan um pantanir, rekjanleika o.s.frv. Starfmenn Heildsölu Símanns hafi aldrei upplýst að umrædd tilmæli fælu í sér að gjaldskrá breyttist á þann hátt að afsláttur á stofngjaldi yrði ekki veittur þó tengt væri samtímis í símsstöð.

Þá bendir IP Fjarskipti á að umrædd afsláttarákvæði séu í undirrituðum samningi Firstmile (nú IPF) og Símanns um aðgang að heimtaugum (RUO) og ekki hafi verið tilkynnt um breytingar á gjaldskrá samningsins.

## 6.

Athugasemdir fyrirtækisins voru sendar með faxi til Símanns. Með tölvupósti þann 26. september 2006, lýsti Síminn því yfir að hann teldi ekki ástæðu til að koma frekari sjónarmiðum að í málinu.

## III.

### Niðurstaða.

#### 1.

##### *Almennt*

Í máli þessu er því haldið fram af hálfu IP Fjarskipta að Síminn hf. hafi neitað að veita fyrirtækinu afslátt af stofngjaldi heimtauga í samræmi við viðmiðunartilboð um opinn aðgang að heimtaugum. Ágreining þennan má rekja allt til ársins 2005, þegar IP Fjarskipti virðist fyrst vekja athygli á því við Símann að fyrirtækið hafi engan afslátt fengið af stofngjöldum heimtauga í samræmi við útgefið viðmiðunartilboð en í tilboðinu eru gefin upp tvö mismunandi verð vegna stofngjalds heimtauga og ákveðin skilyrði sett sem þarf að uppfylla til að lægra stofngjaldið gildi. Fyrirtækið hafi margoft bent Heildsölu Símanns á þetta misræmi, sem og nokkur atriði sem lutu að reikningagerð Símanns sem IP Fjarskipti telur verulega áfátt. Þann 30. desember 2005 sendi fyrirtækið bréf til Símanns, þar sem gerð var krafa um afslátt af stofngjöldum heimtauga í samræmi við útgefið viðmiðunartilboð um opinn aðgang að heimtaugum, auk þess kostnaðar sem fyrirtækið taldi sig hafa haft af því að hafa ekki fengið umræddan afslátt, s.s. dráttarvexti, kostnað við yfirferð á reikningum o.fl.

Síminn svaraði með bréfi, dags. 13. febrúar 2006, þar sem fyrirtækið hafnar því alfarið að IP Fjarskipti eigi rétt á afslætti og vísar í því sambandi til þeirra skilyrða sem sett eru fyrir afslætti í viðmiðunartilboðinu, sem Síminn taldi IP Fjarskipti ekki hafa uppfyllt. Vísar Síminn í því sambandi til orðalags tilboðsins sem og til skýringar í orðabók um þau hugtök sem þar koma fram.

Telur Síminn m.a. að afsláttur á grundvelli HEIS2 komi því aðeins til greina ef í einni eða fleiri pöntunum sem bárust samtímis sé að finna beiðni um tengingu í sömu símsstöð, en því hafi ekki verið til að dreifa í tilviki IP Fjarskipta.

Í framhaldinu sendi IP Fjarskipti ofangreinda kvörtun til Póst- og fjarskiptastofnunar.

#### 2.

##### *Skilyrði afsláttar*

Eins og fram kemur hér að ofan heldur Síminn því fram að IP Fjarskipti eigi ekki rétt á afslætti af stofngjöldum heimtauga, þar sem þær pantanir sem hafa borist frá



fyrirtækinu uppfylla ekki þau skilyrði sem eru sett í tilboðinu. Telur Síminn að afsláttur á grundvelli HEIS2 komi því aðeins til greina ef í einni eða fleiri pöntunum sem bárust samtímis sé að finna beiðni um tengingu í sömu símsstöð, en því hafi ekki verið til að dreifa í tilviki IP Fjarsskipta.

IP Fjarsskipti heldur því aftur á móti fram að fyrirtækið hafi farið í einu og öllu eftir því verklagi við pantanir sem Heildsala Símans hafi sagt fyrir um. Fyrirmæli Símans lutu að því að Heildsölu skyldu berast aðgreindar pantanir fyrir hverja tengingu á tölvupósti sem tilgreindi nauðsynlegar upplýsingar. Eftir þessum fyrirmælum hafi verið farið og þær margítrekaðar af starfsfólki Símans en þetta fyrirkomulag leiði óhjákvæmilega til þess að aðeins ein pöntun er send í hverjum tölvupósti.

Bendir IP Fjarsskipti á að þetta verklag leiði til þess að miða verði afsláttinn við hversu margar pantanir eru afgreiddar samtímis.

Samkvæmt skýringum Símans í bréfi til Póst- og fjarsskiptastofnunar dags. 9. og 25. nóvember 2005 hefur lægra stofngjaldið og þ.a.l. það gjald sem tiltekið er sem afsláttargjald eingöngu verið notað þegar talsími er fluttur á milli fjarsskiptafyrirtækja, hærra gjaldið hefur verið notað þegar verið er að flytja heimtaugar á milli fyrirtækja sem bera eiga gagnaflutning. Þetta er rökstutt m.a. með því að minni vinna er við tengigrind sem eingöngu flytur talsíma en línu sem einnig er með gagnaflutning.

Í viðmiðunartilboði Símans (fram til febrúar 2006 þegar nýtt tilboð er birt) er hins vegar ekki gerður sá greinarmunur sem fram kemur í ofangreindum skýringum Símans. Þvert á móti voru sömu stofngjöld í viðmiðunartilboðinu óháð því hvort verið var að flytja heimtaug sem bar talsíma eða heimtaug sem eingöngu átti að bera gagnaflutning eða skiptan aðgang. sbr. grein 7.1.1., 7.1.2. og 7.1.3. Í “*viðauka 1a Grunnþjónusta*” Í öllum tilvikum er kveðið á um að stofngjald fyrir heimtaug 1. lína, HEIS1 sé 2950 kr. á hverja tengingu. Þá kemur einnig fram að stofngjald fyrir heimtaug umfram 1. línu, HEIS2 sé 2040 kr. Í athugasemdardálki er eftirfarandi skýring gefin á þeim skilyrðum sem þarf að uppfylla til að fá lægra stofngjaldið: ***Hér er átt við pantanir sem berast samtímis og skulu tengjast í sömu símsstöð***. (útgáfa birt í febrúar 2005) Ekki verður önnur niðurstaða dregin af tilvitnuðu orðalagi en að beiðnir fjarsskiptafyrirtækja um tengingar sem uppfylla þessi skilyrði eigi að falla undir lægra stofngjaldið (HEIS2).

Að mati Póst- og fjarsskiptastofnunar skiptir hér ekki máli hvort mismunandi vinna og þar með kostnaður liggja að baki því hvort verið sé að færa neðra tíðnibandið sem flytur talsíma, eða efra tíðnibandið sem gagnaflutningur fer um, sbr. útskýringar Símans í bréfum til Póst- og fjarsskiptastofnunar, dags. 9. og 25. nóvember 2005. Í viðmiðunartilboði voru gefin upp tvö verð fyrir stofngjöld, án tillits til þess hvort verið var að flytja neðra eða efra tíðnibandið. Síminn verður að bera hallann af því að verðskrá RUO á því tímabili sem um var að ræða endurspegladi ekki þann kostnað sem fyrirtækið taldi sig hafa af því að færa umræddar tengingar.

Í febrúar 2006 er birt nýtt viðmiðunartilboð þar sem felld eru niður þau skilyrði sem sett voru fyrir því að beiðnir fjarsskiptafyrirtækja féllu undir lægra stofngjaldið HEIS2. Viðmiðunartilboðið var því í raun fært til samræmis við þær skýringar sem Síminn hafði gefið í bréfum, dags. 9. nóvember og 25. nóvember 2005. Þær breytingar breyta

í raun engu um niðurstöðu þess ágreinings sem uppi er í þessu máli þar sem atvik öll eiga sér stað fyrir umræddar breytingar.

Kemur þá til skoðunar hvort beiðnir IPF hafi uppfyllt þau skilyrði viðmiðunartilboðsins sem þurfti að uppfylla til fá afslátt. Í *fyrsta lagi* skulu pantanir berast samtímis. Eins og rakið er hér að ofan heldur Síminn því fram að pantanir IPF hafi ekki uppfyllt þetta skilyrði og þ.a.l. eigi fyrirtækið ekki rétt á að stofngjöld fyrir heimtaugar fari eftir hinu lægra gjalda. IP Fjarskipti heldur því aftur á móti fram að fyrirtækið hafi farið í einu og öllu eftir þeim fyrirmælum sem Heildsala Símans gaf um hvernig pantanir ættu að vera úr garði gerðar og þ.á.m. hafi verið það skilyrði að aðeins ein pöntun ætti að vera í hverjum tölvupósti m.a. annars til að aðvela alla úrvinnslu og eftirfylgni með pöntunum.

Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar verður ekki litið fram hjá þeirri staðreynd að Heildsala Símans gaf á þessum tíma bein fyrirmæli um hvernig pantanir eigi að vera úr garði gerðar m.a. að aðeins ein pöntun skuli gerð í hverjum tölvupósti, sbr. afrit af tölvupóstum sem fylgja með erindinu og lýsing Símans á hvernig pantanir eru úr garði gerðar í bréfi til Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 9. nóvember 2005. Í raun gengu þessi fyrirmæli í bága við skilyrðið um samtímis pantanir sem Síminn hafði sett sem skilyrði fyrir að stofngjöld féllu undir HEIS2 og birtist í viðmiðunartilboðinu á þessum tíma. Síminn getur þ.a.l. ekki í viðskiptum sínum við önnur fjarskiptafyrirtæki borið fyrir sig skilyrði um samtímis pantanir í viðmiðunartilboði félagsins, sem fyrirtækið sjálf hefur með beinum fyrirmælum til fjarskiptafyrirtækja gert óvirkt með því að mælast til að pöntunum um heimtaugar sé skilað inn á ákveðnu formi.

Kemur þá til skoðunar seinna skilyrðið sem sett er í viðmiðunartilboðinu fyrir því að lægra stofngjaldi gildi, þ.e. að tengingar skuli tengjast í sömu símsstöð.

Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar er eðlilegast að túlka þetta skilyrði viðmiðunartilboðsins út frá því að ef starfsmenn Símans vinni í eðlilegri samfellu við fleiri en eina tengingu frá sama fjarskiptafyrirtæki innan sama dagsins, í sömu símsstöð (símsstöðvarvæði) eigi viðkomandi tengingar að falla undir lægra gjaldið samkvæmt ákvæðum þess viðmiðunartilboðs sem í gildi var á þeim tíma sem umræddar tengingar voru tengdar.

Með ofangreint í huga verður að miða við að IP Fjarskipti eigi rétt á að stofngjöld þeirra tenginga sem tengd eru innan sömu símsstöðvar á sama degi falli undir lægra stofngjaldið HEIS2 í viðmiðunartilboði Símans eins og það birtist aðilum á þeim tíma sem um er að ræða.

### 3.

#### *Upphæð afsláttar*

Eins og sjá má af þeim gögnum sem fylgja með málinu og þeim bréfaskriftum sem gengið hafa á milli fyrirtækjanna síðustu vikur og Póst- og fjarskiptastofnun hefur fengið afrit af hefur IP Fjarskipti neitað að greiða reikninga frá Símanum að fullu vegna þess að fyrirtækið telur sig eiga rétt á tilteknum afslætti með vísun í verðskrá Símans. Hefur fyrirtækið m.a. lagt fram ákveðna útreikninga sem sýna eiga þann mögulega afslátt sem fyrirtækið telur sig hafa farið á mis við. Síminn hefur aftur á móti neitað að IP Fjarskipti eigi rétt á afslætti og m.a. hafið innheimtuaðgerðir á hendur fyrirtækinu.

Eins og fram kemur hér að ofan er það niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar að IP Fjarskipti eigi rétt á afslætti af stofngjaldi heimtauga ef sýnt er að unnið hefur verið við fleiri en eina tengingu sem tengjast í sömu símsstöð, innan sama dags. Samkvæmt viðmiðunartilboði sem í gildi var falla þær tengingar sem svo er ástatt fyrir undir lægra stofngjaldið (HEIS2).

Í erindi IP Fjarskipta er lögð til ákveðin aðferðafræði um hvernig eigi að nálgast niðurstöðu varðandi fjölda þeirra tenginga sem falla eiga undir lægra gjaldið, auk kröfu um dráttarvexti, greiðslu fyrir vinnu við yfirferð á reikningum o.fl.

Síminn hefur í raun engu svarað um þessar tillögur þar sem fyrirtækið hefur haldið sig við þær skýringar að beiðnir fyrirtækisins hafi ekki verið þannig úr garði gerðar að þær féllu undir lægra stofngjaldið. Þar sem margt er óljóst varðandi þann fjölda tenginga sem hugsanlega gæti fallið undir lægra stofngjaldið, það tímabil sem um ræðir og fl. auk þess sem afstaða Símans liggur ekki fyrir varðandi þennan þátt í málinu verður ekki hjá því komist að vísa þessum þætti málsins frá.

Er það einnig gert í ljósi þess að hugsanlegt er að fyrirtækin geti náð sátt um fjölda þeirra tenginga sem falla eiga undir lægra stofngjaldið og um uppgjör í framhaldi af því. Rétt þykir að fyrirtækin láti reyna á slíkt áður en fyrirtækin fara með þennan hluta ágreiningsins fyrir PFS eða eftir atvikum hina almennu dómstóla.

Kröfu IP Fjarskipta um að Póst- og fjarskiptastofnun kveði á um fjárhæð þess afsláttar sem fyrirtækið hugsanlega á rétt á er vísað frá.

#### 4.

##### *Athugasemdir við reikninga*

Í erindi IP Fjarskipta eru einnig gerðar nokkrar athugasemdir við reikningagerð Símans og nefnt sem dæmi að stofngjöld og mánaðagjöld séu ekki sundurliðuð í reikningum, að 50 % stofngjalda séu ódagsett á reikningum, rukkað sé á næsta tímabili eftir að tenging á sér stað eða síðar og að tengidagsetning og upphafsdagsetning aðgangsgjalds stemmi ekki. Telur fyrirtækið þetta það alvarlegt að ekki sé hægt að treysta því að reikningar Símans séu réttir.

Síminn aftur á móti telur þá reikninga sem fyrirtækið gefur út vel skiljanlega og aldrei hafi verið gerðar athugasemdir við þá fyrr en nú. Félagið sé hins vegar tilbúið ef eftir því verði óskað af hálfu IP Fjarskipta að funda með félaginu til að útskýra reikningsútskrift félagsins og fara yfir það sem betur má fara.

Í viðmiðunartilboði Símans kemur m.a. fram í 4. gr. tilboðsins að reikningar séu gefnir út mánaðarlega eftir á, í íslenskum krónum. Í tilboðinu eru hins vegar engar leiðbeiningar/skyldur um hvaða atriði eigi að koma fram á reikningi eða um þau formskilyrði sem reikningur þarf að uppfylla, enda ekki talið upp í viðauka með reglugerð um sundurgreindan aðgang að heimtaugum nr. 199/2002 yfir þau atriði sem að lágmarki skulu vera í viðmiðunartilboði.

Í lögum um virðisaukaskatt nr. 50/1988, eru sett fram almenn lýsing í 20. gr. um hvaða skilyrði reikningur þarf að uppfylla, þar segir m.a.: “Á reikningi skal koma fram útgáfudagur, nafn og kennitala kaupanda og seljanda, skráningarnúmer

*seljanda, tegund sölu, magn, einingarverð og heildarverð...*”sbr. einnig 4. gr. reglugerðar um bókhald og tekjuskráningu virðisaukaskattskyldra aðila, nr. 50/1993. Ekki verður annað séð en að þeir reikningar sem Heildsala Símans sendir út uppfylli öll ofangreint skilyrði laga um virðisaukaskatt. Fram kemur útgáfudagur, nafn og kennitala kaupanda og seljanda þjónustunnar, tegund sölu á hvert símanúmer s.s. mánaðargjald fyrir skiptan aðgang að heimtaug og stofngjald þegar það á við, einingarverð og heildarverð. Vandséð er að hægt sé að útfæra reikningagerð með öðrum hætti en hér er gert.

Hins vegar er ljóst að yfirferð og afstemming á umræddum reikningum er tímafrek og vandasöm vegna hins mikla fjölda af númerum sem fram koma á heildarreikningi. Í ljósi þess að Síminn hefur boðist til að yfirfara reikningagerð félagsins og fara yfir það sem betur má fara og ekki kemur fram hvort IPF hafi þegið boð Símans er þeim þætti málsins sem lýtur að yfirferð og afstemmingu reikninga vísað frá.

## 5.

### *Samandregin niðurstaða*

Að öllu framangreindu virtu er það niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar að Síminn geti ekki borið fyrir sig það skilyrði viðmiðunartilboðsins að til að eiga rétt á afslætti, sbr. kóða HEIS2, þurfi beiðnir að hafa borist samtímis til heildsölu Símans.

Þær beiðnir IP Fjarskipta á umræddu tímabili sem bárust á sama degi óháð því hvort þær voru sendar í sama tölvupósti eða ekki og uppfylla skilyrði tilboðsins um að vera afgreiddar/tengdar samtímis í sömu sírstöð skulu falla undir það gjald í viðmiðunartilboði sem birt var í apríl 2003 og kallað er HEIS2.

Ekki eru efni til að kveða upp úr um þann fjölda af beiðnum/tengingum IP Fjarskipta sem falla undir HEIS2 og þ.a.l. þær fjárhæðir sem um er að ræða sem og annan kostnað sem fyrirtækið telur sig hafa orðið fyrir vegna þessa. Þeim þætti málsins er vísað frá.

Reikningar Símans uppfylla skilyrði laga um form og efni. Síminn skal samt sem áður yfirfara reikningagerð með IP Fjarskiptum í samræmi við boð félagsins og fyrirtækin skulu leita leiða til að afstemming reikninga geti farið fram á skilvirkan og hagkvæman hátt.

## IV

### **Ákvörðunarorð**

**Síminn hf. skal veita IP fjarskiptum ehf. afslátt af stofngjaldi heimtauga í samræmi við kóða HEIS2 í viðmiðunartilboði sínu, sem í gildi var á tímabilinu apríl 2003 til febrúar 2006, í þeim tilvikum sem fleiri en ein beiðni bárust sama daginn um tengingu heimtaugar í sömu sírstöð.**

**Kröfum IP fjarskipta ehf. um að Póst- og fjarskiptastofnun kveði á um fjárhæð þess afsláttar sem fyrirtækið hugsanlega á rétt á auk annars kostnaðar sem fyrirtækið fer fram á er vísað frá.**

**Ekki eru efni til að gera athugasemdir við reikningagerð Símans.**

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.

Reykjavík, 14. nóvember 2006

Virðingarfyllst,

---

Hrafnkell V. Gíslason

---

Friðrik Pétursson