



# PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

## Ákvörðun nr. 12/2013

### **Kvörtun vegna meintrar synjunar á númera- og þjónustuf lutningi frá Hringdu ehf. til Fjarskipta hf.**

#### **I.**

#### **Erindið**

Póst- og fjarskiptastofnun barst kvörtun, dags. 23. janúar sl., frá [ ... ]<sup>1</sup> (kvartandi), þar sem var kvartað yfir lélegri þjónustu hjá Hringdu ehf., synjun á þjónustuf lutningi, misræmis í reikningum félagsins og innheimtu fyrir þjónustu sem ekki var veitt. Með tölvupósti kvartanda, dags. 9. febrúar kom fram að kvartandi hefði ekki skrifað undir samning við Hringdu ehf. þess efnis að fara í viðskipti við félagið. Þá kom fram í tölvupósti hans, dags. 9. mars sl., að aldrei hafi verið samþykkt að fara í viðskipti við Hringdu ehf.

Eftir skoðun stofnunarinnar á málinu og mikil bréfaskipti við kvartanda, starfsmenn Hringdu ehf. sem og á grundvelli síðari upplýsinga frá kvartanda og Fjarskiptum hf. (hér eftir Vodafone) sem fram komu í gögnum kvartanda er það mat stofnunarinnar að rétt væri að greina kvörtunina í tvö aðskilin mál. Fyrra málið laut að heimild Hringdu ehf. til að hefja númera- og þjónustuf lutning á númerum kvartanda, þ.e. hvort þjónustuf lutningur til félagsins hafi verið í samræmi við reglur, nr. 617/2010, um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum. Þá var í sama máli fjallað um þann hluta kvörtunar er laut að lélegri þjónustu Hringdu ehf. og misræmi reikninga. Með ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar, nr. 40/2012 komst stofnunin að þeirri niðurstöðu að ekki verði talið að Hringdu ehf. hafi brotið gegn ákvæðum reglna, nr. 617/2010, um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum. Aftur á móti komst stofnunin að því að félagið hefði, með því að tilgreina ekki á reikningi til kvartanda að innheimt væri seðilgjald, brotið gegn f –lið 5. gr. reglugerðar, nr. 526/2011, um reikninga fyrir fjarskiptaþjónustu.

---

<sup>1</sup> Nafn og símanúmer kvartanda eru felld út vegna trúnaðar.

Í þessari ákvörðun, er lýtur að síðari hluta kvörtunarinnar, verður ákvarðað hvort að brotið hafi verið gegn ákvæðum fjarskiptalaga og afleiddum réttarheimildum við númera- og þjónustuflutning kvartanda frá Hringdu ehf. til Vodafone á símanúmerinu [ ... ].

## II.

### Málavextir og bréfaskrif

#### 2.1 Bréfaskrif við Hringdu ehf. og kvartanda

Í framangreindri kvörtun var gerð sú krafa að símanúmer kvartanda yrðu tafarlaust flutt frá Hringdu ehf. og farið fram á endurgreiðslu reikninga sem þegar höfðu verið greiddir. Kemur fram í kvörtuninni að „ ... *einnig hafi verið bedið um flutning á númerunum aftur til Vodafone strax eftir áramót og ekkert [hafi] þokast í þá átt þrátt fyrir marga tugi símtala.*“ Póst- og fjarskiptastofnun sendi bréf, dags. 24. janúar 2012, til Hringdu ehf. og bauð félaginu að tjá sig um innkomna kvörtun og barst stofnuninni tölvupóstur frá Hringdu ehf. þann 27. janúar s.m. Í tölvupóstinum var þó ekki vikið sérstaklega að meintri synjun á þjónustuflutningi til Vodafone heldur brugðist við öðrum hlutum kvörtunarinnar (sbr. ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar, nr. 40/2012). Stofnunin sendi því tölvupóst til Hringdu ehf. þann 30. janúar og óskaði eftir skýrum svörum um hvort flutningur á þjónustu hafi átt sér stað eða hvort kvartandi væri enn í viðskiptum við félagið. Þann sama dag barst stofnuninni það svar að símanúmerið [ ... ] hafi farið frá félaginu þann 27. janúar en símanúmerið [ ... ] sé enn hjá þeim.

Með bréfi stofnunarinnar, dags. 31. janúar 2012, var kvartanda gefinn kostur á að koma að athugasemdum sínum við svar Hringdu ehf. Í bréfinu var einnig vísað til eins fylgiskjals kvörtunarinnar sem innihélt tölvupóst frá [ ... ]<sup>2</sup>, dags. 10. janúar 2012 þar sem hann óskaði eftir staðfestingu kvartanda á uppsögnum á umræddum símanúmerum. Óskaði stofnunin eftir að fá upplýsingar um, og afrit hafi slíkt verið fyrir hendi, hvort staðfesting þess efnis hafi verið send Hringdu ehf.

Póst- og fjarskiptastofnun barst tölvupóstur frá kvartanda þann 6. febrúar 2012 þar sem m.a. segir að kvartandi skilji ekki af hverju öðru símanúmerinu sé enn haldið hjá félaginu. Það hafi með sinnuleysi og aðgerðum sínum valdið kvartanda ómældu viðskiptalegu og fjárhagslegu tjóni með því að ekki hafi verið hægt að ná í aðalsímanúmer kvartanda í hátt í þrjár vikur. Í svari kvartanda var þó ekki að finna upplýsingar um eða staðfestingu þess efnis að kvartandi hafi sagt upp umræddum símanúmerum líkt og óskað var eftir í bréfi stofnunar. Í tölvupósti til kvartanda þann 7. febrúar sl. var vísað í framangreint bréf stofnunarinnar og óskað eftir að fá upplýsingar um hvenær þjónustunni hafi verið sagt upp.

Í tölvupósti kvartanda, dags. 8. febrúar 2012 kemur fram að kvartandi hafi hringt í Hringdu ehf. og að starfsmaður félagsins, [ ... ], hafi óskað eftir að kvartandi sendi sér tölvupóst um að hann vildi ekki vera áfram í viðskiptum við félagið. Þá segir jafnframt að lokað hafi verið á síma kvartanda sem orsakaðist af því að Hringdu ehf. hafi talið kvartanda verið að segja upp áskrift sinni en ekki hætta viðskiptum við félagið. Í framhaldinu var númerið tengt aftur. Þá

---

<sup>2</sup> Nöfn starfsmanna fjarskiptafyrirtækja eru felld út vegna trúnaðar.

hafi kvartandi á sama tíma verið í samskiptum við Vodafone um flutning til félagsins það svo virðist sem að félagið hafa ekki getað fengið númerin flutt frá Hringdu ehf.

Í tölvupósti stofnunarinnar, dags. 8. febrúar 2012 var kvartanda leiðbeint um að þegar um er að ræða flutning á þjónustu milli fjarskiptafyrirtækja er framkvæmdin sú að móttakandi fjarskiptafyrirtæki sé einungis heimilt að hefja ferli við númera- og þjónustuflutning þegar skriflegt eða rafrænt leyfi réttthafa símanúmers liggur fyrir. Hið rafræna samþykki geti verið í formi tölvupósts eða sms-skilaboða. Óskaði Póst- og fjarskiptastofnun eftir að fá upplýsingar um hvenær kvartandi hafi haft samband við Vodafone og óskað eftir að félagið kallaði eftir flutningi beggja símanúmeranna frá Hringdu ehf.

Í framhaldinu fékk stofnunin svar frá kvartanda þar sem m.a. segir að kvartandi hafi oft hringt til Vodafone og að starfsmaður félagsins hafi sent beiðni um flutning til Hringdu ehf. þann 11. janúar 2012. Kvartandi hafi samþykkt að fara í viðskipti við Vodafone þann 17. janúar sl. Þann 27. janúar hafi aftur verið send beiðni á Hringdu ehf. Eins kemur fram að starfsmenn Vodafone hafi staðfest í símtali við kvartanda að símanúmer hans væru komin til félagsins en aftur á móti sitji hann uppi með reikninga fyrir mánaðargjöldum frá Hringdu ehf. sem hann hefur ítrekað neitað að greiða. Aftur sendir kvartandi tölvupóst þann 9. mars 2012 þar sem segir að hann hafi aldrei samþykkt að fara í viðskipti til Hringdu ehf. Jafnframt sendi kvartandi tölvupóst þar sem meðfylgjandi var afrit af tölvupósti starfsmanns Vodafone frá 9. mars 2012, þess efnis að símanúmerið [ ... ] hafi komið til Vodafone þann 7. febrúar sl. og símanúmerið [ ... ] hafi komið til Vodafone tveimur dögum síðar, þ.e. 9. febrúar sl.

Í ljósi fullyrðinga kvartanda var óskað eftir athugasemdum Hringdu ehf., sbr. bréf stofnunarinnar, dags. 20. mars 2012. Í bréfinu var Hringdu ehf. bent á ákvæði reglna, nr. 617/2010, um númera og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum. Eftir ítrekunarbréf, dags. 16. apríl 2012, 16. maí 2012 og 23. júlí 2012 barst stofnuninni tölvupóstur frá Hringdu ehf. þann 23. júlí 2012 þar sem fram kemur að erindi stofnunarinnar hefði áður verið svarað með tölvupósti, dags. 23. maí 2012. Í tölvupóstinum kom m.a. fram að félagið hefði „ ... *ekkert gert til þess að stöðva flutningsferlið, réttthafar eru þeir sömu og þeir voru og höfum við engar leiðir til þess að stoppa ferlið þar sem þetta fer í gegnum sama heildsöluadila (Símann) hjá okkur og Vodafone.*“ Þá segir einnig að „ ... [b]æði númerin eru pöntuð hjá Vodafone í lok janúar, en númerið [ ... ] fer ekki yfir til Vodafone. Það er enn skráð hjá okkur hjá heildsölu Símans og er öll notkun á því enn að fara í gegnum Hringdu. Viðskiptavinir hefur verið tjáð það að númerið sé enn virkt hjá okkur og að hann þurfi að hafa samband við Vodafone til þess að notkun á númerinu fari í gegnum þá.“ Eins kom fram í svarbréfi Hringdu ehf. að félagið muni fella niður fyrsta reikninginn sem var gefinn var út á kvartanda með gjalddaga í lok janúar. Hins vegar verði kvartandi að greiða aðra reikninga þar sem fer notkunin fram í gegnum Hringdu ehf. Ekki hafi verið greiddur neinn reikningur og því ekki tilefni til endurgreiðslu.

Af innkomnu svari Hringdu ehf. var sent bréf til kvartanda, dags. 24. júlí sl., þar sem honum var boðið að tjá sig um og koma að athugasemdum sínum varðandi svör Hringdu ehf. Kvartandi hafði samband við stofnunina í gegnum síma þann sama dag þar sem fram kom að hann hygðist ekki nýta sér frest stofnunarinnar til að skila inn athugasemdum við svar

Hringdu ehf. og telji sig vera búinn að koma öllum sínum sjónarmiðum á framfæri við stofnunina.

## 2.2 Bréfaskrif við Hringdu ehf., Vodafone og Símann hf.

Í ljósi þess sem fram kom í tölvupósti Hringdu ehf. hóf stofnunin skoðun á því hver staða beiðna umrædds númera- og þjónustuflutnings væri milli Vodafone og Símans hf. Með samhljóða bréfum stofnunarinnar, dags. 25. júlí 2012, til félaganna óskaði stofnunin eftir upplýsingum frá félögunum er varðarði umræddan flutning beggja símanúmera frá Hringdu ehf. til Vodafone. Þá óskaði stofnunin eftir athugasemdum félaganna við tilvitnaðri fullyrðingu Hringdu ehf. um að bæði símanúmerin hafi verið pöntuð af Vodafone en annað þeirra væri enn skráð hjá Hringdu ehf. í heildsölu Símans hf. Í bréfinu segir:

„Samkvæmt upplýsingum frá Vodafone var fyrst óskað eftir númera- og þjónustuflutningi frá Hringdu ehf. þann 11. janúar sl. og á ný þann 27. janúar sl. fyrir símanúmerin [ ... ] og [ ... ]. Þá kemur fram í meðfylgjandi tölvupóstum Vodafone til kvartanda að símanúmerið [ ... ] hafi flust yfir til Vodafone þann 7. febrúar sl. Hvað varðar símanúmerið [ ... ] kemur fram í tölvupósti Vodafone að það hafi flust frá Hringdu til Vodafone þann 9. febrúar sl. Aftur á móti er það svo dregið til baka í tölvupósti félagsins, dags. 29. júní sl. Í tölvupóstinum segir m.a.:

„ ... svo gerum við [Vodafone] pöntun aftur yfir til okkar sem sendist á Símann þar sem að þú ert utan þjónustusvæðis bæði Vodafone og Hringdu og ert því á línu hjá Símanum. Nr [ ... ] flyst yfir til okkar á þeirri dagsetningu sem er gefin upp hér að neðan eða 07.02.12 en[n] [ ... ] flyst ekki yfir og heldur áfram í rúkkun hjá Hringdu. Tengiliður okkar við önnur fjarskiptafyrirtæki er búin að fá það staðfest frá Símanum að þeir fengu beiðnirnar fyrir báðum númerunum enn þeir fluttu bara annað. Síminn er núna að breyta skráningunni á þessu númeri þannig að það hætti hjá Hringdu og komi yfir til okkar. Þetta eru því miður mannleg mistök sem eru gerð hjá Símanum.““

Í bréfinu var einnig óskað eftir að fá upplýsingar og gögn frá félögunum um hvenær Vodafone óskar fyrst eftir flutning númeranna til félagsins, hvort töf hafi orðið á veitingu slíks flutnings og ef svo, af hvaða ástæðum. Var Vodafone jafnframt sérstaklega beðið um að greina frá á hvaða grundvelli kvartanda var tilkynnt að símanúmerið hefði verið flutt yfir til Vodafone þann 9. febrúar 2012.

### *Svarbréf Hringdu ehf.*

Með tölvupósti Hringdu ehf., dags. 9. ágúst 2012, kemur fram að eðlilegt ferli númeraflutnings frá Hringdu ehf. er að Vodafone sendi pöntun á heildsölu Símans hf. sem í framhaldinu sendi uppsagnartilkynningu til Hringdu ehf. Segir að númerið [ ... ] hafi farið í eðlilegt ferli og að félaginu hafi borist uppsagnartilkynning frá Símanum hf. þann 27. janúar 2012. Aftur á móti hafi ekki borist slík tilkynning varðandi númerið [ ... ] og virðist því sem svo að beiðnin hafi ekki farið í rétt ferli hjá Vodafone og Símanum hf. Jafnframt kemur fram í tölvupóstinum að kvartandi hafi haft samband við félagið og greint því frá að númerið eigi að vera hjá Vodafone. Hringdu ehf. hafi þá bent kvartanda á að hann yrði að hafa samband við

Vodafone vegna málsins. Það sé svo ekki fyrr en 29. júní 2102 sem að félagið gerir skuldalokun á númerinu vegna fjölda ógreiddra reikninga.

Þar sem svar Hringdu ehf. laut jafnframt að öðrum ágreiningi milli félagsins og kvartanda var kvartanda sendur tölvupóstur Hringdu ehf., sbr. bréf stofnunarinnar, dags. 20. september 2012. Ekki bárumst athugasemdir frá kvartanda.

Að framangreindu er ljóst að umrædd beiðni um númera- og þjónustuf lutning frá Hringdu ehf. fer ekki í ferli hjá því félagi og var rannsókn málsins því beint að samskiptum Vodafone og Símans hf. vegna umræddrar beiðni Vodafone.

#### *Svarbréf Vodafone*

Póst- og fjarskiptastofnun barst tölvupóstur frá Símanum hf. þann 16. ágúst 2012 þar sem fram kom að samkvæmt upplýsingum hjá félaginu var Vodafone sendur tölvupóstur 27. janúar 2012, kl. 08:26, þar sem félaginu var tilkynnt um að flutningur á númerinu hefði ekki tekist þar sem það væri í FFER (fast forval einn reikningur) hjá Hringdu ehf. en beiðni hafði borist Símanum hf. 24. janúar 2012. Í tölvupóstinum óskaði Síminn hf. eftir öllum málgögnum í málinu.

Þann sama dag var sendur tölvupóstur til Símans hf. þar sem málavextir voru reifaðir. Greindi stofnunin frá því að samhljóða bréf hafi verið sent Vodafone og sent hefði verið til Símans hf. þann 25. júlí 2012 en ekki hefðu borist svar frá Vodafone. Taldi stofnunin rétt að bíða með að senda málgögnin til Símans hf. þar til viðbrögð Vodafone við bréfinu væru komin.

Stofnunin sendi á ný bréf til Vodafone þann 16. ágúst 2012 og ítrekaði fyrra bréf sitt og óskaði eftir að umbeðnar upplýsingar og gögn bærust stofnuninni fyrir lok dags 27. ágúst 2012.

Með bréfi, dags. 28. ágúst 2012, setti Vodafone fram skýringar sínar. Í bréfinu kemur fram að kvartandi hafi verið í viðskiptum við félagið frá september 2009 en í byrjun desember 2011 fari símanúmerin úr viðskiptum hjá Vodafone og til Hringdu ehf. Vodafone leggur svo inn pöntun um flutning símanúmeranna aftur til félagsins þann 27. janúar 2012, sbr. fylgiskjal með bréfi Vodafone. Einnig segir í bréfinu að bæði númerin séu fast forval númer, þar sem þau eru utan þjónustusvæðis Vodafone, og þarf pöntunin því að vinnast af Símanum hf. Númerið [ ... ] hafi verið afgreitt af Símanum hf. samkvæmt pöntuninni en ekki númerið [ ... ].

Jafnframt kemur fram að kvartandi hafi haft samband við Vodafone í júní og gert athugasemdir um að númerið væri enn í fast forval hjá Hringdu ehf. þrátt fyrir ósk hans um að vera hjá Vodafone. Þá hafi starfsmaður Vodafone verið í samskiptum við Símann hf. vegna málsins og óskaði eftir að Síminn hf. myndi framkvæma pöntun frá 27. janúar um að flytja símanúmerið yfir til Vodafone.

Meðfylgjandi bréfi Vodafone voru flutningsbeiðnir félagsins til Símans hf. og skýringar með þeim sem og tölvupóstsamskipti starfsmanna Vodafone og Símans hf. frá 21. júní 2012 til 30. júlí 2012. Sýndu myndir af flutningsbeiðnum félagsins til Símans hf. að fimm vörðudu símanúmerið [ ... ] en aðeins ein þeirra símanúmerið [ ... ].

Í skýringarblaði Vodafone segir:

„[ ... ]

[ ... ]

**Ferill pantana:**

[ ... ] **pantað 11.01.2012 2367082 – Heimasími 2 = villa (fylgiskjal 1)**

Mál stofnað í GO

27.01.2012 11:13 - Hætt við

Lokað til að hægt sé að panta aftur.

[ ... ] **2378124 - Heimasími 2 27.01.2012 = villa (fylgiskjal 2)**

Villa kom upp í GO við stofnun:

Error: Það er þegar til samskonar beiðni í GO fyrir símanúmerið: [ ... ] (sjá beiðni=73816)

[ ... ] **2378143 - Heimasími 2 27.01.2012 = villa (fylgiskjal 3)**

Villa kom upp í GO við stofnun:

Error: Það er þegar til samskonar beiðni í GO fyrir símanúmerið: [ ... ] (sjá beiðni=73817)

[ ... ] **2378372 - Heimasími 227.01.2012 = villa ótengt (fylgiskjal 4)**

Mál stofnað í GO

27.01.2012 13:38 - Virkt (óstaðfest)

[ ... ] **2368440 – Uppsögn 13.01.2012 skv. Excel lista frá Símanum = afgreitt 10-02-12 09:31 (fylgiskjal 5)**

[ ... ] U TLBS : . Var tengdur í sendingu : HAL00000 30.12.2011

[ ... ] I TLBS : . Var tengdur í sendingu : HAL00000 30.12.2011

5[ ... ] **1723980 - Heimasími 2 09.09.09 (fylgiskjal 6)**

Mál stofnað í GO

10.09.2009 09:49 - Virkt (óstaðfest)

17.09.2009 12:51 - Uppfæra CCB

17.09.2009 12:51 - Uppfæra iCare

17.09.2009 12:51 - Virkt+Staðfest“

Af tölvupóstsamskiptum starfsmanna sést að starfsmaður Vodafone sendir tölvupóst á „ZZ Heildsala“ hjá Símanum hf. þann 21. júní 2012 þar sem óskað er eftir að starfsmaður Símans hf. skoði málið þar sem viðskiptavinurinn kannist ekki við að símanúmerið [ ... ] eigi að vera í FF hjá Hringdu ehf. heldur í FF hjá Vodafone. Eftir frekari tölvupósta þar sem málið er útskýrt kemur fram í tölvupósti hjá starfsmanni Vodafone að bæði númerin hafi verið pöntuð frá Hringdu ehf. til Vodafone sama dag en svo virðist sem að Síminn hf. hafi „ ... ekki afgreitt [ ... ] til okkar heldur bara [ ... ]“ og biður starfsmaður Vodafone um að þetta sé lagfært.

Í svarpósti starfsmanns Símans hf. kemur fram að hann hafi fundið beiðnirnar en svo virðist sem einungis hafi verið unnið áfram með aðra beiðnina og spyr hvort að flytja eigi það númer frá Símanum hf. til Vodafone. Er það leiðrétt af starfsmanni Vodafone og sagt að „ ... þetta [eigi] að vera á línu Símans og í FF Vodafone.“ Tilgreinir starfsmaður Símans hf. þá að það sé ekki heildsöluþjónusta heldur smásala. Óskar starfsmaður Vodafone þá eftir að þetta verði áframsent innanhús hjá Símanum hf. svo rétt afgreiðsla komist á. Í svarpósti starfsmanns Símans hf. kemur þá fram að ekki sé nægjanlegt að áframsenda póstinn þar sem senda verður beiðni á „ES“ sem starfsmaður Vodafone gerir með tölvupósti 2. júlí 2012 til „ZZ skráningar ES“. Í þeim tölvupósti er vinsamlega óskað eftir að símanúmerið [ ... ] sé sett í FF Vodafone. Beiðni hafi verið sendi í janúar en ekki verið afgreidd.

Í tölvupósti frá „ZZ skráningar ES“ til „ZZ heildsala“ (innan Símans hf.) og starfsmanns Vodafone segir að þau sjái ekki um að setja í Fast Forval. Númerið sé nú í FF til Hringdu ehf. og er óskað eftir að „ZZ Heildsala“ svari starfsmanni Vodafone. Starfsmaður Vodafone sendir svarpóst á báða aðila og tilgreinir að starfsmaður heildsölu Símans hf. hafi bent á að hafa samband við skráningar. Er ítrekuð beiðni um afgreiðslu. Starfsmaður heildsölu svarar þann 6. júlí með eftirfarandi hætti:

„Búin að ver[a] að skoða þetta mál og sett[i] mig því í samband við ES. Það þarf að koma beiðni frá ykkur um að flytja númerið yfir og ég er búin að láta skoða hvort það hafi komi[ð] en svo er ekki. [Þ]ar sem vv ætlar ekki að vera í heildsölu með þjónustuna þá má ég ekki sjá um skráninguna hans.“

Næsti tölvupóstur er svo frá 30. júlí 2012 frá starfsmanni Vodafone til „ZZ Heildsala“ þar sem fram kemur að ekki sé búið að afgreiða beiðnina og er beðið um að málið sé skoðað og númerið sett í FF samkvæmt óafgreiddri beiðni. Er málið ítrekað af hálfu starfsmanns heildsölu Símans hf. við einstaklingsskráningar.

*Svarbréf Símans hf., dags. 10. október*

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 25. september 2012, til Símans hf. var málavöxtum líst og öll málgögn er varða umræddan þjónustu- og númeraflutning, þ.m.t. athugasemdir Vodafone og Hringdu ehf. send félaginu. Er jafnframt ítrekuð upplýsingabeiðni stofnunarinnar, sbr. bréf hennar frá 25. júlí s.á.

Póst- og fjarskiptastofnun barst tölvupóstur frá Símanum hf. þann 10. október 2012. Þar segir m.a.:

„Eftir að hafa farið yfir gögnin sýnist okkur að þetta sé eins og var búið að lýsa. 27. janúar 2012 er send villumelding til Vodafone vegna beggja númera um að flutningur hafi ekki átt sér stað. Vodafone virðist bregðast við öðru númerinu í kjölfarið, þ.e. [ ... ] og það var síðan sett í ferli við flutning og fært til Vodafone skömmu síðar. Það er ekki fyrr en í sumar að Vodafone hefur samband vegna [ ... ] og þá eiga sér stað samskipti þar sem númerið er á endanum fært yfir til Vodafone. Villumeldingin virðist koma fram þarna í skjölunum málsins að hluta til, en það er liðurinn ATH ATH FFER til Hringdu.

Það er e.t.v. rétt að geta þess að bæði númer voru í FFER hjá Hringdu á þessum tíma þ.e. þegar beiðnin var send til Símans. Breyting á FFER yfir í FF er með nokkuð öðrum hætti en frá FF yfir í FF. ... Eins og áður segir þá virðast gögnin sýna að Vodafone brást ekki við villumeldingu á þessu tiltekna númeri fyrr en í sumar, a.m.k. finnast ekki gögn um viðbrögð fyrr en þá.“

#### *Andsvör Vodafone, dags. 11. desember*

Póst- og fjarskiptastofnun sendi bréf til Vodafone, dags. 14. nóvember 2012, þar sem félaginu var boðið að tjá sig um viðbrögð Símans hf. sem og þann hluta svarbréfs Hringdu ehf. frá 9. ágúst 2012, sem laut að umræddum númera- og þjónustuflutningi.

Í tölvupósti Vodafone frá 11. desember 2012 segir að félagið telji svar Símans hf. bera með sér að Síminn hf. hafi hafnað flutningi númersins. Vísar félagið í reglur, nr. 617/2010, um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum og reglur, nr. 655/2010, um forval og fast forval í talsímanetum og kveður að ekki sé til staðar heimild fyrir Símann hf. að hafna flutningnum. Þá segir að Vodafone hafi óskað eftir flutningi á símanúmerinu þann 23. janúar 2012 og að þá hefði símanúmerið átt að flytjast til Vodafone til samræmis við tilvitnaðar reglur. Þá sýni gögn málsins að enginn flutningur hafi átt sér stað þann dag sem pöntun var gerð. Enn fremur segir að félagið hafi gert ítrekaðar tilraunir til að fá umræddan flutning en hann hafi ekki verið „ ... hleypt í gegn a[f] hálfu Símans fyrir en 1. ágúst 2012 og þá án þess að Vodafone hafi gert einhverjar breytingar á umræddri pöntun.“

Þá segir einnig að Vodafone telji að Síminn hf. hafi átt að heimila umræddum flutning, og tryggja þannig að vilji viðskiptavinar hefði náð fram að ganga, í stað þess að heimila hann sjö mánuðum síðar. Telur Vodafone að frekari skýringa sé þörf af hálfu Símans hf.

#### *Andsvör Símans og svar við upplýsingabeiðni stofnunarinnar*

Með bréfi, dags. 9. janúar sl. óskaði Póst- og fjarskiptastofnun eftir upplýsingum frá Símanum hf. ásamt því að bjóða félaginu að koma að athugasemdum sínum við tölvupóst Vodafone frá 11. desember 2012. Í bréfi stofnunarinnar segir:

„Til frekari skýringar á málinu óskar PFS, á grundvelli 16. gr. reglna, nr. 655/2010, um forval og fast forval í talsímanetum, eftir að fá senda verkferla Símans um framkvæmd fasts forvals og fasts forvals með heildstæðri reikningagerð, sbr. 5. mgr. 6. gr. reglnanna. Eins óskar PFS eftir upplýsingum um hver sé munur á afgreiðslu beiðna eftir því hvort um sé að ræða FFER eða FF, komi hann ekki fram í umbeiðnum verkferlum. Eins óskar PFS eftir upplýsingum um á hvaða forsendum villumeldingar komu upp við beiðni Vodafone fyrir símanúmerin [ ... ] og [ ... ]. Eins óskar stofnunin eftir afriti af tilvitnuðum tölvupósti Símans til Vodafone þann 27. janúar 2012 sem og þeim beiðnum sem Símanum hafa borist vegna flutningsbeiðna Vodafone fyrir bæði framangreind símanúmer.“

Póst- og fjarskiptastofnun barst svarbréf Símans hf., dags. 25. janúar sl., en þar kemur fram að flutningur símanúmersins hafi ekki tekist þar sem að símanúmerin voru í FFER hjá Hringdu ehf. Beiðni um að færa símanúmer sem er í FFER yfir í FF hjá öðrum þjónustuveitanda heyrir til undantekninga og af þeim sökum komi upp villa í kerfinu.



Í bréfinu er fjallað með almennum hætti um FF og FFER og hver sé munurinn á þessum tveimur leiðum, þar segir m.a.:

„Fast forval [er] tvískipt þjónusta þar sem viðskiptavinur er bæði í viðskiptum við smásölu Símans og viðkomandi þjónustuveitanda sem væri Vodafone í þessu tilviki. Smásala Símans sendir honum reikning fyrir línugjaldi porti í símstöð, og mögulega sérþjónustu ef viðkomandi er að kaupa þær af Símanum. Vodafone sendir viðskiptavini reikning fyrir umferð (talumferð) og getur verið bæði innanlands og til útlanda. Þessi þjónusta hefur verið í boði hjá Símanum í mörg ár og skv. kvöðum sem á Símanum hvíla. Kerfið sem heldur utan um þennan þátt hefur verið að mestu leyti óbreytt í 10 ár, sér í lagi vegna þess að Síminn fór í umfangsmikla innleiðingu á FFER skv. óskum Vodafone og ákvörðunum PFS, og tók í rekstur haustið 2010.

Fast forval einn reikningur (FFER) er, ólíkt FF, alfarið þjónusta við heildsölu Símans, skv. viðmiðunartilboði um samtengingu talsímaneta og ákvörðun PFS þar að lútandi. Í þeim tilfellum er viðskiptavinur alfarið í viðskiptum við eitt fjarskiptafyrirtæki.

Í þessum tilvikum sem hér um ræðir var viðskiptavinur í FFER þjónustu hjá Hringdu. Það [er] nauðsynlegt að hafa það í huga [í] [að] það eru engar kvaðir á Hringdu að bjóða Vodafone Fast forval. Þess vegna getur Vodafone ekki pantað FF á númer sem er hjá öðrum aðila en Símanum nema [nema] viðskiptavinu[m][r] flytji sig fyrst yfir til smásölu Símans m.v. núverandi fyrirkomulag. Af þessari ástæðu lenda pantanir vegna þessara númera á villu þegar þær voru sendar inn í janúar 2012. Vodafone brást síðan við strax í kjölfarið varðandi annað númerið ([ ... ]) en hitt númerið var síðan [verið] á villulista hjá Vodafone fram á sumar.

Sú staðreynd að Vodafone brást við villumeldunginni sýnir að félagið fékk hana og var meðvitað um hvað fælist í henni. Af hverju Vodafone setti ekki bæði númerin í ferli eftir villumeldinguna getur Síminn ekki svarað.“

Í bréfinu er jafnframt fjallað um ferlið sem átti sér stað fyrir umrædd símanúmer kvartanda. Þar segir m.a.:

„Síminn telur gagnlegt að fara yfir ferlið í málinu en 24. janúar 2012 reyndi Vodafone að tengja númerin í FF en þau lent[í] [u] á villulista eins og kunnugt er. Var Vodafone tilkynnt þar um með tölvupóst, sbr. fylgiskjal nr. 1-2. Skýringin var sú að númerið væri í FFER.

Starfsmaður Vodafone sendi tölvupóst á starfsmann Símans þann 26. janúar 2012 vegna númersins [ ... ] með skilaboðunum „áriðandi skoða sem fyrst.“ Málið er leyst í samstarfi við Vodafone þar sem númerið er flutt til smásölu Símans þannig möguleg [sé] fyrir Vodafone að panta FF. Vodafone var síðan sendur staðfestingarlisti þar sem fram kemur að númerið [ ... ] hafi verið tengt í FF. Engin fyrirspurn barst vegna númersins [ ... ].

Starfsmaður Vodafone hefur síðan samband við heildsölu Símans um sumarið 2012 eða þann 21. júní 2012 þar sem málið er tekið upp. Síminn skoðar máli[ð] og svaraði

Vodafone í tvígang, þ.e. 22. júní og 29. júní. Málinu var síðan vísað í skráningar hjá smásölu 2. júlí. Síminn sendir tölvupóst á Vodafone 2. júlí og býðst til þess að flytja númerið til Símans svo Vodafone geti pantað FF. Vodafone svaraði 31. júlí þar sem fram kom að félagið gæti ekki virkja[ð] FF þar sem „þegar til er samskonar beiðni í GO fyrir númerið: [ ... ].“ Málið var klárað hjá Símanum í þjónustustýringu hjá Símanum, þar sem númerið var skráð handvirkt í FF.“

Þá kemur fram að Síminn telji ekki að viðbrögð félagsins hafi verið óeðlileg í janúar 2012. Tilgreinir Síminn einnig að það heyrir til undantekninga að símanúmer séu færð úr FFER yfir í FF þjónustu og því er um einstök tilvik að ræða.

Meðfylgjandi bréfi Símans hf. voru upplýsingar og gögn sem Póst- og fjarskiptastofnun hafði óskað eftir og áður hefur verið greint frá. Um var að ræða eftirtalin fylgiskjöl.

Í fylgiskjali 1 við bréf Símans hf. má finna tölvupóst frá starfsmanni félagsins til Vodafone ([sys.go@vodafone.is](mailto:sys.go@vodafone.is) og [bakvinnsla@vodafone.is](mailto:bakvinnsla@vodafone.is)) sem sendur var þann 27. janúar 2012. Fylgigang í þeim tölvupósti má finna í fylgiskjali 2 við bréf Símans hf. Fylgigagnið er staðfestingarlisti fyrir öll símanúmer fyrir Vodafone frá 20. janúar 2012 til 27. janúar 2012 og er eftirfarandi mynd tekin úr staðfestingarlistanum en þar sést að hvorki tókst tenging fyrir símanúmerið [ ... ] né [ ... ].

Dags. T.pósts : 23.1.2012 13:22:00

Skrá : HAL13731

Símanr.	T.	Ath.	Dags. S&E
---------	----	------	-----------

Tengja.

Símanúmer sem ekki var hægt að flytja

		ATH ATH FFER til Hringdu.	24.1.2012
		ATH ATH FFER til Hringdu.	24.1.2012

Dags. T.pósts : 23.1.2012 13:22:00

Skrá : HAL13732

Símanr.	T.	Ath.	Dags. S&E
---------	----	------	-----------

Tengja.

Símanúmer sem ekki var hægt að flytja

		ATH ATH FFER til Hringdu.	24.1.2012
		ATH ATH FFER til Hringdu.	24.1.2012

Í fylgiskjali 3 við bréf Símans hf. má finna tölvupóst af sama starfsmanni Símans hf. á sömu tölvupóstföng hjá Vodafone þann 3. febrúar 2012. Fylgigang í þeim tölvupósti má finna í fylgiskjali 4 við bréf Símans hf. Fylgigagnið er staðfestingarlisti fyrir öll símanúmer fyrir Vodafone frá 27. janúar 2012 til 3. febrúar 2012 og er eftirfarandi mynd tekin úr staðfestingarlistanum en þar sést búið er að flytja símanúmerið [ ... ].

Dags. T.pósts : 27.1.2012 13:37:00

Skrá : HAL13738

Símanr.	T.	Ath.	Dags. S&E
---------	----	------	-----------

Tengja.

Símanúmer sem búið er að flytja

30.1.2012

30.1.2012

Í fylgiskjali 5 við bréf Símans hf. eru afrit af tölvupóstamskiptum starfsmanna Símans hf. og Vodafone frá 21. júní 2012 til og með 31. júlí 2012. Er um að ræða sömu tölvupósta og Vodafone hafði sent stofnuninni sem fylgigögn við bréfi sínu 28. ágúst 2012 og er ekki þörf á að gera frekari grein fyrir hér. Auk þeirra tölvupósta er að finna tölvupóst frá „ZZ skráningar ES“ til starfsmanns Vodafone frá 9. júlí 2012 þar sem fram kemur boð frá starfsmanni Símans hf. um flytja númerið til félagsins svo hægt sé að sækja aftur um FF. Þá segir að það geti „ ... verið að ástæðan fyrir því að þetta er ekki að skila sér sé vegna þess að það er ekki verið að nota rétt flutningsviðmót, þetta er skráð sem FFER og eins og ég beist veit þá er ekki notað saman flutningsviðmót fyrir það og annað.“ Er svo sett fram spurning um hvort starfsmaður Vodafone kjósi að fara þessa leið svo ný beiðni geti verið send frá Vodafone. Þá er að finna tölvupóst frá starfsmanni Vodafone frá 31. júlí 2012 þar sem að send er mynd af villunni sem að starfsmaðurinn fær upp þegar búin er til ný beiðni.

Þá er í fylgiskjöllum 6-8 að finna leiðbeiningar er varða FFER og pöntun á slíkri þjónustu á númer, innlestur gagna (POSTMAN) og leiðbeiningar er varðar viðskiptakerfi Símans.

### 2.3 Boðun ákvörðunar Póst- og fjarskiptastofnunar

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 8. mars sl., til Vodafone boðaði stofnunin fyrirhugaða ákvörðun sína í málinu ásamt því að senda félaginu afrit af svarbréfi Símans hf. frá 25. janúar sl., ásamt fylgigögnum. Afrit af bréfinu var sent Símanum hf., Hringdu ehf. og kvartanda. Í bréfi stofnunarinnar er farið ítarlega yfir málavexti, lagaumhverfi og forsendur fyrirhugaðrar niðurstöðu stofnunarinnar. Kemur þar fram að fyrirhuguð niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar byggir m.a. á að beiðni um flutning var ekki með réttum hætti og í samræmi við opinbert viðmiðunartilboð Símans hf. um samtengingu talsímaneta. Í viðauka 3a við viðmiðunartilboð Símans hf. segir um móttöku pantana að félagið veiti aðgang að sjálfvirkri vefþjónustu þar sem hægt verður að panta breytingar á FF í FFER, gera fyrirspurn um stöðu beiðna og skoða afstemmingarskýrslur fyrir viðskiptavinum í FFER. Aftur á móti kemur fram að „[a]ðrar þjónustubeiðnir í tengslum við FFER skal senda á netfangið: [FFER-heildsala@siminn.is](mailto:FFER-heildsala@siminn.is) þar til annað verður ákveðið.“

Póst- og fjarskiptastofnun boðaði því að stofnunin hygðist „ ... taka ákvörðun um að með mistökum Vodafone við að óska eftir flutningi númera úr FFER hjá Hringdu í FF hjá Vodafone í máli þessu hafi félagið brugðist að uppfylla þá skyldu sem 15. gr. reglna nr. 617/2010 kveður á um ... „

Þá sagði að stofnunin hygðist einnig komast að þeirri niðurstöðu að „[m]eð því að bregðast ekki við vegna símanúmersins [ ... ] hyggst PFS komast að þeirri niðurstöðu að Vodafone hafi brotið gegn skyldu sinni samkvæmt 16. gr. reglna um númera- og þjónustuflutning.“

Einnig boðar stofnunin að hún muni „... taka ákvörðun um að ekki hafi verið forsendur fyrir að tilkynna kvartanda um að símanúmerið [ ... ] hafi verið komið til Vodafone, sbr. tölvupóst sem starfsmaður Vodafone sendi til kvartanda þann 9. mars 2012 þess efnis að umrædd símanúmer væru virk í kerfum Vodafone og að símanúmerið [ ... ] hafi komið til Vodafone þann 7. febrúar 2012 og símanúmerið [ ... ] þann 9. febrúar 2012.“

Bauð stofnunin Vodafone að koma að athugasemdum sínum, hvort tveggja við fyrirhugaða niðurstöðu sína og meðfylgjandi bréf Símans hf., dags. 25. janúar 2013, ásamt fylgigögnum.

#### *Andsvör Vodafone við boðaðri ákvörðun*

Póst- og fjarskiptastofnun barst bréf frá Vodafone, dags. 15. apríl sl. Ekki er í bréfinu að finna athugasemdir við bréf Símans hf. frá því í janúar eða fylgiskjöl við það. Í bréfinu er einungis komið á framfæri athugasemdum félagsins við fyrirhugaða ákvörðun stofnunarinnar. eru þær eftirfarandi:

„Megin ástæðan fyrir afstöðu PFS um að Síminn hafi ekki gerst brotlegt við 1. mgr. 7. gr. reglna nr. 665/2010 með því að koma ekki beiðni í fast forval er sú að Vodafone hafi ekki sent beiðni sína á rétt netfang, s.s. [FF-heildsala@siminn.is](mailto:FF-heildsala@siminn.is), heldur á netfangið [skraningares@siminn.is](mailto:skraningares@siminn.is).

Í viðmiðunartilboði Símans kemur skýrt fram líkt og PFS bendir á að senda eigi á uppgefið netfang, þar til annað verður ákveðið. Það er mat Vodafone að umræddur fyrirvari sé mjög mikilvægur í þessu samhengi þar sem starfsmaður Símans benti starfsmanni Vodafone á að senda umrædda beiðni á netfangið [skraningares@siminn.is](mailto:skraningares@siminn.is). Starfsmaður Símans ákvað því að beiðni sem þessi yrði send á annað netfang og starfsmaður Vodafone því í góðri trú um að flutningur yrði framkvæmdur. Samskipti Vodafone og Símans hafa ekki á nokkur hátt, skv. minni vitneskju, farið í gegnum netfangið [FFER-heildsala@siminn.is](mailto:FFER-heildsala@siminn.is) líkt og viðmiðunartilboði[ð] felur í sér. Það er því mat Vodafone að venja hafi skapast á milli fyrirtækjanna að nýta aðra[r] leiðir til samskipta og því er það mat Vodafone að stofnunin þurfi að endurskoða niðurstöðu sína.

Eigi ákvörðun PFS að fela það í sér að Vodafone hafi gerst brotlegt við 16. gr. reglna nr. 617/2010 þar sem félagið hafi ekki brugðist við með eðlilegum hætti þegar synjun Símans kom við umræddum flutningi fer Vodafone þess á leit við PFS að Síminn verði það einnig fyrir að hafa gefið rangar upplýsingar til starfsmanna Vodafone um samskiptaleið fyrir umræddri pöntun og þannig gerst brotlegt við 1. mgr. 7. gr. reglna nr. 655/2010.“

Þann 17. apríl sl. barst Póst- og fjarskiptastofnun tölvupóstur frá Vodafone þar sem framsendir voru fjórir tölvupóstar sem félagið telur „... sýna fram á samskipti milli Vodafone

og heildsölu Símans um e-mailið [skraningares@siminn.is](mailto:skraningares@siminn.is) vegna FF mála í september 2011 eftir að viðmiðunartilboð Símans tók gildi sem stofnunin vísar til.“

Á tölvupóstunum sést að starfsmaður Vodafone hefur sent beiðnir til Símans hf. um flutning á símanúmerum og xdfs fyrir mismunandi áskrifendur. Tölvupóstar starfsmannsins eru allir sendir þann 5. september 2011 frá kl. 09:16 – 09:30 og er fyrsti tölvupósturinn sendur á „ZZ Skráningar ES“. Næsti tölvupóstur ber með sér að aðal viðtakandi er „ZZ Heildsala“ og auka móttakendur (cc) eru „Pantanir“ og „ZZ Skráningar ES“. Þriðji tölvupósturinn er sendur á „ZZ Heildsala“ og „ZZ Skráningar ES“ og auka móttakandi er „Pantanir“. Í fjórða tölvupóstinum er eingöngu sent á „ZZ Heildsala“ sem aðal móttakanda og „Pantanir“ sem aukamóttakanda. Reyndar er aðal móttakandi tvísleginn inn í síðasta tölvupóstinum og er áframsendur til „ZZ Skráningar ES“ af móttakanda.

Fyrstu þrem tölvupóstunum er svarað næsta dag af „ZZ Skráningar ES“ ([skraningares@siminn.is](mailto:skraningares@siminn.is)) en þeim fjórða er svarað tveim dögum síðar af sama tölvupóstfangi. Í tölvupóstum Símans hf. sést að í einungis einu tilfella hefur verið hægt að afgreiða beiðnir starfsmanns Vodafone en mismunandi ástæður virðast liggja að baki því að ekki hafi verið hægt að halda áfram með hinar þrjár beiðnirnar.

### III.

#### Forsendur og niðurstaða

##### 3.1 Lagaumhverfi

Póst- og fjarskiptastofnun er sú stofnun sem með lögum hefur verið falið að annast framkvæmd laga um fjarskipti og hafa eftirlit með fjarskiptum, sbr. 1. gr. og 1. tl. 1. mgr. 3. gr. laga, nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Þá skal stofnunin ýta undir hagnýta notkun tíðna og númera og viðhafa skilvirka stjórn á notkun þeirra gæða, sbr. c lið 2. tl. 1. mgr. 3. gr. laganna. Samkvæmt 10. gr. sömu laga skal stofnunin 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.

##### *Númera- og þjónustuflutningur*

Í 2. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga er kveðið á um þjónustuflutning áskrifenda. Þar segir að ákveði áskrifandi að færa viðskipti sín til annars fjarskiptafyrirtækis skal vera tryggt að þjónustuflutningur gangi greiðlega fyrir sig. Þá er í 52. gr. fjarskiptalaga kveðið á um að notendum almennrar talsímaþjónustu skuli vera unnt að halda símanúmerum sínum óháð því hvaða fjarskiptafyrirtæki veiti þjónustuna. Er ákvæðið í samræmi við 30. gr. tilskipunar Evrópusambandsins, nr. 2002/22/EB, um alþjónustu og réttindi notenda að því er varðar rafræn fjarskiptanet og –þjónustu, þar sem lögð er sú skylda á aðildarríki að tryggja framangreindan rétt notenda.

Stofnunin hefur á grundvelli 2. mgr. 37. gr. og 3. mgr. 52. gr. fjarskiptalaga sett reglur, nr. 617/2010, um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum. Er markmið reglnanna að tryggja með sem bestum hætti skilvirkan númera- og þjónustuflutning, auka neytendavernd notenda í talsíma-, farsíma- og internetþjónustu sem og að koma í veg fyrir

óparfa tafir og stuðla að góðri samvinnu um flutning þjónustu milli fjarskiptafyrirtækja á markaði, sbr. 2. mgr. 1. gr. þeirra.

Er í 1. mgr. 4. gr. reglnanna kveðið á um að rétthafar númera í talsímaþjónustu, sem gera þjónustusamning við annað fjarskiptafyrirtæki en þeir eru þegar tengdir, skulu eiga rétt á að flytja með sér númer sem þeir eru skráðir rétthafar að til móttakandi fjarskiptafyrirtækis. Þá eru forsendur fyrir höfnun á beiðni um númera- og þjónustuflutning að finna í 8. gr. reglnanna en á einstaklingsmarkaði er einungis heimilt að hafna beiðni ef rétthafi númers hefur bundið sig með samningi, sem uppfyllir skilyrði fjarskiptalaga um hámarksbinditíma, í viðskipti við það fjarskiptafyrirtæki sem óskað er eftir flutningi frá.

Þá skulu móttakandi fjarskiptafyrirtæki hefja ferli við númera- og þjónustuflutning þegar samþykki rétthafa númers fyrir flutningnum liggur fyrir og skulu þau einnig tilkynna rétthafanum hvenær breyting á tengingu verður framkvæmd, sbr. 1. og 3. mgr. 11. gr. reglnanna. Þá skal miða við að númerflutningur eigi sér stað eins fljótt og auðið er, en eigi síðar en einum virkum degi frá því að fráfarandi fjarskiptafyrirtæki hefur borist beiðni um númeraflutning, sbr. 2. mgr. 12. gr. reglnanna. Þá ber fjarskiptafyrirtækjum sem hlut eiga að máli að gera allar ráðstafanir til að númera- og þjónustuflutningur samkvæmt reglunum gangi greiðlega fyrir sig og án allra óparfa tafa, sbr. 15. gr. reglnanna. Komi upp mistök við flutninginn skulu hlutaðeigandi fjarskiptafyrirtæki leiðrétta slík mistök án tafar og í samræmi við forgangsafgreiðslu flutningsbeiðna samkvæmt verkferlum sínum og/eða HÍN, sbr. 16. gr. reglnanna.

#### *Forval og fast forval*

Í 53. gr. fjarskiptalaga er kveðið á um að fyrirtæki sem hafa umtalsverðan markaðsstyrk í tengingum við almenna fasta talsímanetið skulu gera áskrifendum sínum mögulegt að fá aðgang að þjónustu allra samtengdra fyrirtækja sem veita almenna talsímaþjónustu. Getur fyrirkomulag aðgangsins verið annaðhvort þannig að notandi velji forskeyti á undan hverju símtali eða með föstu forvali sem hægt er að fara fram hjá í einstökum símtölum með því að velja forskeyti. Í ákvæðinu er jafnframt kveðið á um að þörf notenda fyrir forval eða fast forval í öðrum netum eða á annan hátt skuli metin af Póst- og fjarskiptastofnun á grundvelli markaðsgreiningar. Er stofnuninni veitt heimild til að leggja á kvaðir í samræmi við 27. gr. komist stofnunin að því að samkeppni sé ekki virk. Skal stofnunin enn fremur tryggja að gjöld fyrir aðgang og samtengingu sem tengjast framboði á forvali og föstu forvali taki mið af kostnaði ásamt hæfilegri álagningu. Þá hefur stofnunin með stoð í 4. mgr. greinarinnar sett reglur, nr. 655/2010, um forval og fast forval í talsímanetum.

Í 3. mgr. 6. gr. reglnanna er kveðið á um skyldu þjónustuveitanda að tilkynna ákvörðun áskrifanda um fast forval til fjarskiptafyrirtækis sem hefur umtalsverðan markaðsstyrk í tengingum við almenna fasta talsímanetið og áskrifandinn er fasttengdur. Þá er kveðið á um það í 1. mgr. 7. gr. reglnanna að það fjarskiptafyrirtæki, sem hefur umtalsverðan markaðsstyrk í tengingum við almenna fasta talsímanetið, að það skuli koma á föstu forvali fyrir þjónustuveitanda innan 5 virkra daga frá því að fyrirtækinu berst skrifleg umsókn þar að lútandi. Föstu forvali fyrir hvern einstakan áskrifanda skal þá komið á innan 2 virkra daga frá þeim degi þegar fyrirtækinu berst tilkynning um fast forval áskrifanda. Þá er í 2. mgr. 7. gr.

einnig kveðið á um að við aðgang sem þennan skulu fjarskiptafyrirtækin sem hlut eiga að máli gera allar ráðstafanir til að réttthafi númers verði ekki fyrir truflunum í símanotkun sinni.

Með ákvörðun sinni, nr. 30/2008, um útnefningu fyrirtækja með umtalsverðan markaðsstyrk og álagningu kvaða á smásöllumörkuðum fyrir almenna talsímabjónustu á fastaneti (markaðir 1-6) útnefndi Póst- og fjarskiptastofnun Símann hf. með umtalsverðan markaðsstyrk á smásöllumörkuðum fyrir aðgang að almennu talsímaneti fyrir einstaklinga og fyrirtæki (1-2) og á smásöllumörkuðum fyrir almenna talsímabjónustu fyrir einstaklinga og fyrirtæki hvað varðar innanlands- og millilandasímtöl (3-6). Komst Póst- og fjarskiptastofnun að þeirri niðurstöðu að Síminn hf. hafði umtalsverðan markaðsstyrk á viðkomandi smásöllumörkuðum fyrir aðgang að almennu talsímaneti, hvað varðar möguleika á tengingum við almenna talsímakerfið og staðbundna notkun þess. Taldi stofnunin því ótvírætt að sú skylda skyldi hvíla á Símanum hf., skv. 53. gr. fjarskiptalaga að bjóða bæði forval og fast forval. Skyldi félagið því verða við eðlilegum og sanngjörnum beiðnum fjarskiptafyrirtækja um aðgang að almennu talsímaneti og tengdri þjónustu á heildsölustigi. Þá var Símanum hf. gert að gefa umsækjendum skriflega og rökstudda ástæðu fyrir höfnun eða töf ef félagið hafnar eða svara ekki beiðni innan 14 daga. Er því ljóst að sú skylda sem fram kemur í 1. mgr. 7. gr. reglananna hvíldi á Símanum hf. þegar flutningsbeiðni var gerð.

Í ákvörðuninni var Símanum hf. gert að útbúa og birta opinberlega viðmiðunartilboð, skilmála og skilyrði fyrir afhendingu og notkun, verðskrá og bókhaldsupplýsingar fyrir m.a. flutningsþjónustu í fastlínukerfi, sbr. þágildandi viðmiðunartilboð um samtengingu. Með ákvörðun sinni, nr. 19/2011, um viðmiðunartilboð og kostnaðargreiningu Símans hf. á mörkuðum 1 og 2, samþykkti Póst- og fjarskiptastofnun þær breytingar sem gerðar voru á viðmiðunartilboði Símans hf. um samtengingu talsímaneta með þeim breytingum sem mælt var fyrir um í viðauka við ákvörðunina. Skyldu breytingarnar taka gildi 1. ágúst sama ár.

Í viðauka 3a við viðmiðunartilboð Símans hf. fyrir samtengingu talsímaneta frá 1. ágúst 2011, sem finna má á heimasíðu félagsins, er fjallað um forval í kafla 2.4. Þar segir um móttöku pantana að Síminn hf. veiti aðgang að sjálfvirkri vefþjónustu þar sem hægt verður að panta breytingar á FF í FFER, gera fyrirspurn um stöðu beiðna og skoða afstemmingarskýrslur fyrir viðskiptavini í FFER. Aftur á móti kemur fram að „[a]ðrar þjónustubeiðnir í tengslum við FFER skal senda á netfangið: [FFER-heildsala@siminn.is](mailto:FFER-heildsala@siminn.is) þar til annað verður ákveðið.“ Ákvæðið er samhljóða viðauka við framangreinda ákvörðun stofnunarinnar nr. 19/2011.

### 3.2 Meint brot Símans hf.

Í máli þessu óskaði Vodafone eftir flutningi tveggja númera úr FFER hjá Hringdu ehf. í FF hjá Vodafone. Tenging var ekki framkvæmd af Símanum hf. þegar beiðnirnar bárust í fyrsta skipti og felur það í raun í sér synjun á umræddri beiðni um flutning. Ljóst er að skilyrði 8. gr. reglna um höfnun á flutningi er ekki uppfyllt og verður því að skoða hvort Síminn hf. hafi synjað um flutning með ólögmatum hætti og þar með jafnframt brotið gegn 2. mgr. 12. gr. reglnanna sem og 1. mgr. 7. gr. reglna um fast forval.

Í því efni verður að líta til þeirra reglna sem líta að frekari framkvæmd þjónustu- og númeraflutnings og tengingu talsímaneta, sbr. reglur, nr. 655/2010, um forval og fast forval í talsímanetum, enda verður að túlka ákvæði reglnanna til fyllingar hinum almennu reglum um



númera- og þjónustuf lutning, en ljóst er að skylda hvílir á Símanum hf. að koma á föstu forvali í samræmi við 1. mgr. 7. gr. þeirra innan tilgreinds frests. Aftur á móti hefur Síminn hf. í viðmiðunartilboði sínu, sem hefur að geyma sérreglur er varðar framkvæmd tenginga, lýst hvernig beiðnum um tengingar skuli háttað. Líkt og áður greinir hefur Póst- og fjarskiptastofnun staðfest viðmiðunartilboð Símans sem og hefur það verið birt með fullnægjandi hætti og í samræmi við framangreinda ákvörðun stofnunarinnar nr. 19/2011. Mátti Vodafone vera ljóst að beiðni um flutning úr FFER frá Hringdu yfir í FF hjá Vodafone yrði að fara í gegnum það netfang sem gefið er upp í viðmiðunartilboði Símans hf. en ekki hina sjálfvirku vefþjónustu. Skýrt kemur fram í tilboðinu að hin sjálfvirka vefþjónusta taki einungis á móti beiðnum um breytingar á FF í FFER.

Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar verður því ekki séð að Síminn hf. hafi brotið í bága við 1. mgr. 7. gr. reglna nr. 655/2010 í máli þessu er varðar umræddar flutningsbeiðnir þar sem Vodafone óskaði eftir flutningi á FFER hjá Hringdu yfir í FF hjá Vodafone í gegnum sjálfvirkt vefsvæði sem ekki er ætlað fyrir beiðnir af slíku tagi. Síminn hf. hefur birt, með fullnægjandi hætti og í samræmi við ákvarðanir Póst- og fjarskiptastofnunar, það ferli sem þarf að eiga sér stað þegar um er að ræða aðrar beiðnir en úr FF í FFER. Þá verður sú ábyrgð, um að fylgja ákvæðum viðmiðunartilboðs, sem hefur að geyma sérreglur um framkvæmd beiðna og tenginga, um hvernig beiðnum um tengingar í almenna talsímanetinu skuli háttað, ekki tekin af Vodafone.

Að mati stofnunarinnar verður ekki séð að sú synjun sem átti sér stað þegar flutningsbeiðnir Vodafone í gegnum hina sjálfvirku vefþjónustu hafi verið ólögumæt og í bága við 8. gr. reglna um númera- og þjónustuf lutning, þar sem beiðni Vodafone um flutning á símanúmerinu [ ... ] úr FFER frá Hringdu ehf. í FF hjá Vodafone var ekki í samræmi við ákvæði viðauka 3a við viðmiðunartilboð Símans hf. um samtengingu talsímaneta. Þá verður af sömu forsendum ekki séð að Síminn hf. hafi brotið í bága við 2. mgr. 12. gr. reglnanna.

### 3.3 Meint brot Vodafone

Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar brást Vodafone að uppfylla þá skyldu sem 15. gr. reglna nr. 617/2010 kveður á um, þ.e. að gera allar ráðstafanir til að númera- og þjónustuf lutningur samkvæmt reglunum gangi greiðlega fyrir sig og án allra óþarfa tafa, við flutning símanúmersins [ ... ] til félagsins frá Hringdu ehf. Í fyrsta lagi sendir félagið beiðnir með röngum hætti til Símans hf. og í öðru lagi brást ekki við þegar tilkynning barst frá Símanum hf. um að símanúmerið [ ... ] hafi ekki flust úr FFER hjá Hringdu ehf. yfir í FF hjá Vodafone líkt og það gerði varðandi símanúmerið [ ... ]. Málsgögn sýna skýrt að Síminn hf. tilkynnti Vodafone um að umræddar beiðnir hafi ekki verið afgreiddar og gefin fyrir því skýring, sbr. skráningarlistar sem sendir voru til Vodafone þann 27. janúar 2012. Þá er eins ljóst af málsgögnum að Vodafone brást við þeirri tilkynningu fyrir annað símanúmerið. Svo virðist sem Vodafone hafi hreinleg láðst að setja símanúmerið [ ... ] í sama ferli og símanúmerið [ ... ] þegar staðfestingarlisti barst félaginu.

Ekki verður séð að andmæli Vodafone þess efnis að venja hafi skapast milli félaganna að senda beiðnir líkt og hér um ræðir á tölvupóstfangið [skraningares@siminn.is](mailto:skraningares@siminn.is) fái staðist enda sendi félagið upphaflega beiðni í gegnum vefþjónustu sem ekki er ætluð fyrir þessar beiðnir.



Er því ekki rétt sem fram kemur í andsvari Vodafone frá 15. apríl sl. að megin forsenda fyrir niðurstöðu stofnunarinnar hafi verið sú að félagið hafi sent beiðni á rangt tölvupóstfang hjá Símanum hf., þ.e. [skraningares@siminn.is](mailto:skraningares@siminn.is) í stað [FFER-heildsala@siminn.is](mailto:FFER-heildsala@siminn.is), félagið notaði enda vefþjónustu sem ekki er ætlað fyrir beiðnir líkt og um ræðir í máli þessu. Þá ber enn fremur að merkja að andsvör Vodafone fá ekki staðist þar sem félagið sendi tölvupóst á „ZZ Heildsala“ en ekki framangreint tölvupóstfang þegar fyrirtækið brást við í lok júní 2012. Eins er ljóst af hálfu Póst- og fjarskiptastofnunar að málatilbúnaður Vodafone fær ekki staðist þar sem brugðist var við tilkynningu Símans hf. um að ekki hafi komist á tenging fyrir símanúmerið [ ... ], en ekki símanúmerið [ ... ]. Hefði félaginu verið í lófa lagið að ganga frá flutningi beggja símanúmeranna á þeim tíma í stað þess að bíða í yfir sex mánuði áður en haldið var áfram með flutning á símanúmerinu [ ... ].

Með því að bregðast ekki við vegna símanúmersins [ ... ] telur Póst- og fjarskiptastofnun að Vodafone hafi brotið gegn skyldu sinni samkvæmt 16. gr. reglna um númera- og þjónustuflutning. Ljóst er af gögnum málsins að staðfestingalisti frá 27. janúar sýnir að ekki hafi átt sér stað flutningur á síðarnefnda símanúmerinu. Það er svo ekki fyrr en 21. júní sem starfsmaður Vodafone hefur samband við starfsmann Símans hf. til að óska eftir að félagið skoði málið. Þá líður á ný rúmur mánuður þar til flutningur á sér stað þann 1. ágúst sl. Af þessu ferli er ljóst að leiðrétting misaka við númera- og þjónustuflutninginn var ekki gerð án tafar eða í samræmi við forgangsafgreiðslu flutningsbeiðna. Að mati stofnunarinnar var ekkert til fyrirstöðu, þrátt fyrir að beiðni hafi verið send með röngum hætti í upphafi til Símans hf., að númera- og þjónustuflutningur fyrir símanúmerið [ ... ], hafi átt að ganga greiðlega í gegn hefði Vodafone brugðist við með sama hætti og það gerði varðandi [ ... ].

Sú staðreynd að símanúmerið [ ... ] fluttist ekki yfir til Vodafone fyrr en 1. ágúst 2012 er ljóst að ekki voru forsendur fyrir félagið að tilkynna kvartanda um að símanúmerið [ ... ] hafi verið komið til Vodafone í byrjun febrúar sama ár. Tölvupóstur sem starfsmaður Vodafone sendi til kvartanda þann 9. mars 2012 þess efnis að umrædd símanúmer væru virk í kerfum Vodafone og að símanúmerið [ ... ] hafi komið til Vodafone þann 7. febrúar 2012 og símanúmerið [ ... ] þann 9. febrúar 2012 á því ekki til rök að styðjast er varðar síðargreinda símanúmerið.

### 3.4 Niðurstaða

Á grundvelli framangreinds er það niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar að Vodafone hafi gerst brotlegt við 15. gr. reglna nr. 617/2010, um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum fyrir að óska ekki með réttum hætti eftir flutningi á símanúmerinu [ ... ] úr FFER hjá Hringdu í FF hjá Vodafone. Í fyrsta lagi með því að senda ekki að uppgafið tölvupóstfang samkvæmt birtu viðmiðunartilboði Símans hf. og nota vefviðmót sem ekki var ætlað fyrir slíkar beiðnir og í öðru lagi fyrir að senda ekki á það tölvupóstfang sem félagið sjálft telur þó að venja hafi skapast að nota fyrir slíkar beiðnir á milli félaganna tveggja.

Þá kemst stofnunin að þeirri niðurstöðu að Vodafone hafi gerst brotlegt við 16. gr. framangreindra reglna þar sem félagið brást ekki við þegar því hafði sannanlega verið tilkynnt um að umrædd beiðni hafi ekki verið afgreidd. Á staðfestingarlista Símans hf. sem sendur var Vodafone þann 27. janúar 2012 kemur skýrt fram að hvorki hafi verið hægt að flytja símanúmerið [ ... ] né [ ... ] þar sem þau hafi verið í FFER til Hringdu ehf. Með því að

bregðast ekki við mistökum sínum við umræddar flutningsbeiðnir með sama hætti fyrir bæði símanúmerin, sem varð til þess að það dregst um sex mánuði að flutningur eigi sér stað á símanúmerinu [ ... ], verður að telja að félagið hafi brugðist skyldu sinni um að leiðrétta mistök við númera- og þjónustuflutning án tafa.

Póst- og fjarskiptastofnun vill áréttta að lokum að stofnunin telur afar óheppilegt að mismunandi ferli eigi við fyrir mismunandi beiðnir og er mál þetta skýrt dæmi um slíkt. Er það mat stofnunarinnar að skoða þurfi, í tengslum við endurskoðun á næsta viðmiðunartilboði Símans hf., hvort félaginu verði gert að finna skilvirkari lausn sem gerir ráð fyrir sjálfvirkari ferlum í öðrum og fleiri tilfellum en þegar um er að ræða flutning úr FF í FFER.

Eins er alvarlegt að mati stofnunarinnar að starfsmenn beggja fyrirtækjanna séu ekki upplýstir og meðvitaðir um þær opinberu samskiptaleiðir sem viðhafa skal við mismunandi beiðnir um númera- og þjónustuflutning viðskiptavina. Slíkt er til þess fallið að vernd neytenda og réttur þeirra sé fyrir borð borinn líkt og þetta mál sýnir.

### *Ákvörðunarorð*

**Fjarskipti hf. (Vodafone) braut gegn 15. og 16. gr. reglna, nr. 617/2010, um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum með því að standa ekki rétt að beiðni um flutning á símanúmerinu [ ... ] úr FFER þjónustu hjá Hringdu ehf. yfir í FF þjónustu hjá Fjarskiptum hf. og að leiðrétta ekki án tafar mistök sín við umrædda beiðni þegar félaginu mátti vera ljóst að flutningur á númerinu hafði ekki náð fram að ganga.**

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 að 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 150.000, skv. 6. gr. reglugerðar nr. 39/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Sem neytanda ber kvartanda þó ekki að greiða umrætt málskotsgjald.

Reykjavík, 2. júlí 2013

---

Björn Geirsson, f.h. forstjóra

---

Unnur Kr. Sveinbjarnardóttir