



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 20/2012 um bráðabirgðaákvörðun vegna kvörtunar Símans hf. um gjalddöku Hringdu ehf. fyrir númeraflutninga

I.

Erindið

Með bréfi dags. 20. mars s.l., barst PFS kvörtun frá Símanum hf. (Síminn) gegn Hringdu ehf. vegna fyrirhugaðra verðhækkana þess síðarnefndu á verðskrá sinni. Kom fram í kvörtun Símans að Hringdu hefði með tölvupósti þann 29. febrúar s.l., tilkynnt Símanum um fyrirhugaðar verðskrárbreytingar sem hefðu falið í sér verulega hækkun á gjaldi fyrir númeraflutninga auk talsverðrar hækkunar á verðskrá vegna lúkningar. Var auk þessa tilkynnt af hálfu Hringdu að umræddar breytingar myndu taka gildi þann 1. apríl s.l. Símann vísar til samtengisamnings félaganna en skv. honum beri að tilkynna allar verðbreytingar með tveggja mánaða fyrirvara. Síminn bendir á að með tölvupósti þann 5. mars s.l., hafi félagið tilkynnt Hringdu að það hafnaði gildistíma umræddra verðbreytinga, þ.e 1. apríl, n.k., á þeim grundvelli að Hringdu hefði ekki tilkynnt breytingarnar með fyrirnefndum tveggja mánaða fyrirvara. Hafnaði Síminn ennfremur verðskrá Hringdu alfarið vegna númeraflutninga en að mati Símans þótti ljóst að ný verðskrá Hringdu endurspeglaði ekki raunkostnað. Óskaði Síminn í kjölfarið, í þessu bréfi til stofnunarinnar, eftir því að PFS tæki til skoðunar verðhækkanir Hringdu vegna númeraflutning og að PFS tæki ákvörðun vegna verðskrár Hringdu fyrir númeraflutninga.

Í kvörtun Símans kom eftirfarandi ennfremur fram:

„Eftir verðbreytingar hefur verðskrá Hringdu vegna lúkningargjalda hækkað um 100% á rúmu ári, eða síðan í janúar 2011. telur Síminn að PFS þurfi að taka verðskrá Hringdu til sjálfstæðrar skoðunar enda er félagið óumdeilanlega markaðsráðandi í eigin neti. Tilefni kvörtunar þessar er fyrst og fremst verðskrárhækkanir vegna númeraflutninga. Samkvæmt 2. mgr. 19. gr. reglna um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum skal gjald við umskráningu númera endurspegla kostnað. [...] Samkvæmt nýrri verðskrá Hringdu hyggst félagið innheimta kr. 1.650 fyrir flutning á stöku númeri en 43.500 fyrir flutning á númeraröðum fyrir hverja seríu. Síminn telur að það sé ótvírætt að verðlagning Hringdu sé verulega hærri en sem nemur þeim kostnaði sem fellur til hjá Hringdu vegna umskráninga.“

Þessu til stuðnings vísar Síminn til bréfs Hringdu, til PFS, dags. 6. júní s.l., í tengslum við ákvörðun PFS nr. 9/2012 vegna ágreinings um umsýslugjald vegna númera- og þjónustuflytninga, þar sem fram hafi komið með afdráttarlausum hætti að það væri engin kostnaður sem félli til hjá Hringdu vegna umskráninga á númerum og félagið hafi meira að segja byggt á því gagnvart PFS vegna kröfu sinnar um að kostnaður vegna umskráningar yrði felldur niður. Fær Síminn ekki séð hvernig Hringdu ætli að rökstyðja núna að hin nýja verðskrá endurspegli þann kostnað sem fellur til við umskráningar, sérstaklega þegar lítið sé til þess að Hringdu hafi verðlagt þjónustuna í báðum tilfellum 300% hærra en Síminn gerir. Ennfremur bendir Síminn á að verðhækkunin sé í ósamræmi við fullyrðingar félagsins gagnvart PFS.

Telur Síminn, þegar ofangreint er haft í huga og í ljósi afdráttarlausra yfirlýsinga Hringdu um að enginn kostnaður falli til vegna númeraflutninga hjá félaginu, að verðskrá Hringdu endurspegli ekki raunverulegan kostnað við þjónustuna. Fer Síminn þess á leit að PFS taki umrætt mál til skoðunar og vísar í því sambandi til ákvörðunar PFS nr. 9/2012.

II.

Ákvörðun PFS nr. 9/2012

PFS vill í þessu samhengi minnst á nýlega ákvörðun stofnunarinnar nr. 9/2012 er varðaði kvörtun Hringdu vegna umsýslugjalds fyrir númera- og þjónustuflytning, en ágreiningur var uppi milli fjarskiptafyrirtækjanna Hringdu, Tal, Vodafone og Símans um raunverulegan kostnað og gjald vegna númeraflutninga. Var niðurstaða PFS í umræddri ákvörðun sú að innheimta fjarskiptafyrirtækja á umsýslugjaldi vegna númera- og þjónustuflytninga væri heimil og fæli ekki í sér aðgangshindrun á markaði og að fyrirtækjum væri í sjálfsvald sett hvort þau það kjósi að taka á sig þann kostnað eða lætur viðskiptavin inna það af hendi til fráfarandi fjarskiptafyrirtækis. Hins vegar komst PFS að þeirri niðurstöðu að þau gögn sem lögð höfðu verið fram í málinu gætu ekki verið grundvöllur breytinga á gjaldskrá viðkomandi félaga þar sem samræma þyrfti forsendur og framkvæmd kostnaðargreiningar svo PFS væri kleift að leggja mat á kostnað við númeraflutninga á Íslandi. PFS hygðist beita sér fyrir því að gjaldtaka fyrir númeraflutning yrði kostnaðargreind á næstu mánuðum með samræmdum hætti. Þar sem það fellur í verkahring PFS að tryggja að umrædd gjöld taki mið af raunverulegum kostnaði, taldi stofnunin því að réttast væri í stöðunni að núverandi gjaldskrá félaganna vegna númera- og þjónustuflytninga héldist óbreytt þar til niðurstaða úr kostnaðargreiningu lægi fyrir.

III.

Forsendur og niðurstaða

3.1

Lagaumhverfi

Samkvæmt lögum nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun er það hlutverk PFS að annast framkvæmd laga um fjarskipti og laga um póstþjónustu og hafa eftirlit með fjarskiptum og póstþjónustu. Hefur stofnunin skv. 4. gr. laga nr. 69/2003 eftirlit með starfsemi fjarskiptafyrirtækja og póstrekkenda, þar með talið fjárhagsstöðu þeirra og skal fylgjast með því að starfsemi þeirra sé í samræmi við lög, reglugerðir, reglur, skilyrði eða ákvarðanir sem um starfsemina gilda og að starfsemin sé að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti.

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

Með númeraflutningi er notendum 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.

3.2

Heimild til bráðabirgðaákvörðunar og skilyrði

Í kvörtun Símans kom fram sú krafa af hálfu fyrirtækisins að PFS tæki umrætt mál til skoðunar. Ljóst er að ekki er farið fram á bráðabirgðaákvörðun af hálfu Símans í erindi þess. PFS vill þó í þessu sambandi benda á að í 4. mgr. 9. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun er að finna heimild til handa stofnuninni að grípa inn í deilur aðila að eigin frumkvæði til þess að ná markmiðum laga um fjarskipti, laga um pósthjónustu eða laga um Póst- og fjarskiptastofnun. Það, að ekki hafi verið farið fram á bráðabirgðaákvörðun, af hálfu Símans, berum orðum í kvörtun fyrirtækisins, kemur þar af leiðandi ekki í veg fyrir það að PFS taki slíka ákvörðun að eigin frumkvæði ef stofnunin telur slíkt nauðsynlegt til þess að ná fyrrgreindum markmiðum laganna sbr. 4. mgr. 9. gr. fjarskiptalaga.

Heimild PFS til þess að taka bráðabirgðaákvörðun er að finna í 11. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun, en samkvæmt ákvæðinu er stofnuninni heimilt að taka bráðabirgðaákvörðun, enda sé hætt á því að dráttur á úrskurði valdi því að réttindi aðila máls fari forgörðum eða hann verði fyrir verulegu fjártjóni.

Að mati stofnunarinnar eru þeir hagsmunir sem hér um ræðir til þess fallnir að PFS telur sér bæði rétt og skylt að taka bráðabirgðaákvörðun á grundvelli sjónarmiða um neytendavernd. Skýrist sú afstaða stofnunarinnar á því að ef umrædd fyrirhuguð hækkun Hringdu næði fram að ganga, gæti það haft í för með ójafnvægi á markaði og jafnvel verið til þess fallið að hindra neytendur í því að flytja sig á milli fjarskiptafyrirtækja, en ljóst þykir að mati PFS að of hátt gjald fjarskiptafyrirtækja vegna númera- og þjónustuf lutnings neytenda yrði ótvírætt hindrun í vegi þeirra að því er varðar frelsi neytenda til að færa númer- og þjónustu og skipta um þjónustuveitanda og brýtur þar með gegn 52. gr. fjarskiptalaga og reglum um númera- og þjónustuf lutning nr. 617/2010.

Telur stofnunin ennfremur fjárhagslega hagsmuni annarra fjarskiptafyrirtækja ekki síður skipta máli í þessu sambandi, s.s. í þeim tilvikum sem fyrirtæki kjósa að greiða umrætt gjald fyrir nýja viðskiptavinum sína. Ef fyrirhuguð verðhækkun Hringdu næði fram að ganga yrðu fyrrgreindir fjárhagslegu hagsmunir fyrirtækjanna þar með bundnir við það að þurfa hugsanlega að ofgreiða númeraflutningsgjöld en að mati PFS, sem byggist á fyrirliggjandi

gögnum máls, er ekki ólíklegt að umrædd verðhækkun sé umfram þann kostnað sem af númera- og þjónustuflytningi leiðir.

Að því sögðu telur PFS þegar ofangreint er haft í huga að skilyrði til töku bráðabirgðaákvörðunar séu uppfyllt, enda sé ljóst ef fyrirætlanir Hringdu, um verðhækkanir næðu fram að ganga, hefði það tvímælalaust í för með sér að réttindi aðila færu forgörðum en með því er átt við neytendur, auk þess sem aðilar máls gætu orðið fyrir verulegu fjártjóni, þegar fram líða stundir og nýtt gjald liggur fyrir að undangenginni kostnaðargreiningu.

Ákvörðunarorð

Hringdu ehf. er óheimilt að hækka verðskrá sína að því er varðar gjald vegna númera- og þjónustuflytning.

Gjald fjarskiptafyrirtækja á íslenskum markaði vegna númera- og þjónustuflytninga skal taka mið af því gjaldi sem ákvarðað var árið 2000, og haldast óbreytt þar til ný kostnaðargreining hefur farið fram af hálfu PFS með samræmdum 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, 1. júní, 2012

Hrafnkell V. Gíslason, forstjóri

Guðmunda Áslaug Geirsdóttir