

# 2015

## Greining PFS á afgreiðslutíma númeraflutningsbeiðna



Úttekt PFS á gögnum  
frá HÍN vegna  
afgreiðslutíma  
númeraflutningsbeiðna



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

## Efnisyfirlit

|   |   |
|---|---|
| 1. Inngangur .....  | 2 |
| 2. Aðferðarfræði.....                                     | 4 |
| 3. Skref 1 - Tími frá beiðni að afgreiðslu HÍN.....       | 6 |
| 4. Skref 2 - Tími frá afgreiðslu HÍN til loka ferils..... | 7 |
| 5. Niðurstaða.....  | 9 |

# 1. Inngangur

Skilvirkur númera- og þjónustuf lutningur er hreyfiafl virkrar samkeppni. Hömlur á slíku og óhóflegar tafir geta verið til þess fallnar að viðskiptavinir lokist inni í viðskiptum við tiltekið fjarskiptafyrirtæki. Því er mikilvægt að um númera- og þjónustuf lutning gildi skýrar reglur sem fylgt er eftir af staðfestu.

Markmið reglna nr. 617/2010, um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum er skýrt, en reglurnar miða að því að slíkur flutningur sé skilvirkur og án óþarfa tafa auk þess sem reglurnar eiga að stuðla að góðri samvinnu um flutning þjónustu milli starfandi fjarskiptafyrirtækja á markaði. Þá eiga reglurnar að auka neytendavernd notenda í talsíma-, farsíma- og internetþjónustu.

Með bréfi til Hins íslenska númerafélags (HÍN) dags. 29. apríl 2015, boðaði Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) fyrirhugaða úttekt stofnunarinnar á framkvæmd fjarskiptafyrirtækja á númera- og þjónustuf lutningi með tilvísun til 3. mgr. 53. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 og 1. mgr. 5. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun.

Fram kom í umræddu bréfi að úttektin miðaði sérstaklega að því að kanna hvort beiðnir um þjónustuf lutning væru afgreiddar innan þeirra tímamarka sem kveðið er á um í 2. mgr. 12. gr. reglna nr. 617/2010, um númera- og þjónustuf lutning. Er ákvæðið svohljóðandi:

*„Miða skal við að númeraflutningur í tal- og farsímanetum skuli 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 og skriflegur eða rafrænn þjónustusamningur rétt hafa númers við móttakandi fjarskiptafyrirtæki liggur fyrir.“*

Þá var það tiltekið af hálfu PFS að jafnframt yrði horft til þess við úttektina hvort synjanir um númera- og þjónustuf lutning væru í samræmi við 8. gr. fyrrnefndra reglna.

Í bréfi stofnunarinnar kom fram að úttektin skyldi taka til tveggja vikna á tímabilinu frá 1. júní til 1. september 2015 og aðferð yrði með þeim hætti að PFS myndi á einverjum tímapunkti, innan umrædds tímabils, kalla eftir skýrslu frá HÍN um afgreiðslu á öllum flutningsbeiðnum tvær vikur aftur í tímann. Þá upplýsti stofnunin um að PFS hygðist í framhaldinu vinna upplýsingar úr skýrslunni um meðaltíma númera- og þjónustuf lutnings, skipt eftir farsíma- og talsímaþjónustu, sundurliðað eftir einstökum fjarskiptafyrirtækjum. Tiltók PFS enn fremur að fyrirhugað væri að kunngera niðurstöður úttektarinnar opinberlega, að undanskildum upplýsingum um fjölda flutningsbeiðna tiltekinna fjarskiptafyrirtækja. Með því er átt við að umræddar upplýsingar eiga ekki að gefa til kynna upplýsingar um það fjarskiptafyrirtæki sem umræddir einstaklingar og/eða fyrirtæki eru að færa sig til.

PFS óskaði að lokum eftir því að fá sent sýnishorn frá HÍN af framangreindri skýrslugjöf en tilgangur þess var að ganga úr skugga um að skýrslugjöf HÍN væri aðgengileg til þeirrar vinnslu sem að framan var lýst. Auk þess óskaði PFS eftir því að fá afhentan sameiginlegan verkferil fjarskiptafyrirtækjanna um framkvæmd númera- og þjónustuf lutnings, ef slíkum verkferli væri til að dreifa sbr. heimild í 2. mgr. 14. gr. reglna um númera- og þjónustuf lutning.

Sú úttekt sem stofnunin stóð að og skýrsla þessi fjallar um er nú framkvæmd í fyrsta sinn að frumkvæði stofnunarinnar. Tildrög úttektarinnar voru ekki þau að stofnuninni hefðu borist fjöldi kvartana vegna númera- og þjónustuf lutninga, eða vegna gruns um vankanta á framkvæmd félaganna, heldur þvert á móti. Stofnunin taldi það hins vegar samræmast eftirlitshlutverki sínu m.t.t. reglnanna að kanna að eigin frumkvæði framgang verkferla fyrirtækjanna og HÍN og hvort þeir samrýmdust m.a. reglum um númera- og þjónustuf lutning. Er að því stefnt að úttekt sem þessi verði framkvæmd reglulega.

Hér að neðan er fjallað ítarlega um úttekt stofnunarinnar, farið yfir þá aðferðafræði sem beitt var, skoðaður sá tími frá því að beiðni um afgreiðslu berst til HÍN frá því afgreiðslu er lokið og niðurstöður rýndar.

## 2. Aðferðafræði

Líkt og fram kom hér að ofan var óskað eftir gögnum frá HÍN yfir tveggja vikna tímabil á tímabilinu frá 1. júní til 1. september 2015. Tímabilin sem um ræðir og óskað eftir upplýsingum um alla númeraflutninga voru annars vegar 1. júní til 12. júní og hins vegar 17. ágúst til 28. ágúst. Var markmið þessa sem fyrr segir að framkvæma í fyrsta sinn greiningu á því hvort finna mætti kerfisbundnar tafir af einhverju tagi á afgreiðslu númeraflutnings. Heildarfjöldi númeraflutningsbeiðna á þessum tveimur tímabilum, fyrir bæði farsíma- og fastlínunúmer voru samanlagðar 3.438 talsins. Af þeim voru 2.728 flutningsbeiðna vegna farsímanúmera en 710 flutningsbeiðnir vegna fastlínunúmera.

| Tegund         | Fjöldi      |
|----------------|-------------|
| Farsími        | 2728        |
| Fastlína       | 710         |
| <b>Samtals</b> | <b>3438</b> |

Mynd nr. 1

Á næstu tveimur myndum má sjá nánari skiptingu á fjölda númeraflutningsbeiðna í farsíma- og fastlínunúmer og hlutfall þeirra af heildarfjölda skipt eftir fjarskiptafyrirtækjum.

| Farsími              |             |         |             |
|----------------------|-------------|---------|-------------|
| Fráfarandi Fyrirtæki | Fjöldi      | Tegund  | %           |
| Síminn               | 869         | Farsími | 32%         |
| Og Vodafone          | 862         | Farsími | 32%         |
| Nova                 | 436         | Farsími | 16%         |
| Tal                  | 417         | Farsími | 15%         |
| IMC                  | 144         | Farsími | 5%          |
| <b>Samtals</b>       | <b>2728</b> |         | <b>100%</b> |

Mynd nr. 2

Á mynd nr. 2 má sjá yfirlit yfir samanlagðan fjölda flutningsbeiðna vegna farsímanúmera í kerfum HÍN á umræddum tímabilum. Heildarfjöldi flutningsbeiðna vegna farsímanúmera var sem fyrr segir 2.728 talsins eða 79% af heildarflutningsbeiðnum.

## Fastlína

| Fráfarandi Fyrirtæki | Fjöldi     | Tegund   | %             |
|----------------------|------------|----------|---------------|
| Síminn               | 282        | Fastlína | 39,7%         |
| Og Vodafone          | 224        | Fastlína | 31,5%         |
| SIP                  | 131        | Fastlína | 18,5%         |
| Hringdu              | 59         | Fastlína | 8,3%          |
| Nova                 | 14         | Fastlína | 2,0%          |
|                      | <b>710</b> |          | <b>100,0%</b> |

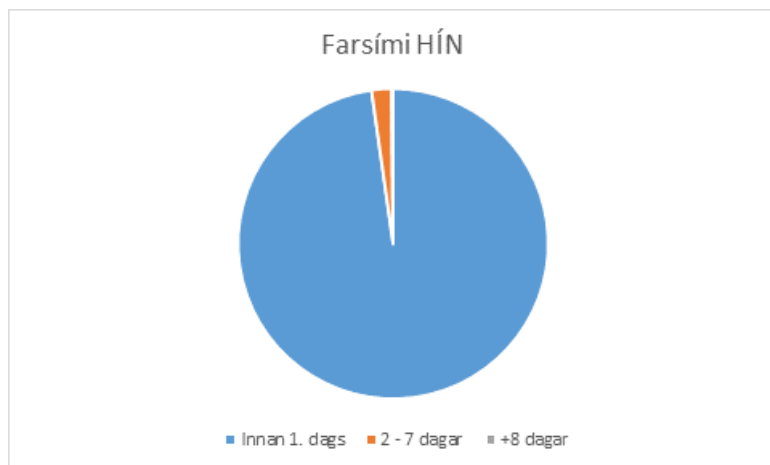
Mynd nr. 3

Á mynd nr. 3 má sjá yfirlit yfir samanlagðan fjölda flutningsbeiðna vegna fastlínunúmera í kerfum HÍN á umræddum tímabilum. Heildarfjöldi flutningsbeiðna vegna fastlínunúmera voru sem fyrr segir 710 talsins eða 21% af heildarflutningsbeiðnum.

Að mati PFS verður að líta á númera- og þjónustuf lutning sem tvíþætt ferli. Annars vegar sú aðgerð þess fjarskiptafyrirtækis sem flutt er frá (fráfarandi fjarskiptafyrirtæki) að senda flutningsbeiðni til HÍN og úrvinnsla úr henni þar og hins vegar þær aðgerðir sem móttakandi fjarskiptafyrirtækið, þ.m.t. viðskiptavinurinn, þurfa að gera til að virkja þjónustuna. Í úttektinni og út frá þeim gögnum sem bárust greindi stofnunin því hversu marga daga það tók að afgreiða beiðni í tveimur skrefum. Var í fyrsta lagi horft til þess tíma frá því að beiðni var stofnuð í kerfum HÍN og þar til afgreiðslukerfi HÍN hafði lokið við sinn hluta flutningsferlisins í kerfi sínu. Þá var í öðru lagi horft til þess hversu langur tími leið frá því að afgreiðsla HÍN var lokið þar til flutningsbeiðnin hafði fengið fulla afgreiðslu og flutningur þar með genginn í gegn. Í úttektinni var ekki greint á milli þeirra beiðna sem var af einhverjum ástæðum synjað og þeirra sem fengu afgreiðslu sökum þess að flutningsbeiðni fær sams konar afgreiðslu í númeraflutningsferlinu hvort sem henni er synjað eða hún samþykkt.

### 3. Skref 1 - Tími frá beiðni að afgreiðslu HÍN

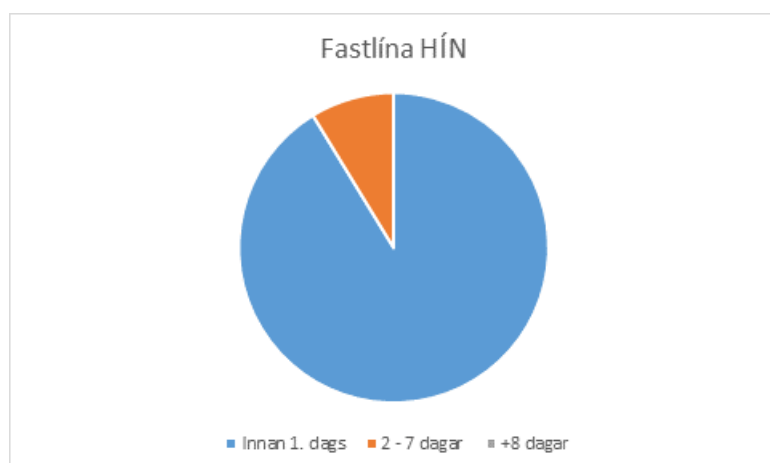
#### Flutningsbeiðnir farsímanúmera



Úttektin leiddi í ljós að í tilfellum flutningsbeiðna farsímanúmera var flutningur afgreiddur samdægurs eða daginn eftir, líkt og reglurnar gera ráð fyrir, í 2667 tilfellum eða í 97,8% tilvika. Þær beiðnir sem tók lengri tíma að afgreiða voru skoðaðar sérstaklega. Niðurstaða þeirrar skoðunar leiddi í ljós að ekki væri um tafir að ræða sem rekja mætti til

kerfisbundinna seinkana, að undanskildu einu tilfelli. Þar var um að ræða 51 númer í seríu sem tók 5 daga að afgreiða í fyrra skrefinu, þ.e frá því beiðnir bárust þar til HÍN hafði afgreitt þær í kerfi sínu. Öll númerin voru frá sama farsímþjónustuveitanda til annars þjónustuveitanda og voru flutningsbeiðnirnar allar skráðar samtímis. Þegar gögnin eru skoðuð má ætla að þar hafi verið um flutning á farsímþjónustu fyrirtækis að ræða, sem móttakandi farsímafyrirtæki hafi unnið að í samstarfi við viðkomandi viðskiptavin. Því hafi ekki verið um eiginlega seinkun að ræða í skilningi reglnanna. Við nánari skoðun kom í ljós að yfirfærslan tók 8 daga til viðbótar frá afgreiðslu HÍN þar til flutningi var að fullu lokið, eða alls 12 daga. Í þessu síðara skrefi voru númerin jafnframt öll flutt samtímis og rennir það stoðum undir þá ályktun að um samstarf við þjónustuveitenda vegna flutnings hafi verið að ræða.

#### Flutningsbeiðnir fastlínunúmera



Flutningsbeiðnir fyrir fastlínunúmer voru afgreidd frá HÍN samdægurs eða daginn eftir í 91,3% tilfella. Þegar beiðnir sem tók lengri tíma að afgreiða voru skoðaðar mátti sjá að beiðnir um flutning frá einu fjarskiptafyrirtæki töfðust frekar en aðrar. Við nánari skoðun kom í ljós að þau tilfelli mátti rekja til hópflutningsbeiðna frá einu fjarskiptafyrirtæki til annars

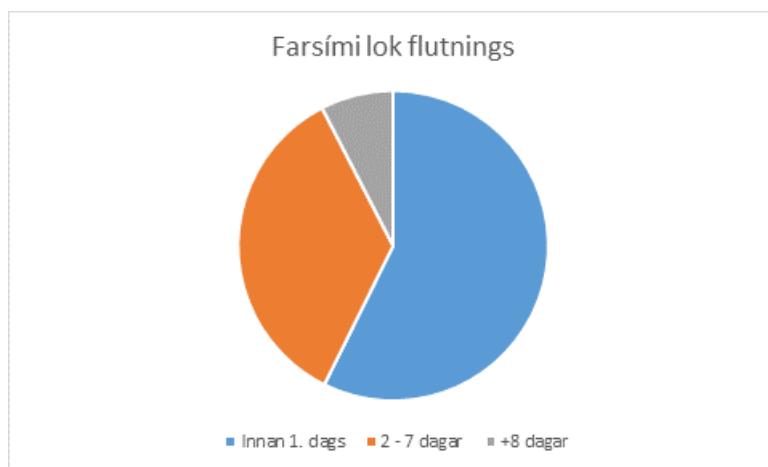
fastlínurekanda. Má ætla út frá því að í þessum tilvikum hafi verið um að ræða flutning fyrirtækja á milli þjónustuveitenda sem fjarskiptafyrirtækin hafi unnið í samstarfi svo ekki yrði um rof á þjónustu að ræða fyrir viðskiptavininn.

## 4. Skref 2 - Tími frá afgreiðslu HÍN til loka ferils

Hér að framan hefur verið greint frá niðurstöðum úttektarinnar hvað varðar þann tíma sem leið frá því að beiðni var stofnuð í kerfum HÍN og þar til afgreiðslukerfi HÍN hafði lokið við sinn hluta flutningsferlisins. Nú verður greint frá niðurstöðum úttektarinnar að því er varðar þann tíma sem leið frá afgreiðslu HÍN þar til flutningur hefur átt sér stað.

Í þessum hluta úttektarinnar voru beiðnir skoðaðar sérstaklega miðað við heildarhlutdeild beiðna hjá því fyrirtæki sem númer er flutt frá. Ef hlutfall beiðna sem tefjast er umtalsvert herra en heildarhlutdeild flutningsbeiðna frá viðkomandi fyrirtæki má ætla að beiðnir tefjist í óeðlilegum fjölda tilfella hjá því fyrirtæki.

### Flutningsbeiðnir farsímanúmera



Af gögnum úr kerfum HÍN má ráða að farsímabeiðnum var lokið í 1564 skipti samdægurs eða daginn eftir að HÍN lauk sinni afgreiðslu. Samsvarar það 57,3% af heildarflutningsbeiðnum.

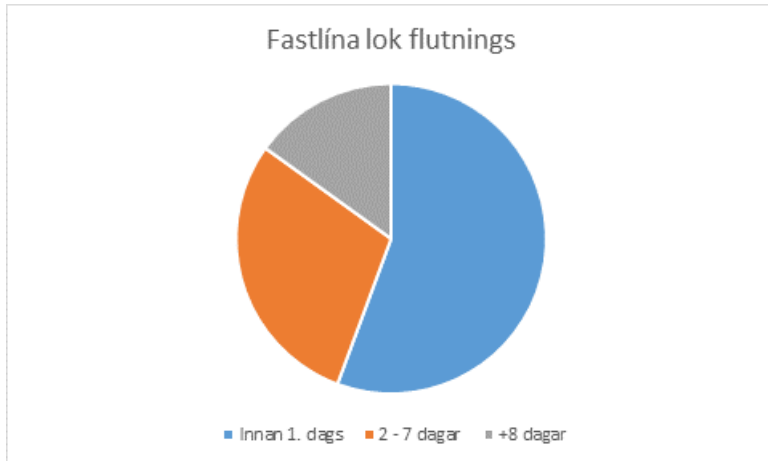
Þær flutningsbeiðnir sem töfðust umfram einn dag frá því þær voru afgreiddar í kerfum HÍN, voru greindar eftir þeim

dagafjölda sem það tók að ljúka afgreiðslu og því frá hvaða fyrirtæki númerið var flutt, þ.e. fráfarandi fjarskiptafyrirtæki. Í ljós kom að hjá öllum fjarskiptafyrirtækjum mátti finna tölur á einhverjum flutningsbeiðnum um nokkra daga, umfram heildarhlutdeild fyrirtækisins. Ekki fæst því séð að eitthvert fjarskiptafyrirtæki fremur en annað sé kerfisbundið lengur að ljúka flutningsbeiðnum.

Út frá þeim gögnum sem bærust voru flutningsbeiðnir jafnframt greindar eftir því til hvaða fjarskiptafyrirtækis númer var flutt (þ.e. móttakandi fjarskiptafyrirtæki), með samanburði við heildarhlutfall flutningsbeiðna. Var sama niðurstaða þar og vegna þeirra fjarskiptafyrirtækja sem númer voru flutt frá, (fráfarandi fjarskiptafyrirtæki) en gögnin gáfu ekki til kynna að flutningur til eins fyrirtækis hafi tafist með áberandi eða kerfisbundnum hætti umfram önnur fyrirtæki.

Þegar þær flutningsbeiðnir sem töfðust voru skoðaðar nánar mátti sjá sama mynstur og fjallað var um í kafla 3 hér að framan. Með öðrum orðum; þegar gögnin eru skoðuð má ætla að um flutning á farsímaþjónustu fyrirtækis hafi verið að ræða sem farsímaþjónustuveitendur hafi unnið að í samstarfi, en margar flutningsbeiðnir voru skráðar samtímis og jafnframt afgreiddar samtímis. Því má ganga út frá því að fyrirtæki séu að flytja öll númer sín samtímis milli þjónustuaðila sem vinna úr flutningi númera í samstarfi svo þjónusta rofni ekki. Þarna er því ekki um eiginlega seinkun að ræða í skilningi reglnanna.





*Flutningsbeiðnir fastlínunúmera*  
Þegar gögn úr kerfum HÍN eru rýnd í tilfellum fastlínunúmera þá voru 395 flutningsbeiðnir afgreiddar samdægurs eða daginn eftir að þær voru afgreiddar úr kerfum HÍN. Samsvarar það 55,5% af heildarfjölda flutningsbeiðna fastlínunúmera. Við nánari athugun á þeim flutnings-

beiðnum sem töfðust kom í ljós að hlutfallslega var oftast um að ræða flutning númers frá einu og sama fjarskiptafyrirtækinu, en líkt og í öðrum tilvikum þar sem um töf var að ræða, þá var um hóp flutningsbeiðna að ræða, þar sem þær voru bæði skráðar og afgreiddar samtímis. Bendir það, eins og áður hefur komið fram, til þess að um númeraflutning fyrirtækja sé að ræða, jafnvel númeraseríur. Þá er ekki hægt að útiloka að rekja megi einhver tilvik til þess að verið sé að flytja þjónustu frá gömlum einkasímstöðvum yfir í nýrri tækni, en þá getur talist eðlilegt að flutningur númera milli aðila taki lengri tíma.

## 5. Niðurstaða

Flutningstími beiðna skal samkvæmt reglunum ganga í gegn innan sólarhrings frá því að beiðni er lögð fram og á þjónustan að verða virk innan þess tíma sbr. 2. mgr. 12. gr. reglnanna. Í því felst að gerð er krafa um að þjónustuflutningur gangi í gegn innan sólarhrings, og á það við hvort sem um ræðir skref 1 (aðgerð fráfarandi fjarskiptafyrirtækis til og með afgreiðslu HÍN) eða skref 2. (aðgerðir móttakandi fjarskiptafyrirtækis) Á hinn bóginn hefur verið gerð grein fyrir því að ýmsar skýringar geta legið að baki því að töf verði í skrefi 2. Ástæður fyrir slíkum töfum geta t.a.m. verið vegna flutnings á númeraröðum fyrirtækja eða jafnvel að viðskiptavinurinn sjálfur óski eftir því að þjónustan sé ekki gerð virk fyrr en eftir ákveðinn tíma, svo dæmi séu tekin. Mikilvægara er því að flutningur í skrefi 1 gangi hnökralaust fyrir sig því ef svo er ekki getur það verið vísbending um að samkeppnishamlandi aðgerðir eigi sér stað af hálfu þess fjarskiptafyrirtækis sem flutt er frá.

Þegar horft er til þess sem fram hefur komið hér að framan þá er það mat stofnunarinnar að afgreiðslutími innan kerfis HÍN í 1. skrefi sé fullnægjandi. Byggist það mat PFS á því að í nærri 98% tilvika eru flutningsbeiðnir í farsíma afgreiddar samdægurs eða daginn eftir og rúmlega 91% flutningsbeiðna í tilvikum fastlínunúmera uppfylla þjónustuviðmið um afgreiðslu innan næsta dags.

Það kann að vera óraunhæft að miða við sama þjónustuviðmið þegar um lok flutningsferils er að ræða, þ.e. frá því HÍN afgreiðir beiðni úr kerfi sínu og flutningur gengur í gegn. En í ljósi þess að PFS hefur ekki borist nokkur kvörtun, hvorki óformleg né formleg, vegna númeraflutninga og tafa á þeim, þá má ætla að þær tafir sem greindust í þeim gögnum sem stofnunin fékk afhent eigi sér málefnalegar og eðlilegar skýringar. Þjónusta við fyrirtæki má ekki rofna og ætla má að þjónustuveitendur eigi með sér samstarf svo að um hnökralausan flutning viðskiptavina verði að ræða. Slíkan flutning getur þurft að skipuleggja með fyrirtækjum og bæði því fyrirtæki sem flutt er frá og því sem er móttakandi með nokkurra daga fyrirvara. Það er því niðurstaða stofnunarinnar að númera- og þjónustuflutningur milli fjarskiptafyrirtækja sé með góðu móti milli fjarskiptafyrirtækja og að sá vettvangur sem skapaður hefur verið fyrir slíkan flutning, með HÍN og því kerfi sem þar er notast við, sé bæði árangursríkur og hagkvæmur.