



## Ákvörðun nr. 7/2023

### Þjónustuf lutningur til Nova án fullnægjandi heimildar

(mál nr. 2023020033)

#### I. Erindið

(1) Fjaraskiptastofu (hér eftir FST) barst kvörtun, dags. 3. febrúar 2023, frá [...]¹ (hér eftir kvartandi) er varðaði númera- og þjónustuf lutning til Nova hf. (Nova) frá Hringdu án samþykkis kvartanda.

#### II. Málsmeðferð

##### 2.1 Kvörtun til FST, dags. 3. febrúar 2023

(2) Í kvörtun kemur fram að kvartandi hafi verið fluttur til Nova frá Hringdu án samþykkis þann 1. febrúar 2023. Búið væri að leiðrétta flutninginn og kvartandi komin aftur til Hringdu en að hans mati voru þær skýringar sem hann fékk frá Nova skrýtnar. Kvartandi átti að hafa verið fluttur í nóvember 2022 frá Símanum til Nova.

##### 2.2 Tölvupóstur FST til Nova, dags. 15. febrúar 2023

(3) Með tölvupósti FST, dags. 15. febrúar 2023, var kvörtuninni komið á framfæri við Nova. Í erindi stofnunarinnar var Nova boðið að tjá sig um umrædda kvörtun og frestur veittur til 1. mars 2023.

##### 2.3 Svar Nova við erindi FST, dags 17. febrúar 2023

(4) Í svari Nova vildi félagið fyrst útskýra að í sumum tilvikum í kerfum Nova væri ekki gerður greinarmunur á Hringdu og Símanum í atburðarskrám (loggum) þegar um flutning til eða frá Nova væri að ræða. Þetta stafaði af því að Hringdu byggði þjónustu sína á kerfum Símans og að kerfin lesi því flutning til eða frá Hringdu sem flutning til eða frá Símanum.

---

¹ Nafn kvartanda fellt brott vegna trúnaðar.

(5) Eftir að hafa skoðað málið, m.a. samskipti kvartanda við Nova, sýndist félaginu að eftirfarandi hafi átt sér stað. Samkvæmt Nova hefur kvartandi samband við Nova þann 21. nóvember 2022 og óskar eftir því að láta flytja þjónustu sína til Nova með gildistöku þann 31. janúar 2023. Kvartandi hefur síðan fengið þær misvísandi upplýsingar frá Nova að verið væri að flytja hann frá Símanum til Nova vegna fyrrgreindrar skýringar á því hvernig upplýsingarnar loggast í kerfum Nova. Þá segir í svari Nova að þann 31. janúar 2023 hafi kvartandi aftur haft samband við Nova og talar við sölufulltrúa en það samtal virðist hafa leitt til þess að kvartandi hætti við flutning til Nova. Þar sem búið var að virkja flutning til Nova miðað við 31. janúar samkvæmt beiðni frá nóvember varð sjálfkrafa af þeim flutningi. Númer kvartanda hafi síðan verið flutt aftur samdægurs yfir til Hringdu.

#### **2.4 Tölvupóstur frá FST til kvartanda, dags. 24. febrúar 2023, og símtal frá kvartanda til FST, dags. 15. mars 2023**

(6) FST sendi kvartanda tölvupóst þann 24. febrúar 2023 og tjáði honum að stofnunin hefði fengið svör frá Nova við kvörtun hans. Þá bauð FST kvartanda að gera athugasemdir við skýringar og svör Nova en frestur til þess var veittur til 10. mars 2023.

(7) Þann 15. mars 2023 hringdi kvartandi í FST og vildi frá frekari útskýringar á því sem kom fram í þeim tölvupósti sem stofnunin hafði sent honum. Í símtalinu sagðist kvartandi ekki kannast við það að hafa haft samband við Nova, dags. 21. nóvember 2022, og hélt því fram að hafa ekki veitt samþykki fyrir númera- og þjónustuflutningi til Nova. FST sagði við kvartandi að stofnunin myndi nú koma athugasemdum hans til Nova og athuga hvort fyrirtækið geti sýnt fram á það með gögnum að símtal milli kvartanda og Nova hafði átt sér stað þann 21. nóvember 2022.

#### **2.5 Tölvupóstar milli FST og Nova, dags. 15. og 20. mars 2023**

(8) FST sendi Nova tölvupóst, dags. 15. mars 2023 og lét fyrirtækið vita að kvartandi hefði haft samband við stofnunina og kannast ekki við að hafa beðið um númeraflutning. Þá bað FST Nova um gögn sem gætu sýnt fram á að kvartandi hefði óskað eftir númeraflutningi til Nova.

(9) Nova svaraði samdægurs og sagði að þau gætu séð í loggum í viðskiptamannakerfi þeirra að hringt var úr númeri kvartanda í þjónustuverið þann 21. nóvember 2022 og að á meðan á símtalinu stóð hafi númeraflutningur verið skráður í kerfi þeirra. Þá sagði Nova að fyrirtækið ætti ekki afrit af símtalinu lengur til þess að staðfesta nákvæmlega hvað hafi verið rætt þar sem þau eru ekki geymd nema í 30 daga.

(10) Þann 20. mars 2023 bað FST Nova um myndir af loggunum sem eiga að sýna fram á að símtalið hafi átt sér stað. Sama dag barst FST tölvupóstur frá Nova sem innihélt tvö skjáskot af loggum þeirra. Á öðru skjáskotinu má sjá að þann 21. nóvember 2022 hafi símanúmer kvartanda hringt í þjónustuver Nova. Á seinna skjáskotinu má sjá að í beinu framhaldi af símtali kvartanda við þjónustufulltrúa Nova hafi kvartandi verið skráður fyrir áskrift hjá Nova.

#### **2.6 Tölvupóstur og símtal FST til kvartanda, dags. 30. mars 2023**

(11) FST sendi kvartanda skjáskotin úr loggum Nova, dags. 30. mars 2023, en persónuupplýsingar þjónustufulltrúans sem tók símtalið voru afmáðar. Sama dag hringdi FST í kvartanda og fór yfir með honum hvað kæmi fram á þeim myndum sem stofnunin sendi honum. Kvartandi vildi enn ekki kannast við að hafa beðið um númera- og þjónustuflutning til Nova og neitar að slíkt hafi átt sér stað.

### **2.7 Tölvupóstur milli FST og Nova, dags. 4. og 5. apríl 2023**

(12) FST sendi Nova tölvupóst, dags. 4. apríl 2023 og tjáði þeim að úr þeim gögnum sem stofnunin hafði fengið frá Nova væri ekki hægt að sjá hvort að rafrænu eða skriflegu samþykki hafi verið aflað eins og er gerð krafa um í 11. gr. reglna um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum. Þá var Nova beðið um að sýna fram á að slíku rafrænu eða skriflegu samþykki hafi verið aflað fyrir númera- og þjónustuflutningi á símanúmeri kvartanda.

(13) Í svari Nova, dags. 5. apríl 2023, kom fram að fyrirtækið hefur gengið út frá því að samþykki sem aflað sé í símtali sem er tekið upp fullnægi þessari kröfu. Svo segir að Nova geymi hins vegar ekki upptökur símtala nema í 60 daga, m.a. vegna persónuverndarsjónarmiða, sem leiði til þess að þau eigi ekki skýra sönnun þess að samþykkis hafi verið aflað í þessu tilviki.

### **2.8 Símtal við kvartanda, dags. 12. apríl 2023**

(14) Kvartandi hringdi í FST, dags. 12. apríl 2023, eftir að hafa farið yfir myndirnar sem Nova hafði sent FST. Kvartandi sagði að aðeins eitt atriði úr myndunum passaði við hans hlið af símtalinu við Nova og það var að hann hafi hringt á þessum tíma. Annars sagði kvartandi að hann hefði ekki hringt í Nova til þess að biðja um númera- og þjónustuflutning heldur í þeim tilgangi að forvitnast hvar hann myndi fá besta tilboðið á farsímaþjónustu ef hann skyldi fara til Taílands.

### **2.9 Tölvupóstur FST til Nova, dags. 14. apríl 2023**

(15) FST sendi tölvupóst á Nova, dags. 14. apríl 2023, og tilkynnti að stofnunin myndi nú taka afstöðu til þeirra krafna, sjónarmiða, málsástæðna og lagatilvísana sem fram kæmu í málatilbúnaði aðila.

### **2.10 Tölvupóstur FST til Nova, dags. 13. og 15. júní 2023**

(16) Þann 13. júní 2023 sendi FST tölvupóst til Nova og spurðist fyrir hver staðan væri á innleiðingu fyrirtækisins á bótakerfi fyrir notendur vegna tafa og mistaka við númera- og þjónustuflutning. Stofnunin minnti þá á að formlegt bréf hafi verið sent um þetta til Nova þann 18. október 2022, sem síðar var ítrekað þann 23. nóvember 2022. Þá kom fram að FST væri ekki kunnugt um að nein efnisleg svör hafi borist frá Nova um þetta. FST óskaði eftir því að fá eintak af skjalfestu fyrirkomulagi ef fyrirtækið væri búíð að koma sér upp slíku bótakerfi og einnig upplýsingar um hvernig vísað sé til þess í skilmálum félagsins eða tilvísunum á vefsvæði Nova.

(17) FST sendi annan tölvupóst á Nova þann 15. júní 2023 þar sem engin svör höfðu borist fyrri póstinum. Nova var minnt á það að FST væri með tvö kvörtunarmál til meðferðar er vörðuðu númeraflutning hjá fyrirtækinu. Þá kom fram að í öðru málinu yrði fjallað um skort á bótakerfi hjá Nova vegna tafa og mistaka við númera- og þjónustuf lutning og að FST teldi koma til álita að leggja á Nova stjórnvaldssekt, að hámarki 300.000 kr., á grundvelli k-liðar 103. gr. fjarskiptalaga. Nova var gefinn kostur á því að koma á framfæri athugasemdum vegna framangreinds og var svarfrestur veittur til 29. júní 2023.

### **2.11 Tölvupóstur Nova til FST, dags. 29. júní 2023**

(18) Þann 29. júní 2023 barst FST tölvupóstur frá Nova en þar kom fram að fyrirtækið [...]². Þá sagði Nova að það hafi ávallt unnið þau mál sem reglurnar taka til á þeim grunni að fyrirtækið leggi sig fram við að skilja alltaf við viðskiptavininn þannig að hann sé sáttur. Nova leggi áherslu á að leysa fljótt og vel úr því þegar mistök eiga sér stað í veitingu þjónustu og [...]³. Meðfylgjandi voru fyrstu drög að verklagi um bótakerfi. Í svari Nova var ekki vikið að mögulegri stjórnvaldssekt sem FST hafði talið koma til álita að beita.

## **III. Lagaumhverfi**

### **3.1 Almenn**

(19) FST starfar á grundvelli laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu og laga nr. 70/2022 um fjarskipti (hér eftir fjarskiptalög). Á grundvelli laga um Fjarskiptastofu er FST falið almennt stjórnábylgjaverk á sviði fjarskipta og eftirlit með framkvæmd fjarskiptalaga. Hlutverk FST er m.a. fólgið í því að tryggja hagkvæm og örugg fjarskipti á Íslandi, auk þess að stuðla að samkeppni á sviði fjarskiptaþjónustu. Jafnframt er gert ráð fyrir því að stofnunin gæti hagsmuna almennings, m.a. með því að vinna að því að allir landsmenn hafi aðgang að alþjónustu, stuðla að vernd réttinda endanotenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs.

(20) FST hefur verið falið að greiða úr ágreiningi milli fjarskiptafyrirtækja annars vegar og fjarskiptafyrirtækja og neytenda hins vegar. Samkvæmt 17. gr. laga um Fjarskiptastofu skal FST láta kvörtun neytenda 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.

### **3.2 Númera- og þjónustuf lutningur**

(21) Um réttindi endanotenda til númeraflutnings er fjallað um í 106. gr. tilskipunar ESB nr. 2018/1972 frá 11. desember 2018 um setningu evrópskra reglna um rafræn fjarskipti (hér eftir fjarskiptatilskipunin). Hér á landi hefur þessi réttur verið innleiddur í íslensk lög með 76. gr. fjarskiptalaga en í 5. mgr. ákvæðisins er kveðið á um að FST geti sett nánari reglur um númera- og þjónustuf lutning, þ.á.m. tímasetningar í því sambandi og bætur til endanotenda

---

<sup>2</sup> Texti felldur brott vegna trúnaðar.

<sup>3</sup> Texti felldur brott vegna trúnaðar.

í tilvikum þar sem mistök verða í flutningsferli síma- eða netaðgangspjónustu, misbeiting eða tafir verða í flutningsferli og vegna þjónustu sem er ekki veitt með umsömdum hætti. Þar segir einnig að FST skeri úr um ágreining um framkvæmd númera- og þjónustuflutnings. Með stoð í fyrrgreindri 5. gr. 76. gr. fjarskiptalaga hafa slíkar reglur verið settar, sbr. reglur nr. 1112/2022 um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum.

### **3.3. Reglur nr. 1112/2022 um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum**

#### **3.3.1. Almenn um númeraflutning**

(22) Núgildandi reglur nr. 1112/2022 um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum voru settar af FST þann 21. september 2022 og birtar í Stjórnartíðindum þann 5. október sama ár. Reglur þessar leystu af hólmi reglur um númera- og þjónustuflutning nr. 617/2010. Með fyrrnefndum reglum er markmiðið að kveða á um skilvirkan og öruggan númera- og þjónustuflutning, auka neytendavernd endanotenda í tilsíma-, farsíma- og netaðgangspjónustu, koma í veg fyrir óþarfa tafir og stuðla að góðri samvinnu um flutning þjónustu milli starfandi fjarskiptafyrirtækja á markaði. Reglur nr. 1112/2022 ná til fjarskiptafyrirtækja, með almenna heimild til reksturs fjarskiptaneta og fjarskiptaþjónustu og sem bjóða almenna talsímaþjónustu, farsímaþjónustu og netaðgangspjónustu og til endanotenda slíkrar þjónustu. Þær gilda því um númera- og þjónustuflutning í talsímanetum, bæði innan kerfis sama fjarskiptafyrirtækis eða milli fjarskiptafyrirtækja, númera og þjónustuflutning í farsímanetum og flutning netaðgangspjónustu, eftir því sem við á.

(23) Í 11. gr. reglna nr. 1112/2022 um númera og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum er gerð krafa um að skriflegt eða rafrænt samþykki liggja fyrir við flutning, eða líkt og segir í ákvæðinu:

„Fjarskiptafyrirtækjum er aðeins heimilt að hefja ferli við númera- og þjónustuflutning þegar skriflegt eða rafrænt samþykki rétthafa númera/tengingar liggur fyrir. Rafrænt samþykki má veita með tölvupósti, í gegnum þjónustuvef/rafræna gátt fjarskiptafélags eða SMS skilaboðum úr símanúmeri rétthafa sem óskar flutnings. Skal móttakandi fjarskiptafyrirtæki varðveita samþykki rétthafa a.m.k. í 2 mánuði frá því að rétthafi gaf samþykki sitt.

Samþykki móttakandi fjarskiptafyrirtæki að taka rétthafa númera í viðskipti skal það gera við hann þjónustusamning óski hann eftir því. Skal slíkur samningur gerður skriflega eða á rafrænu formi.

Áður en númera- og þjónustuflutningur í tal- og farnetum fer í gang skal móttakandi fjarskiptafyrirtæki tilkynna rétthafa númera/tengingar hvenær breyting á tengingu verður framkvæmd. Getur slík tilkynning borist rétthafa hvort sem er með símtali, SMS eða tölvupósti.“

#### **3.3.2. Bótakerfi vegna tafa og mistaka við númera- og þjónustuflutning**

(24) Á grundvelli 8. mgr. 106. gr. Fjarskiptatilskipunarinnar ber aðildarríkjum að setja reglur um bætur til endanotenda frá fjarskiptafyrirtækjum á auðveldan og tímanlegan hátt ef þjónustuveitandi hefur ekki uppfyllt þær skyldur sem mælt fyrir um í 106. gr., svo og ef tafir eða misbeiting verður við flutningsferlið og þegar áætlaður þjónustu- og uppsetningartími stenst ekki.

(25) Fjallað er um bótaréttinn í 17. gr. reglna nr. 1112/2022 um númera- og þjónustuflutning og orðast ákvæðið svo:

„Númeraflutningur á að 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. Rétthafar eiga rétt á bótum vegna tafa eða mistaka í flutningsferli fjarskiptaþjónustu.

Þjónustutap meðan á flutningsferli númeratengdrar fjarskiptaþjónustu milli veitenda stendur skal ekki vara lengur en í einn virkan dag. Ef um lengra þjónustutap er að ræða eiga rétthafar rétt á bótum frá því fjarskiptafyrirtæki sem töfunum veldur. Bætur skulu vera veittar fyrir hvern þann dag sem þjónustan er ekki veitt. Sama skal gilda þegar rétthafi flytur þjónustu með sér á nýtt heimilis-fang þó ekki sé skipt um þjónustuveitanda.

Rétthafi á tilkall til bóta úr hendi fjarskiptafyrirtækis, sem hann er í samningssambandi við, ef aðili á þess vegum mætir ekki innan tveggja klukkustunda frá umsömdum tíma til uppsetningar á búnaði, nema fjarskiptafyrirtækið tilkynni um seinkun á þjónustuheimsókn fyrir þann tíma sem um var samið.

Rétthafi á tilkall til bóta vegna misbeitingar á númera- eða þjónustuflutningi, t.a.m. að fram-kvæmdur hafi verið flutningur án þess að hafa gilt samþykki rétthafa hafi legið fyrir.

Bætur samkvæmt ákvæði þessu er stöðluð upphæð sem getur verið mismunandi eftir flokkum og er bótunum ekki ætlað að bæta fyrir raunverulegt tjón, hvorki beint né óbeint.“

(26) Þá gera fyrrnefndar reglur ráð fyrir að fjarskiptafyrirtæki setji sér verferla sem lýsi fyrirkomulagi bótakerfis, sbr. 20. gr. reglnanna sem orðast svo:

„Fjarskiptafyrirtæki setja sér viðeigandi verkferla um fyrirkomulag bóta vegna tafa eða þjónustu-rofs samkvæmt reglum þessum. Skulu verkferlar þessir m.a. kveða á um:

- a. Form beiðna.
- b. Aðgengi að tengiliðaupplýsingum og eyðublöðum.
- c. Afgreiðslutíma á bótakröfum.
- d. Upphæð bóta í hverjum flokki fyrir sig.
- e. Upplýsingagjöf um kæruleið til Fjarskiptastofu.

Þá skal nákvæma upplýsingagjöf um slíka verkferla vera að finna í skilmálum.“

(27) Í 282. mgr. formála tilskipunarinnar kemur nánar fram að slíkar ráðstafanir eiga að vera í réttu hlutfalli við lengd þeirrar tafar sem tók fjarskiptafyrirtæki að uppfylla samning um skipti og flutning við endanotanda. Endanotendur ættu að minnsta kosti að fá bætur fyrir tafir sem

fara yfir einn virkan dag á virkjun þjónustu, flutningi á númeri eða tapi á þjónustu og í tilvikum þegar þjónustuveitendur verða fyrir töfum af samþykktum þjónustu- eða uppsetningartíma.

(28) Hér á landi voru ákvæði um bætur til endanotenda vegna mistaka í flutningsferli síma- og netaðgangspjónustu, misbeitingu eða tafa í flutningsferli sett í reglur um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum. Samkvæmt 20. gr. þeirra reglna eiga fjarskiptafyrirtæki að setja sér viðeigandi verkferla um fyrirkomulag bóta vegna tafa eða þjónusturofs samkvæmt reglunum. Þá segir að verkferlar þessir skuli m.a. kveða á um form beiðna, aðgengi að tengiliðaupplýsingum og eyðublöðum, afgreiðslutíma á bótakröfum, upphæð bóta í hverjum flokki fyrir sig og upplýsingagjöf um kæruleið til Fjarskiptastofu. Nákvæm upplýsingagjöf um slíka verkferla skal vera að finna í skilmálum.

#### IV.

#### Forsendur og niðurstaða

(29) Ofangreind 11. gr. reglna nr. 1112/2022 um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum gildir við númera og þjónustuflutning milli fjarskiptafyrirtækja. Í 11. gr. reglnanna er kveðið á um að fjarskiptafyrirtæki sé aðeins heimilt að hefja ferli við númera- og þjónustuflutning þegar skriflegt eða rafrænt samþykki rétthafa liggur fyrir. Má veita rafrænt samþykki með tölvupósti, í gegnum þjónustuvef/rafræna gátt fjarskiptafélags eða SMS skilaboðum úr símanúmeri rétthafa sem óskar flutnings. Móttakandi fjarskiptafyrirtækis ber síðan að varðveita samþykki rétthafa í a.m.k. 2 mánuði frá því að samþykkið var veitt.

(30) Engin krafa er gerð til fráfarandi fjarskiptafyrirtæki að það staðreyni það að beiðni hins móttakandi fjarskiptafyrirtækis sé réttmætar og styðjist við heimild, en sú ábyrgð hvílir á herðum móttakandi fjarskiptafyrirtækis. Móttakandi fjarskiptafyrirtæki ber ábyrgð á því að viðhlítandi samþykkis sé aflað, hvort sem það er skriflegt eða rafrænt, en það er einnig á ábyrgð þess fyrirtækis ef viðeigandi formkröfur 11. gr. reglna nr. 1112/2022 eru ekki uppfylltar í þessu sambandi. Er hér um að ræða grundvallarreglu sem er án undantekninga.

(31) Það er mat FST að viðskiptavinir verða að geta treyst því að hvers konar upplýsingagjöf eða ósk um breytingar á þjónustu, sé aðeins tilkomin vegna beiðni rétthafa þar um en ekki frá ótengdum aðila, hvort heldur starfsmönnum fjarskiptafyrirtækja eða hinum almenna borgara. Breytingar, tilfærslur eða óskir um upplýsingar á þjónustu rétthafa eiga aðeins að koma frá viðkomandi rétthafa eða vera framkvæmdar með hans samþykki. Af þeim sökum er þess krafist að skriflegt eða rafrænt samþykki liggir fyrir áður en númera- og þjónustuflutningur er hafinn. Orðalag 11. gr. reglna nr. 1112/2022 er skýrt í því að munnlegt samþykki fyrir númera- og þjónustuflutningi dugi ekki sem gilt samþykki.

(32) Í umræddu kvörtunarmáli átti númera- og þjónustuflutningur sér stað í kjölfar símtals kvartanda við Nova. Málsaðilar eru ósammála um það sem fór fram í símtalinu. Kvartandi hafnaði því að hafa óskað eftir númera- og þjónustuflutningi en Nova vill meina að kvartandi hafi hringt í þeim tilgangi. FST óskaði eftir því við Nova að sýna fram á að samþykki hefði legið fyrir frá rétthafa um flutning á fjarskiptaþjónustu. Stofnuninni bárust engin gögn sem gætu sýnt fram á að skriflegt eða rafrænt samþykki rétthafa hafi legið fyrir flutningnum. Þá kom fram í svörum Nova að fjarskiptafyrirtækið gangi út frá því að munnlegt samþykki sem aflað væri í símtali væri fullnægjandi.

(33) Að framangreindu virtu er það niðurstaða FST að Nova hf. hafi brotið gegn 11. gr. reglna nr. 1112/2022 um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum, sbr. 5. mgr. 76. gr. fjarskiptalaga, með því að hefja ferli við númera- og þjónustuf lutning þegar skriflegt eða rafrænt samþykki rétthafa lá ekki fyrir. Í ljósi málsatvika og sjónarmiða um meðalhóf þykir FST ekki rétt að leggja stjórnvaldssekt á Nova varðandi þennan þátt málsins.

(34) Fyrir liggur að Nova hefur ekki komið sér upp stöðluðu bótakerfi vegna mistaka og tafa við númera- og þjónustuf lutning sem kvartandi getur notið góðs af, eins og áskilið er í IV. kafla reglna nr. 1112/2022 um númera- og þjónustuf lutning. Það útilokar þó ekki að Nova geti með einhverjum hætti bætt kvartanda upp fyrir það óhagræði sem hann varð fyrir, líkt og fram hefur komið að sé venja félagsins í málum sem þessum.

(35) Í ljósi þess að bótakerfi fyrir notendur vegna mistaka og tafa við númera- og þjónustuf lutning var nýmæli í nýjum fjarskiptalögum, sem lagði íþyngjandi skyldur á fjarskiptafyrirtækin, taldi FST rétt að leiðbeina fjarskiptafyrirtækjunum sérstaklega um þessa skyldu. Var það fyrst gert með bréfi til Nova þann 18. október 2022 og síðan með ítrekunarbréfi þann 23. nóvember 2022. Þetta var jafnframt áréttað munnlega á fundi sem FST átti fyrir á árinu með Nova í öðru kvörtunarmáli sem einnig varðaði númer- og þjónustuf lutning. Þegar ákvörðun þessi er tekin hefur Nova ekki enn komið upp slíku bótakerfi, þótt að drög að fyrirkomulagi liggja nú fyrir. Aðgerðarleysi Nova hvað þetta varðar felur í sér brot gegn 17. og 20. gr. reglna nr. 1112/2022 um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum, sbr. 5. mgr. 76. gr. fjarskiptalaga.

(36) Í ljósi fyrri leiðbeininga FST og ítrekana og að nú hefur komið upp tilvik þar sem reynt hefði á bótakerfið að þá telur FST það vera óhjákvæmilegt að leggja stjórnvaldssekt á Nova vegna aðgerðarleysis við að koma upp bótakerfi í samræmi við kröfur laga og reglna, sbr. viðurlagaheimild í k-lið 103. gr. fjarskiptalaga.

(37) Varðandi ákvörðun um upphæð sektarfjárhæðar horfir stofnunin til þess, sem hún hefur orðið áskynja um við umsýslu í fyrri kvörtunarmálum neytenda gagnvart Nova, að félagið leitast almennt við að ná sáttum við notendur sem orðið hafa fyrir þjónustuskerðingu af einhverju tagi. Má ætla að það verði einnig gert í máli þessu. Þá ber að líta til þess að nú liggja fyrir drög að fyrirkomulagi bótakerfis um númera- og þjónustuf lutning. Sektarfjárhæðin telst því hæfilega ákveðin 200.000 kr. sem greiðist í ríkissjóð.

#### *Ákvörðunarorð*

- 1. Nova hf. braut gegn 11. gr. reglna nr. 1112/2022 um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum, sbr. 5. mgr. 76. gr. laga um fjarskipti nr. 70/2022, með því að hefja ferli við númera- og þjónustuf lutning án þess að fyrir lægi skriflegt eða rafrænt samþykki rétthafa númersins fyrir því.**
- 2. Aðgerðarleysi Nova hf. við að koma upp bótakerfi vegna mistaka eða tafa við númera- og þjónustuf lutning braut gegn 17. og 20. gr. reglna nr. 1112/2022 um númera- og þjónustuf lutning.**



**Þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum, sbr. 5. mgr. 76. gr. laga um fjarskipti nr. 70/2022**

- 3. Með vísan til k-liðar 103. gr. laga um fjarskipti nr. 70/2022 er lögð sekt á Nova hf. að upphæð 200.000 kr. fyrir að hafa ekki komið sér upp bótakerfi vegna tafa eða mistaka við númera- og þjónustuf lutning, sbr. 2. tölulið ákvörðunarorða. Sektina skal greiða í ríkissjóð innan mánaðar frá dagsetningu ákvörðunar þessarar.**
- 4. Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 20. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi var kunnugt um ákvörðun Fjarskiptastofu. Samkvæmt lögum nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu getur aðili einnig borið ákvörðun stofnunarinnar beint undir dómstóla án þess að mál sé fyrst borið undir úrskurðarnefnd. Slíkt mál skal höfðað innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi fékk vitneskju um ákvörðun stofnunarinnar. Málskot frestar ekki réttaráhrifum ákvarðana stofnunarinnar. Málskot beint til dómstóla hindrar að úrskurðarnefnd sé heimilt að taka kæru til málsmeðferðar.**

*Fjarskiptastofa, 13. júlí 2023*

---

Björn Geirsson, f.h. forstjóra

---

Anna María Reynisdóttir