



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 9/2012 vegna ágreinings um umsýslugjald vegna númera- og þjónustuf lutnings

I.

Upphaf máls

Þann 6. júní 2011, barst Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) erindi frá Hringdu ehf., er laut að því gjaldi sem fjarskiptafyrirtækin innheimta fyrir númeraflutninga í almennum fjarskiptanetum. Í erindi Hringdu kom m.a. fram af hálfu félagsins að það stundi númeraflutning með öðrum aðilum innan Hins íslenska númerafélags (HÍN). Hringdu hafi nær eingöngu verið að flytja númer í númeraflutningum vegna VoIP¹ þjónustu og fast forval yfir kerfi Fjarskipta ehf. (Vodafone) og Símans hf. (Síminn). Kom fram í bréfi Hringdu að öll þau félög sem stundi númeraflutninga séu hluthafar í HÍN og sem slíkir, þá beri þeir jafnan kostnað af rekstri HÍN, burtséð frá stærð eða umfangi og umferð sinni í gegnum HÍN. Rekstrarkostnaður HÍN hafi farið lækkandi en sé nú í kringum [...] ² á hvern hluthafa mánaðarlega. Hringdu vitnar því næst til fyrrgreindra reglna nr. 617/2010, n.t.t til 19. gr. þeirra, þar sem fram kemur að fjarskiptafyrirtæki skuli sjálf bera kostnað af kerfisaðgerðum til þess að númera- og þjónustuf lutningur sé mögulegur auk þess sem að skilgreint sé í reglunum að gjald fyrir umskráningu vegna númeraflutnings skuli nema þeirri fjárhæð sem það kostar fjarskiptafyrirtæki að flytja númerið.

Hringdu óskaði í kjölfarið eftir því við stofnunina, að umrætt ferli fjarskiptafyrirtækjanna færi í svonefnt kostnaðarmat um hvort kostnaður allra fjarskiptafyrirtækja við númeraflutning væri [...] krónur fyrir innval.

Er það mat Hringdu að kostnaður við hvern númeraflutning (breytilegur kostnaður) sé enginn, en kostnaður við að halda uppi númeraflutningum á Íslandi (fastur kostnaður) sé rekstrarkostnaður vegna HÍN ásamt innri vinnu fyrirtækjanna. Að minnsta kosti sé hægt að halda því fram að kostnaðurinn sé jafn mikill hvort heldur sem fjarskiptafyrirtækið sé aðili að númeraflutningnum eða ekki.

¹ VoIP stendur fyrir voice over Internet protocol sem er aðferð við að koma tali á milli einstaklinga á sama hátt og með hefðbundinni símaþjónustu. Tali er breytt í gagnapakka sem sendir eru yfir Internetið til móttakandans og gagnapökkum breytt aftur í samfellt tal.

² Afmáð vegna trúnaðar.

Kemur enn fremur fram í erindi Hringdu að kostnaður félagsins sem leiða megi af númeraflutningum sé algjörlega fastur kostnaður og megin kostnaðurinn hafi lagst á félagið við upphaf starfsemi þess þegar leggja hafi þurft vinnu í forritunarvinnu á móti HÍN. Í dag sé ferlið hins vegar alsjálfvirkt og stikkprufur eingöngu framkvæmdar nokkrum sinnum á viku til þess að athuga að rútun sé rétt uppfærð af hugbúnaði sem Hringdu skrifaði innanhúss til að sjá um rútun símtala. Hringdu hýsi hugbúnaðinn á vél sem keyrir líka CRM kerfi þess og geti þess vegna ekki skrifað hana alla í númeraflutninga. Þegar óskað sé eftir númeraflutningi frá Hringdu komi enginn mannshönd að ferlinu nema í undantekningartilfellum ef upp kemur villa. Telur Hringdu að ferlið sé sambærilegt hjá öðrum fjarskiptafyrirtækjum.

Óskaði Hringdu eftir því að Póst- og fjarskiptastofnun framkvæmdi fyrirnefnt kostnaðarmat á númeraflutningum á Íslandi sem Hringdu telur ekki breytilegt. Þá segir í bréfinu að Hringdu telji að fastur árlegur kostnaður geti ekki verið reiknaður niður á breytilegan kostnað en með því fyrirkomulagi muni fjarskiptafélög í vexti geta rukkað mjög háar upphæðir fyrir númeraflutning þar sem þeirra fasti kostnaður verði gífurlega hár í byrjun meðan þau stundi ekki marga númeraflutninga. Telur Hringdu mun eðlilegra að halda í fyrirkomulag þar sem sameiginlegur gagnagrunnur væri rekinn fyrir númeraflutninga á Íslandi og kostnaði deilt jafnt niður á alla aðila þar og PFS myndi banna fjarskiptafélögum að rukka fyrir staka númeraflutninga. Er það m.a. rökstutt með því að umrætt gjald feli í sér aðgangshindrun inn á markaðinn enda hafi númeraflutningur ekki beinan kostnað í för með sér.

II. Málavextir og bréfaskipti

2.1

Bréf Póst- og fjarskiptastofnunar til fjarskiptafyrirtækja á tal- og farsímamarkaði

Í tilefni af erindi Hringdu sendi PFS bréf til fjarskiptafyrirtækja á tal- og farsímamarkaði þar sem óskað var eftir afstöðu þeirra á ofangreindu erindi Hringdu. Beindi PFS enn fremur þeirri fyrirspurn til fyrirtækjanna hvort þau teldu að það gjald sem innheimt væri fyrir númeraflutning, ætti að þeirra mati ennþá rétt á sér. Ef fyrirtækið teldi svo vera, var óskað eftir álit þeirra á því hversu hátt gjaldið ætti að vera ásamt rökstuðningi fyrir því, þ.e hvaða raunverulegi kostnaður lægi þar að baki. Var svarfrestur veittur til og með 25. júlí 2011.

Póst- og fjarskiptastofnun bárust athugasemdir frá Fjarskiptum ehf. (Vodafone), IP-fjarskiptum ehf. (Tal) og Símanum. Hér fyrir neðan mun verða gerð grein fyrir athugasemdum hvers aðila fyrir sig.

2.2

Athugasemdir Vodafone

Í bréfi Vodafone dags. 25. júlí 2011, kemur fram af hálfu félagsins að tilgangur og markmið númeraflutningsgjaldsins sé umsýslugjald sem eigi að dekkja þann kostnað sem fjarskiptafyrirtæki verði fyrir þegar númer er flutt frá viðkomandi fjarskiptafyrirtæki. Vodafone benti á að í bréfi Hringdu, haldi fyrirnefnt fyrirtæki því fram að kostnaður við slíka flutninga sé enginn nema í undantekningartilfellum, þegar mannshöndin þurfi að koma að ferlinu sökum þess að villa hafi komið upp. Ágreiningur um réttmæti gjaldsins velti því á því hvort að raunverulegur kostnaður stofnist við númeraflutninginn eður ei.

Að mati Vodafone er málið ekki jafn einfalt og Hringdu vill láta af en fagnar því aftur á móti að Hringdu skuli geta staðið að númeraflutningum án þess að nokkur kostnaður myndist vegna þessa. Vodafone gengur þar af leiðandi út frá því að ekki sé þörf á að greiða fyrir

númeraflutning frá Hringdu til Vodafone nema í sérstökum undantekningartilfellum eins og Hringdu tilgreinir í bréfi sínu.

Að því sögðu benti Vodafone á að númeraflutningar milli fyrirtækja fæli í sér kostnað fyrir Vodafone [...]³ Vísar Vodafone ennfremur til ákvörðunar PFS nr. 19/2011 um viðmiðunartilboð og kostnaðargreiningu Símans á mörkuðum 1 og 2 en þar hafi PFS fallist á skýringar Símans um að kostnaður myndist vegna starfsmanna við vinnu að afgreiða FFER beiðnir. Telur Vodafone að hér sé um að ræða sambærilegan kostnað. [...]⁴ Vodafone telur því umræddan kostnað við númeraflutning réttlætanlegan.

Vodafone fer fram á það, ef PFS telur vafa leika á því að um raunverulegan kostnað sé að ræða, að PFS óski eftir því að fá greiningu á þeim verðum og þeim kostnaðarliðum sem að baki þeim liggur sem Síminn heldur fram í ákvörðun nr. 19/2011.

Telur Vodafone, miðað við framangreint, að verð fyrir númeraflutninga eigi sannarlega rétt á sér eins og málum er nú háttað og bendir í því samhengi á að það gjald sem um ræðir sé sama gjald og ávallt hafi verið fyrir umrædda þjónustu eða frá því númeraflutningar voru heimilaðir í árslok 1999. Þar sem krónutalan hafi staðið í stað en verðbólga og vísitala farið hækkandi megi halda því fram að verðið hafi í raun lækkað með árunum. Því sé t.a.m. hagstæðara nú en fyrir áratug að koma inn á fjarskiptamarkaðinn hvað þetta tiltekna gjald varðar. Að lokum tekur Vodafone það fram að ef niðurstaða PFS verði sú að umrætt gjald sé óréttmætt þá muni félagið endurskoða málið í samræmi við það.

2.3

Athugasemdir Tals

Í bréfi Tals, sem barst PFS þann 20. september 2011, kemur fram sú afstaða félagsins að hætta eigi að innheimta umrætt gjald fyrir númeraflutning, enda séu númeraflutningar nánast alveg sjálfvirkir á milli fyrirtækja, að undanskildum nokkrum jaðartilvikum. Í ljósi þess myndist enginn teljanlegur kostnaður við hvern númeraflutning og enginn kostnaðarlegur grundvöllur sé því fyrir hendi, fyrir því gjaldi sem símafyrirtækin innheimta í dag, fyrir númeraflutning sín á milli. Skorar Tal á PFS um að sjá til þess að framangreindri gjaldtöku verði hætt.

2.4

Athugasemdir Símans

PFS bárust athugasemdir Símans með bréfi dags. 29. ágúst 2011. Í bréfi Símans kemur fram af hálfu fyrirtækisins að það gæti ekki tekið undir fullyrðingar Hringdu um að engin kostnaður falli á fjarskiptafyrirtæki vegna númeraflutninga enda blasi við að til þess að færa eitt símanúmer á milli staða þurfi starfsfólk Símans að sinna tiltekinni vinnu. Eðlilegt og sanngjarnt sé að þeir aðilar sem óski eftir þjónustunni, greiði fyrir þjónustuna.

Síminn benti á að meðfylgjandi bréfinu væri að finna greiningu Símans á kostnaði við flutning á númeri á milli fyrirtækja og lagði um leið áherslu á að um viðskiptaleyndarmál væri að ræða, sem eðlilegt og sanngjarnt þætti, að færi leynt. Með hliðsjón af ofangreindu var þess krafist af hálfu Símans að trúnaði yrði haldið um skjalið í heild sinni og því til rökstuðnings vísað til 17. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993. Benti Síminn á, í þessu sambandi að fyrirtæki ættu ekki undir neinum kringumstæðum að hafa aðgang að upplýsingum um kostnaðargrunn keppinauta sinnar enda færu slík upplýsingasamskipti í bága við samkeppnislög nr. 44/2005.

³ Afmáð vegna trúnaðar

⁴ Afmáð vegna trúnaðar

Síminn telur að erindi Hringdu hljóti að byggjast á misskilningi í besta falli enda blasi við að flutningur á númerum sé ekki að öllu leyti sjálfvirkur líkt og Hringdu haldi fram. Þó nokkuð eftirlit þurfi með virkni kerfisins auk þess sem að hluti af ferlinu sé unnið handvirkt, t.a.m. færsla á innvalsseríum. Bendir Síminn á að ávallt þurfi einhverskonar eftirlit með kerfum, sama hversu skilvirk þau geti orðið, ella sé hætt við að villur og skekkjur geti viðgengist of lengi áður en gripið sé inn í ferlið.

Síminn bendir á að félaginu sé ókunnugt um hvernig málum sé háttað hjá Hringdu en sannarlega sé þörf á mannlegri íhlutun þegar númer eru flutt til og frá Símanum. Sá kostnaður sem hér sé litið til, sé þó eingöngu kostnaður sem unnt þygi að heimfæra á þjónustuna með skynsamlegum hætti og sé hóflegur ef eitthvað er. Umræddur kostnaður myndi því ekki falla til, ef ekki væri óskað eftir viðkomandi númeraflutningi. Er það mat Símans að jafna megi þessum kostnaði við meðaltal hjákvæmilegs kostnaðar (e. average avoidable cost), þ.e. sá kostnaður sem unnt væri að komast hjá ef þjónustan væri ekki veitt. Kostnaðurinn sé því bersýnilega sú fjárhæð sem kostar Símann að flytja númerið, sbr. 2. mgr. 19. gr. reglna nr. 617/2010.

Í þessu sambandi vísar Síminn til kostnaðargreiningar fyrirtækisins, þar sem fram kemur það mat félagsins að kostnaður við að flytja stakt númer sé kr. [...] ⁵ og fyrir innvalsseríu nemi sá kostnaður kr. [...] ⁶. Að mati Símans er um hóflegt gjald að ræða og því sé það fjarri að geta talist aðgangshindrun fyrir nýjan aðila, enda ætti mánaðargjald og/eða notkunargjöld að vera nægileg til þess að endurheimta umræddan kostnað fremur snögglega. Síminn áréttar að kostnaður sem myndi mögulega falla til ef um einfalda uppsögn væri að ræða sé undanskilinn í kostnaðargreiningu í samræmi við fyrrnefnda 19. gr. reglna nr. 617/2010.

Síminn bendir aukinheldur á að þessari starfsemi fylgi óumdeilanlega kostnaður og eðlilegt sé að sá sem um hana biður, greiði fyrir hana. Það sé síðan í hendi móttakandi fjarskiptafyrirtækis að ákveða hvort það greiði gjaldið fyrir sína viðskiptavini eða ekki sbr. 1. mgr. 19. gr. reglna nr. 617/2010. Hringdu beri þar af leiðandi ekki skylda að greiða umrætt gjald heldur sé félaginu það í sjálfsvald sett hvort það greiði gjaldið sjálft eða láti viðskiptavini sína greiða fyrir það.

Þá þykir Símanum athugasemdir Hringdu sem fram koma í bréfi Hringdu, um að „*fastur árlegur kostnaður geti ekki verið reiknaður niður á breytilegan kostnað*“ óljósar enda sé fastur kostnaður ekki reiknaður „*niður*“ á breytilegan kostnað. Kostnaður sé annað hvort fastur eða breytilegur en ekki reiknaður niður á annan hvorn liðinn. Bendir Síminn á að kostnaður félagsins skýrist af miklu umfangi við flutning númera og til þess að ná upp í heildarkostnað þá verði að verðleggja vöru yfir breytilegum kostnaði til þess að varan skili framlegð upp í fastan kostnað. Síminn telur það hins vegar fjarstæðu að fyrirtæki sem komi nýtt inn á markaðinn þurfi að verðleggja þjónustu strax í upphafi m.t.t. þess að fyrsta sala dekki allan fastan kostnað líkt og Hringdu leggi upp með. Öll fyrirtæki sem hefji rekstur, hljóti að grundvalla greiningu á verðlagningu vöru með hliðsjón af áætluðu umfangi viðskipta.

Síminn bendir hins vegar á að Hringdu hafi þegar lýst því yfir að kostnaður Hringdu af þessari starfsemi sé nánast enginn og því sé eðlilegt að félagið rukki fyrir númeraflutninga með hliðsjón af því.

⁵ Afmáð vegna trúnaðar

⁶ Afmáð vegna trúnaðar

Síminn áréttar að það þyki eðlilegt að sá sem óski eftir tiltekinni þjónustu, greiði fyrir þá þjónustu. Í öllu falli sé ekki hægt að fallast á það að Síminn þurfi að velta öllum þessum kostnaði yfir á núverandi viðskiptavini. Umræddur kostnaður sem fjallað sé um hér, falli ekki undir aðrar kostnaðargreiningar sem Síminn hafi þegar unnið og því sé það eðlilegt, að mati Símans, að gjaldið sé greitt annað hvort af réttthafa númersins eða því fyrirtæki sem taki við símanúmerinu. Síminn telur þó rétt að fram komi að fjárfesting og sú vinna sem fallið hafi til við uppsetningu á kerfinu í því skyni að gera númeraflutninga mögulega, sé ekki tekin með í kostnaðargreiningunni, sbr. 1. mgr. 19. gr. reglna nr. 617/2010. Einungis sé tekið tillit til kostnaðar sem til falli, við það að tryggja virkni og eftirlit með númeraflutningsferlinu, þ.e. þess kostnaðar sem falli til við að flytja númer á milli fyrirtækja og fjarskiptafyrirtækjum er heimilt að krefjast greiðslu fyrir.

Síminn telur, með hliðsjón af ofangreindu, að eðlilegt sé að það gjald sem lagt sé á vegna númeraflutninga verði aðlagð með hliðsjón af framangreindu. Með þeim hætti sé gjaldið fært nær því sem það kostar að veita umrædda þjónustu og þeir sem hennar njóti, látnir greiða fyrir hana.

2.5

Bréf Póst- og fjarskiptastofnunar til Hringdu

Í kjölfarið á því að PFS bárust athugasemdir frá fjarskiptafyrirtækjum á markaði (Vodafone, Tal og Síminn) sendi PFS bréf til Hringdu, þann 27. september 2011, þar sem fyrirtækinu var gefinn kostur á því að tjá sig um svarbréf fyrirtækjanna.

2.6

Athugasemdir Hringdu

Með bréfi, dags. 28. nóvember 2011, bárust stofnuninni svör og athugasemdir Hringdu. Í bréfi Hringdu kemur fram af hálfu fyrirtækisins að þeir taki heilshugar undir þau sjónarmið sem fram komi í bréfi Tals, þ.e. að fella eigi umrædd gjöld niður, enda sé kostnaður sem rekja megi til reksturs HÍN, alveg sér og fyrir utan þennan kostnað. Telur Hringdu að núverandi fyrirkomulag refsí nýjum aðilum sem komi inn á fjarskiptamarkaðinn en verðlauni þá sem lengur hafi verið. Kerfið ýti ennfremur undir soun á númerum.

Hringdu bendir ennfremur á í bréfi sínu að svo virðist sem öll fyrirtæki sem stundi númeraflutninga í dag, taki inn á sig kostnaðinn sem kostar þau til að móttaka símanúmer. Sjá megi í verðskrá fjarskiptafyrirtækjanna hvernig þau rukki fyrir ný númer en rukki ekki fyrir „flutt“ númer, í þeirri von um að gera skiptin auðveldari. Samt megi áætla að hér sé kostnaður fyrir fjarskiptafyrirtækin.

Hringdu vísar í neðangreinda mynd, sem er fylgiskjal sem sýnir fjölda númeraflutninga í HÍN frá apríl 2011. Til skýringar þá vísar Hringdu ennfremur til þess að í útreikning á kostnaði þá sé reiknað með að öll númer séu flutt stök en ekki sem innvöl.

Fyrirtæki	Fjöldi flutt til	Fjöldi flutt frá	Mismunur	Áætluð rukkun
Síminn	8350	14892	6542	3.598.100 kr.
Vodafone	10926	14439	3513	1.932.150 kr.
IMC	115	318	203	111.650 kr.
IP fjarskipti*	0	663	663	364.650 kr.
NOVA	10842	3030	7812	- 4.296.600 kr.
Símafélagið	187	48	139	- 76.450 kr.
Tal	5632	3028	2604	- 1.432.200 kr.
Hringdu	709	341	368	- 202.400 kr.

Telur Hringdu þegar ofangreint er skoðað, það ekki koma á óvart að þau fyrirtæki sem sjái sér hag til þess að vera á móti tillöggunni um að fella út gjöldin, séu hin sömu fyrirtæki og rukki samtals yfir 6 milljónir króna, á sjö mánaða tímabili, fyrir númeraflutninga. Er Hringdu hér að vísa til Símans og Vodafone. Ennfremur haldi Vodafone og Síminn því fram, að Hringdu fullyrði, að félagið geti stundað númeraflutninga án kostnaðar. Sú fullyrðing fyrirtækjanna á sér ekki rök í kvörtun Hringdu að mati félagsins en hins vegar haldi Hringdu því fram í bréfi sínu að kostnaður við hvern stakan númeraflutning sé enginn, nema í jaðartilvikum.

Dregur Hringdu ennfremur í efa, að gjaldið geti haldist óbreytt frá því í desember árið 1999 enda ætti kostnaðurinn ekki að hafa breyst síðan HÍN gagnagrunnurinn var settur á laggirnar. Í svari Símans sé þannig tilgreint að kostnaður Símans við númeraflutninga sé það eftirlit sem hafa þurfi með þeim, ella sé hætt við að villur og skekkjur geti viðgengist of lengi áður en gripið sé inn í ferlið. Tekur Hringdu undir þetta í upprunalegu kvörtun sinni en telur hins vegar að þessi hluti hljóti að falla undir kerfisaðgerðir enda eigi þessi kostnaður ekki við um staka númeraflutninga, heldur alla númeraflutninga.

Að mati Hringdu hljóti það að gefa augaleið, að ef taka eigi vöktun inn í númeraflutninga til þess að hjálpa stökum númeraflutningum í gegn, vegna villna sem hafa skapast, og deila þeim kostnaði yfir alla númeraflutninga þá hljóti kostnaður minni fjarskiptafyrirtækja eins og Hringdu, að vera töluvert hærri en t.a.m. fyrirtækja eins og Símans eða Vodafone, enda megi gera ráð fyrir svipaðri vöktun á kerfum. Þennan kostnað hafi Hringdu skilið sem kerfisaðgerðir.

Hringdu bendir á að í bréfi Vodafone beri fyrirtækið kostnað við afgreiðslu á FFER beiðnum saman við númeraflutninga en það hljóti að vera aðskildir hlutir. Í FFER myndist kostnaður við breytingar á símsstöð sem hljóti að teljast til kerfisaðgerða og því myndi sambærileg aðgerð vera borin af föstu forvali (FF) líkt og tilgreint sé í reglugerð um númeraflutninga.

Hringdu bendir á að Vodafone haldi því fram í bréfi sínu, að kostnaður fyrirtækisins sé að meðaltali 1 ½ klst. til að ganga frá hverju innvali á flutningsbeiðni (og bendir á að svo skemmtilega vill til að sé svipaður kostnaður og Síminn og Vodafone hafi verið að rukka fyrir flutning á innvali) en telja verði líklegt að sá kostnaður snúist um að „uppfæra rútanir í símsstöð, taka niður straumi og fjarlægja straumi í símsstöð vegna innvals. Telur Hringdu enn og aftur að með þessu sé Vodafone að láta viðskiptavini sína bera kostnað sem hefði átt við þótt að uppsögn hefði átt við (það eina sem bætist aukalega við sé að uppfæra rútanir, sem ætti að vera mögulegt vegna lögunnar HÍN, að útfæra sem kerfisaðgerð enda séu til lausnir frá framleiðanda símsstöðva til að aðstoða við það).

Hringdu bendir á að það hljóti að vera markmið með númeraflutningum að framkvæma þá á sem hagstæðasta máta hverju sinni. Eini hluturinn sem væntanlega verði ekki við uppsögn, sé uppfærsla rúтана en hins vegar verði sá kostnaður við félagið jafnvel þótt að það eigi ekki hlut í flutningnum (þ.e Vodafone þarf að uppfæra rútanir jafnvel þótt að flutningur sé frá Nova til Hringdu) og því hljóti þetta að falla undir skilgreininguna á kerfisaðgerðum.

Hringdu vísar ennfremur í þessu sambandi til reglna nr. 617/2010, n.t.t til 1. mgr. 19. gr. reglnanna þar sem m.a segir að fjarskiptafyrirtæki sé heimilt „*að gjaldfæra réttthafa sem vill flytja númer með sér til annars fjarskiptafyrirtækis um eingreiðslu fyrir kostnaði við umskráningu. Ekki má reikna kostnað sem hefði hvort sem er hlotist vegna uppsagnar á númeri. Fyrirtækið sem tekur réttthafa í þjónustu getur þó boðist til að greiða gjaldið og skal þess getið þegar pöntun á númeraflutningi er send fráfarandi fjarskiptafyrirtæki.*“ (feitletrun Hringdu). Því megi væntanlega gera ráð fyrir því að verð vegna númeraflutninga

ættu að vera birt á vefsíðum fjarskiptafyrirtækjanna í staðinn fyrir að vera birt í samtengiverðskrá sem oftast en ekki séu ekki aðgengilegar á vefsíðum fyrirtækjanna.

Fram kemur af hálfu Hringdu að félagið tilgreini aldrei, í númeraflutningsbeiðnum félagsins, að það muni greiða gjaldið fyrir umskráninguna og óskar Hringdu í kjölfarið eftir heimild til þess að innheimta endurgreiðslu frá fjarskiptafyrirtækjunum og mun í framhaldi hafna greiðslum á þessum gjöldum. Hyggst Hringdu ennfremur hætta að innheimta gjöld vegna númeraflutninga frá félaginu og auk þess, ekki greiða nein gjöld tengd númeraflutningi fyrir viðskiptavinum sína. Fjarskiptafélögin geti innheimt réttmæt, líkt og gert sé ráð fyrir í reglunum. Að lokum óskar Hringdu eftir því að PFS beini þeim fyrirmælum til allra fjarskiptafyrirtækja að birta umrætt gjald fyrir númeraflutning opinberlega á vefsíðum sínum til upplýsinga fyrir neytendur. Hringdu muni gera svo frá þessum degi.

III.

Forsendur og niðurstaða

Upphaf þessa máls má rekja til erindis Hringdu þar sem m.a. var óskað eftir því við PFS að stofnunin framkvæmdi kostnaðarmat á númeraflutningum á Íslandi. Var ennfremur lögð fram sú spurning hvort kostnaður allra fjarskiptafyrirtækja við númeraflutning væri [...] krónur fyrir innval. Kom fram af hálfu Hringdu að félagið teldi eðlilegast að haldið væri í fyrirkomulag um að rekinn væri sameiginlegur gagnagrunnur fyrir númeraflutninga á Íslandi og kostnaði hans vegna, deilt jafnt niður á alla aðila. Var ennfremur lagt til, af hálfu Hringdu, að PFS myndi banna fjarskiptafélögum að rukka fyrir staka númeraflutninga enda fæli sú aðgerð í sér aðgangshindrun inn á markaðinn, auk þess sem að númeraflutningar hefðu ekki beinan kostnað í för með sér. Að lokum óskaði Hringdu eftir því að PFS heimilaði Hringdu að innheimta endurgreiðslu frá fjarskiptafyrirtækjunum fyrir umskráningu. Mun PFS, hér fyrir neðan, taka afstöðu til ofangreindra krafna Hringdu eftir því sem stofnunin telur þörf á.

3.1

Almennt um lagaumhverfi

Samkvæmt lögum nr. 69/2003 um póst- og fjarskiptastofnun er það hlutverk PFS að annast framkvæmd laga um fjarskipti og laga um póstpjónustu og hafa eftirlit með fjarskiptum og póstpjónustu. Hefur PFS m.a. það hlutverk, sbr. b.-lið 2. töluliðar 1. mgr. 3. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun, að vinna gegn röskun eða takmörkun samkeppni á mörkuðum fjarskipta- og póstpjónustu. Samkvæmt c.- lið 2. töluliðar 1. mgr. sama ákvæðis skal stofnunin auk þess ýta undir hagnýta notkun tíðna og númera og viðhafa skilvirka stjórn á notkun þessara gæða. Þá ber stofnuninni ávallt að hafa að leiðarljósi í störfum sínum að virk samkeppni ríki á fjarskiptamarkaði, sbr. 2. tölulið fyrrnefnds ákvæðis svo og 2. mgr. 1. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003.

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 á grundvelli 52. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003, en í 1. mgr. 52. gr. laganna segir að notendum almennrar talsímaþjónustu, að meðtalinni farsímaþjónustu, skuli vera unnt að halda símanúmerum sínum óháð því hvaða fjarskiptafyrirtæki veitir þjónustuna. Á þetta þó ekki við um númeraflutning milli fastaneta og farsímaneta. Með númeraflutningi er áskrifendum talsíma þannig gert kleift að flytja með sér símanúmer sitt þegar þeir flytja sig milli fjarskiptafyrirtækja, milli landssvæða eða skipta um þjónustu. Er þetta talinn vera

mikilvægur þáttur í því að auðvelda notendum að skipta um þjónustuveitanda ásamt því að koma á virkri samkeppni á fjarskiptamarkaði.

Hafa slíkar reglur verið settar en fjallað er um númeraflutning í núgildandi reglum nr. 617/2010 um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum en reglur þessar 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.

Í reglunum er að finna heimild til handa fráfarandi fjarskiptafyrirtæki til að innheimta gjald fyrir kostnaði sem númeraflutningum fylgir en það er í verkahring Póst- og fjarskiptastofnunar að tryggja að slík gjöld taki mið af raunverulegum kostnaði. Hér fyrir neðan verður fjallað nánar um umrædda gjaldtökuheimild og þær skorður sem henni eru settar.

3.2

Krafa Hringdu um að PFS framkvæmi kostnaðargreiningu

Í erindi sínu fer Hringdu fram á að PFS framkvæmi kostnaðargreiningu á númeraflutningum á Íslandi. Með svörum sínum hafa bæði Síminn og Vodafone lagt fram nýja útreikninga á gjöldum fyrir númeraflutning. Í heild fela útreikningar félaganna í sér hækkun kostnaðar vegna númeraflutninga frá núverandi gjaldskrá.

PFS telur að framangreindir útreikningar geti ekki verið grundvöllur breytinga á gjaldskrá viðkomandi félaga þar sem samræma þarf forsendur og framkvæmd kostnaðargreininga, svo að PFS sé kleift að leggja mat á kostnað við númerflutninga á Íslandi. PFS hyggst beita sér fyrir því að gjaldtaka fyrir númeraflutning milli fjarskiptafyrirtækja verði kostnaðargreind á næstu mánuðum með samræmdum hætti. Þar til niðurstaða úr þeirri kostnaðargreiningu liggur fyrir telur PFS rétt að núverandi gjaldskrá félagana gildi óbreytt.

PFS vill benda á í þessum efnum að umrætt gjald hefur ekki hækkað í meira en áratug. Ljóst er því að nálægt helmings raunlækkun hefur átt sér stað á gjöldum ef tekið er mið af þróun verðlags á því tímabili sem núverandi gjaldskrá hefur verið í gildi. Er það mat PFS að umrædd gjöld, hvort heldur er gjald fyrir staka flutninga eða gjald fyrir flutning á innvalsseríu, geti ekki talist verulegt og til þess fallið að valda samkeppnishindrunum eða komi í veg fyrir að neytendum sé kleift að óska eftir flutningi.

Ljóst er þó af gögnum málsins að ekki er uppi ágreiningur milli aðila hvort framkvæma þurfi að nýju kostnaðargreiningu á númera- og þjónustuf lutningum. PFS telur rétt að afmarka ágreining í þessu máli og þá þætti í kröfugerð Hringdu sem PFS telur að leysa þurfi úr í ákvörðun þessari. Eðli málsins samkvæmt mun ákvörðun þessi því einskorðast við þau atriði sem raunverulegur ágreiningur er um. Að því sögðu er það mat stofnunarinnar að ekki þurfi að fjalla frekar um þennan þátt erindis Hringdu.

3.3

Númeraflutningsgjald

Í 19. gr. reglna um númera- og þjónustuf lutning, er líkt og áður hefur komið fram, fjallað um um kostnað sem leiðir af kerfisaðgerðum og umsýslugjald. Er umrætt ákvæði svohljóðandi:

Fjarskiptafyrirtæki skulu sjálf bera kostnað af kerfisaðgerðum til þess að gera númera- og þjónustuf lutning mögulegan. Heimilt er fjarskiptafyrirtæki að gjaldfæra réttthafa sem vill flytja númer með sér til annars fjarskiptafyrirtækis um eingreiðslu fyrir kostnaði við umskráningu. Ekki má reikna kostnað sem hefði hvort sem er hlotist vegna uppsagnar á númeri. Fyrirtækið sem tekur réttthafa í þjónustu getur þó boðist til að greiða gjaldið og skal þess getið þegar pöntun á númeraflutningi er send fráfarandi fjarskiptafyrirtæki. Ef móttakandi fjarskiptafyrirtækið vill ekki greiða fyrir hann kostnaðinn við umskráningu skal upplýsa réttthafann um það um leið og pöntun hans er staðfest.

Gjald fyrir umskráningu vegna númeraflutnings skal nema þeirri fjárhæð sem það kostar fjarskiptafyrirtæki að flytja númerið en verði ágreiningur um gjaldið skal Póst- og fjarskiptastofnun skera úr ágreiningi.

Fjarskiptafyrirtæki sem starfrækir almennt tal- og/eða farsímanet þar sem símtal á upphaf sitt eða þjónustuveitandi sem hefur tekið við símtali í forvali eða föstu forvali skal bera umframkostnað í netinu sem númer var tengt fyrir númeraflutning við það að símtal í númerið fer lengri leið í netinu en það hefði gert án flutnings númersins. Póst- og fjarskiptastofnun sker úr ágreiningi um kostnaðinn.

Sá skilningur sem felst í hugtakinu kerfisaðgerðir, sbr. 1. mgr. 19. gr., virðist á reiki hjá markaðsaðilum að mati stofnunarinnar, en Hringdu vísar á þó nokkrum stöðum til ákveðinna atriða í svarbréfum Símans og Vodafone, sem Hringdu telur falla undir kerfisaðgerðir. Því eigi sá kostnaður sem af þeim tilvikum leiðir, ekki að teljast til umsýslugjalds vegna númeraflutninga heldur kerfisaðgerða, að mati Hringdu. Fjarskiptafyrirtækin eigi því í viðkomandi tilvikum að bera umræddan kostnað sjálfir og vísar Hringdu því til stuðnings til fyrrnefndrar 1. mgr. 19. gr.

Líkt og hér að ofan greinir, þá segir í reglum um númera- og þjónustuf lutning að *fjarskiptafyrirtæki skuli sjálf bera kostnað af kerfisaðgerðum til þess að gera númeraflutning mögulegan*. Framangreind skilgreining felur í sér að fjarskiptafyrirtæki beri sjálf fjárfestingarkostnað vegna búnaðar og kerfa til að geta framkvæmt númerflutning. Að mati PFS er í þessu sambandi m.a um tæknilegar útfærslur á tölvukerfum og gagnagrunni að ræða o.þ.h. þegar talað er um kerfisaðgerðir sem ekki krefjast mannlegrar íhlutunar vegna einstakra flutningsbeiðna, sem fjarskiptafyrirtækin þurfa að framkvæma innanhúss svo mögulegt sé að framkvæma númeraflutning á kerfum fjarskiptafyrirtækjanna. Eru kerfisaðgerðir og sá kostnaður sem af þeim hlýst, því öllu jafnan einhvers konar aðgerðir sem fyrirtækin þurfa að framkvæma í upphafi starfsemi sinnar, eða t.d. við endurnýjun búnaðar, svo dæmi séu tekin og því er ekki um endurtekin kostnað að ræða, að mati PFS, líkt og á við um t.a.m. vöktun eða eftirlit með númeraflutningsferlinu sem krefst mannlegrar íhlutunar og felur í sér kostnað sem verður til vegna aðgerða sem framkvæmdar eru í viðkomandi þjónustu, þ.á.m. launakostnað. Skilgreina má kostnað fyrir umskráningu vegna númeraflutnings sem kostnað sem sparast við það að númeraflutningur á sér ekki stað. Kostnaður vegna búnaðar og kerfa sem viðkomandi fjarskiptafyrirtæki hefur lagt út í er hins vegar til staðar áfram, þó svo að númeraflutningar eigi sér ekki stað.

Að mati stofnunarinnar, er þar af leiðandi ekki hægt að fella eftirlit eða vöktun fjarskiptafyrirtækja, með númeraflutningskerfinu, villumeldingum og þeim beiðnum sem berast, undir kerfisaðgerðir, líkt og Hringdu vill halda fram.

Felur ofangreint, að mati PFS, í sér umsýslu fyrirtækjanna sem rekja má til ákveðinnar vinnu og þjónustu innan fyrirtækjanna auk gæðaviðmiða eða staðla sem fyrirtækin hafa einsett sér að uppfylla, með það að marki að ganga úr skugga um að allt sé með felldu og gangi greiðlega fyrir sig. Slíkt eftirlit og sú vinna sem Síminn og Vodafone vísa til í bréfum sínum, í kringum númeraflutningaferlið, hlýtur að teljast eðlilegt, að mati PFS, sér í lagi ef tekið er tillit til þeirra auknu krafna sem gerðar eru til fjarskiptafyrirtækja nú til dags, þegar kemur að númeraflutningum og áðurnefndar reglur nr. 617/2010 kveða á um. Má í því sambandi vísa til aukinna krafna um skilvirkni, hraðari afgreiðslutíma á númeraflutningsbeiðnum, auk krafna um að öll mistök séu leiðrétt án tafar og slík tilfelli njóti forgangs í ferlinu, svo dæmi sé tekið. Hafa fjarskiptafyrirtækin brugðist við þessum auknu kröfum, með viðeigandi hætti, að mati PFS. Ljóst er þó að þessar auknu kröfur geta kallað á frekara viðhald og breytingar á t.a.m. kerfum fyrirtækjanna auk þess sem utanumhald og eftirlit getur færst í aukana sem kallar þá á aukna mannlega íhlutun, sem óneitanlega leiðir af sér meiri kostnað til handa fyrirtækjunum. Hlýtur slíkur kostnaður að falla undir umsýslu af hálfu fyrirtækjanna sem leiðir beint af því ferli sem númeraflutningum fylgir.

Með hliðsjón af ofangreindu telur PFS ljóst að utanumhald, eftirlit og vöktun á kerfum, og aðrir þættir sem krefjast mannlegrar íhlutunar í númeraflutningsferlinu, falli sannarlega undir umsýslu fjarskiptafyrirtækja sem þeim er heimilt skv. 19. gr. reglna nr. 617/2010, að gjaldfæra fyrir.

3.4

Krafa Hringdu um að PFS banni fjarskiptafyrirtækjum að rukka fyrir staka númeraflutninga
Í bréfi Hringdu er farið fram á það að stofnunin banni fjarskiptafyrirtækjum að rukka fyrir staka númeraflutninga. Er rökstuðningur Hringdu fyrir þessari kröfu sá að ferlið sé algjörlega sjálfvirkt hjá Hringdu og engin mannleg íhlutun eigi sér stað í ferlinu nema í undantekningartilfellum. Ferlið ætti að vera sambærilegt hjá öðrum aðilum. Telur Hringdu að sú framkvæmd sem viðhöfð er varðandi gjaldheimtu vegna númeraflutnings sé óeðlileg enda feli hún í sér aðgangshindrun inn á markaðinn, ýti undir soun á númerum auk þess sem stakir númeraflutningar hafi ekki beinan kostnað í för með sér.

Þegar hefur verið fjallað um hér að ofan hvað fellur undir umsýslu að mati stofnunarinnar og því ekki þörf á að fjalla frekar um það hér. Hins vegar vill PFS í þessu sambandi benda á að 2. mgr. 19. gr. mælir fyrir um að kostnaður við umskráningu skuli miðast við raunverulegan tilkostnað og megi ekki á neinn hátt hafa þau áhrif að hindra notendur í því að óska eftir að skipta um þjónustuveitanda. Gengi það augljóslega gegn því markmiði sem að var stefnt þegar númeraflutningur var heimilaður, þ.e að stuðla að virkri samkeppni á fjarskiptamarkaði, almenningi til hagsbóta. Má rekja umrædda gjaldheimtu fyrir númeraflutninga allt til ársins 2000 en þá var tekin sú ákvörðun af hálfu PFS, að heimilt væri að gjaldfæra fyrir númeraflutning og gjald fyrir staka númeraflutninga skyldi vera [...] ⁷ kr. en [...] ⁸ kr. fyrir flutning á númerum í innvalsseríu. Grundvöllur þessara gjalda byggist á upplýsingum hagsmunaaðila um þann kostnað sem númeraflutningum fylgir, n.t.t. kostnað sem rekja má til þeirrar umsýslu sem númeraflutningum fylgir. Er þá átt við t.a.m. tímafjölda starfsmanna

⁷ Afmáð vegna trúnaðar

⁸ Afmáð vegna trúnaðar

vegna villuleitar og villuleiðréttinga, eftirlits, viðhalds og vinnslu á forritum og gagnagrunni auk tímaskipulags yfir flutninga og almennan reksturs númeraflutningskerfisins.

Þrátt fyrir að halda megi því fram að kostnaður vegna númeraflutninga sé mikill í upphafi þar sem fjárfesta þarf í gagnagrunnum, tækjum og forritun þá breytir það ekki þeirri einföldu staðreynd að ávallt þarf einhvers konar innra eftirlit s.s eftirlit með vinnslu beiðna, með uppsetningu og viðhaldi á kerfishugbúnaði og þróun á hugbúnaði og viðhaldi hans. Eru þetta nokkur dæmi um þá umsýslu sem búa að baki númeraflutningum að öllu jöfnu. PFS getur því ekki tekið undir þau sjónarmið Hringdu, að ferli númeraflutningakerfisins sé að öllu leyti sjálfvirkt og án nokkurrar mannlegrar íhlutunar, nema í undantekningartilfellum.

Með hliðsjón af ofangreindu hafnar PFS kröfu Hringdu um að banna gjaldtöku fyrir staka númeraflutninga.

3.5

Krafa Hringdu um endurgreiðslu númeraflutningsgjalda o.fl.

Í bréfi Hringdu kemur fram að félagið tilgreini ekki í númeraflutningsbeiðnum sínum að það muni greiða gjaldið fyrir umskráninguna. Óskar félagið eftir heimild til þess að innheimta endurgreiðslu frá fjarskiptafyrirtækjunum og upplýsir um leið um þá fyriráætlun sína um að félagið hyggist í framhaldi af því, hafna greiðslum á umræddum gjöldum. Félagið muni jafnframt hætta að innheimta gjöld vegna númeraflutninga frá félaginu og muni ekki greiða nein gjöld tengd númeraflutningi fyrir viðskiptavinum sína.

PFS vill byrja á því að taka það fram að stofnunin telur málatilbúnað Hringdu hvað varðar kröfu félagsins um endurgreiðslu mjög óskýra og telur stofnunin jafnframt mjög óljóst á hvaða grundvelli endurgreiðslukrafan er reist. Skýrist þetta sjónarmið PFS á því að engan frekari rökstuðning eða útskýringu er að finna í bréfi félagsins um tilvist og grundvöll kröfunnar að öðru leyti en því að Hringdu hafi aldrei tilgreint á beiðnum sínum að það muni greiða umrætt gjald fyrir viðskiptavinum sína.

Vill PFS í þessu sambandi ítreka þá meginreglu sem birtist í síðari málslið 1. mgr. 19. gr. þar sem kveðið er á um fyrrgreinda gjaldfærsluheimild fráfarandi fjarskiptafyrirtækis vegna kostnaðar við umskráningu, auk þess sem móttakandi fyrirtæki sé heimilt að taka umræddan kostnað á sig ef það kýs að gera svo, og beri þá að geta þess á viðkomandi númeraflutningsbeiðni. Að öðrum kosti skuli viðkomandi upplýsa viðskiptavin um kostnaðinn. Hefur venjan almennt verið sú hjá fjarskiptafyrirtækjum hér á landi að taka umræddan kostnað á sig. PFS getur ekki séð með hvaða hætti stofnunin á að geta tekið efnislega afstöðu til þessarar kröfu félagsins, þ.e að það geti talist grundvöllur endurgreiðslukröfu á herðar annarra fyrirtækja, að Hringdu hafi aldrei tilkynnt fráfarandi fjarskiptafyrirtækis að félagið taki ekki á sig greiðslu kostnaðar vegna númeraflutnings, án þess að frekari skýringar sé að finna í þessu sambandi.

Með hliðsjón af ofangreindu er það mat PFS að umrædd krafa sé vanreifuð auk þess sem engin haldbær gögn styðji eða gefi til kynna að slík endurgreiðslukrafa sé réttmæt og á rökum reist. PFS telur sér því ekki fært að taka efnislega afstöðu til viðkomandi kröfu og verður henni því vísað frá.

Hvað varðar þá fyriráætlun Hringdu um að hafna greiðslum á umræddum gjöldum þá vísar PFS enn og aftur til áðurnefndrar 19. gr. reglna nr. 617/2010 þar sem skýrt er kveðið á um þá

heimild fráfarandi fjarskiptafyrirtækja til að gjaldfæra réttthafa sem vill flytja númer með sér til annars fyrirtækis um eingreiðslu fyrir kostnaði vegna umskráningar. Móttakandi fjarskiptafyrirtæki geti þó boðist til þess að greiða gjaldið en þess skuli þá getið þegar pöntun á flutningnum er send fráfarandi fjarskiptafyrirtæki. Líkt og framangreint ber með sér þá er gjalddtakan beinlínis heimiluð skv. fyrrnefndri 19. gr. reglnanna. Af þeim sökum er ekki mögulegt að banna umrædda gjaldtöku að óbreyttum reglum. Áréttað er enn og aftur í þessu sambandi að félaginu er heimilt að fella kostnaðinn sem númeraflutningi fylgir á viðskiptavini sína, ef það kýs svo. Félagið getur á hinn bóginn ekki einhliða vikið sér undan því að greiða fjarskiptafyrirtækjum umræddan umsýslukostnað. Af þessu leiðir að Hringdu er óheimilt að hafna greiðslu umsýslukostnaðar en er í sjálfvald sett hvort það kýs að taka á sig þann kostnað sem af flutningnum hlýst eða lætur viðskiptavin inna það af hendi til fráfarandi fjarskiptafyrirtækis.

Auk ofangreinds kemur fram af hálfu Hringdu að félagið hyggist hætta að innheimta gjöld vegna númeraflutninga frá félaginu. PFS getur ekki séð neitt því til fyrirstöðu að Hringdu geri svo, ef það er vilji fyrirtækisins, enda hefur PFS engar heimildir skv. fjarskiptalögum eða afleiddum heimildum til að skipa fjarskiptafélögum að innheimta gjöld vegna kostnaðar sem fyrirtækin verða fyrir vegna þjónustu sem þau veita, ef þeirra vilji til að gera svo, er ekki fyrir hendi.

Þá getur PFS ennfremur ekki tekið undir þá fullyrðingu Hringdu um að núverandi fyrirkomulag, ýti undir sóun á númerum, en PFS getur ekki séð með hvaða móti umsýslukostnaður vegna númeraflutninga hafi áhrif á skilvirka nýtingu númera. Í þessu sambandi er vert að hafa í huga að eitt af meginhlutverkum Póst- og fjarskiptastofnunar, sbr. c.- lið 2. töluliðar 1. mgr. 3. gr. laga nr. 69/2003, er einmitt að ýta undir hagnýta notkun tíðna og númera og viðhafa skilvirka stjórn á notkun þessara gæða en umrædd gæði eru takmörkuð auðlind og því umtalsverð verðmæti falin í réttindum til notkunar þeirra.

Telur PFS þvert á móti að það fyrirkomulag sem er við lýði, þ.e númera- og þjónustuflytningssferlið sem slíkt, ýti enn frekar undir skilvirkni og hagnýta notkun númera. Með því að aðila sé kleift að flytja með sér númer sem viðkomandi hefur til umræða er verið að koma í veg fyrir að viðskiptavinir, hvort heldur er einstaklingar eða fyrirtæki þurfi að sækja um nýtt eða ný númer í hvert sinn er þeir hygðust færa sig til annars þjónustuaðila. Má í þessu sambandi taka sem dæmi að ef fyrirtæki sem hefur til umræða 100 númera innvalsseríu, ákveður að færa sig annað í þjónustu, er því með þessu móti mögulegt að halda umræddum númerum, í stað þess að þurfa að sækja um ný ef númeraflutnings milli þjónustuveitenda nyti ekki við. Það er því ekki einungis frekari skilvirkni sem hér kemur til skoðunar að mati stofnunarinnar heldur einnig hagræðing og þægindi fyrir viðskiptavini. PFS getur því ekki með nokkru móti fallist á fyrrgreint sjónarmið Hringdu.

3.6

Krafa Hringdu um birtingu númeraflutningsgjalds á verðskrá fjarskiptafyrirtækja

Hvað varðar það sjónarmið Hringdu um að PFS beini þeim fyrirmælum til fjarskiptafyrirtækja á tal- og farsímamarkaði um að birta umrætt gjald vegna umskráningar á stökum númeraflutningum sem og flutningum á innvalsseríum opinberlega, þá getur PFS ekki séð neitt sem mælir gegn því, a.m.k. í þeim tilvikum sem notendur eru látnir bera slíkan kostnað með beinum hætti. PFS vill taka fram í þessu sambandi að upplýsingar um samtengisamninga fjarskiptafyrirtækjanna, þar sem umrædd gjöld eru birt, eru aðgengilegir á Internetinu, ólíkt því sem Hringdu heldur fram. Hins vegar telur PFS að gjaldið ætti að vera birt á gjaldskrá

hvers fyrirtækis, neytendum til upplýsinga, sbr. 5. mgr. 37. gr., enda er skýrt kveðið á um það í ákvæðinu að fjarskiptafyrirtæki skuli birta viðskiptaskilmála og gjaldskrá fyrir alla þjónustu sína á aðgengilegan hátt. Mun PFS beina þeim fyrirmælum til fjarskiptafyrirtækjanna að fram komi hvort fjarskiptafyrirtæki greiði umrætt flutningsgjald fyrir sína viðskiptavinum eður ei.

Ákvörðunarorð

PFS hafnar kröfu Hringdu ehf. um að stofnunin framkvæmi kostnaðargreiningu á gjöldum vegna númera- og þjónustuflutnings, að svo stöddu.

Umsýslugjald vegna númera- og þjónustuflutninga felur ekki í sér aðgangshindrun á markaði né er til þess fallið að hindra notendur í að nýta sér númera- og þjónustuflutning.

Kröfu Hringdu ehf. um endurgreiðslu á umsýslugjöldum vegna númera- og þjónustuflutnings er vísað frá.

Hringdu er ekki heimilt að synja um greiðslu umsýslukostnaðar, en getur kosið að kostnaðurinn verði felldur á nýja áskrifendur sína.

PFS fellst á kröfu Hringdu um að fjarskiptafyrirtæki skuli birta upphæð gjalda númera- og þjónustuflutnings í gjaldskrá, ef gjaldið er lagt á áskrifanda með beinum hætti.

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.]

Reykjavík, 7. mars 2012

Hrafnkell V. Gíslason

Guðmunda Áslaug Geirsdóttir