

Ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar í tilefni af kvörtun vegna áskriftarsöfnunar Íslandssíma hf.

Í lok nóvember 2000 barst Póst og fjarskiptastofnun ódags. bréf frá X þar sem kvartað var vegna áskriftarsöfnunar Íslandssíma undir heitinu heimilisþjónusta Íslandssíma og óskað eftir viðeigandi aðgerðum frá stofnuninni. Málavextir voru þeir að sögn kvartanda að kvartandi hafði samband við þjónustuver Íslandssíma og óskaði eftir að ganga að tilboði þeirra um fast forval í símtölum innanlands. Var henni vel tekið og skráð í þjónustuna. Í lok símtalsins spurðist hún fyrir um útlandasímtöl og var henni þá svarað, að með því að skrá sig væri hún einnig komin í fast forval til útlanda og að þetta væri selt sem einn pakki.

Kvartandi telur að með þessu hafi Íslandssími brotið 3. gr. reglna nr. 158/2000 um forval og fast forval í talsímanetum. Einnig telur kvartandi að með þessu framferði Íslandssíma sé hann að beita óheiðarlegum aðferðum við að safna áskrifendum með því að skrá þá í viðtækari þjónustu en þeir óska eftir og að slíkt teljist til óréttmætra viðskiptahátta og samræmist hvorki fjarskipta- né samkeppnislögum.

Í samræmi við 2. mgr. 7. gr. laga nr. 110/1999 um Póst- og fjarskiptastofnun var Íslandssíma send kvörtunin og honum gefin kostur á að koma að sjónarmiðum sínum.

Svar barst þann 7. desember s.l. frá LOGOS- lögmansþjónustu fyrir hönd Íslandssíma. Í bréfi LOGOS er lögð áhersla á að ef 3. gr. reglna um forval og fast forval í talsímanetum verði túlkuð á þann hátt að hún banni fjarskiptafyrirtækjum að bjóða viðskiptavinum sínum upp á að kaupa pakka sem inniheldur bæði fast forval fyrir símtöl til útlanda og símtöl innanlands þá væri reglan mjög íþyngjandi fyrir fjarskiptafyrirtæki, þar sem hún setti þeim skorður við að haga viðskiptum sínum á þann hátt sem þau álitu best og hindraði möguleika þeirra til hagkvæmni í rekstri. Til stuðnings vísaði lögmaður Íslandssíma í meðalhófsregluna og það lögskýringarsjónarmið að ef íþyngja eigi borgurunum þurfi skýra lagaheimild.

Með bréfi dagsettu 28. nóvember 2000 óskaði Póst- og fjarskiptastofnun eftir áliti Samkeppnisstofnunar um hvort samtvinnun á mismunandi þjónustu gæti í þessu tilfelli varðað samkeppnisrétt. Samkeppnisstofnun svaraði með bréfi dags. 1. desember 2000 að það væri mat hennar á grundvelli fyrirbyggjandi upplýsinga að samtvinnun Íslandssíma í viðskiptum, eins og stöðu fyrirtækisins er nú háttað á markaðinum, hafi ekki áhrif á samkeppni.

Álit Póst- og fjarskiptastofnunar

Í 2. mgr. 33. gr. laga nr. 107/1999 er fjallað um forval og fast forval.

"Fjarskiptafyrirtæki er skylt að gera notendum sínum mögulegt að hringja í forskeyti eða númer allra aðila sem veita fjarskiptaþjónustu. Óski símnotandi eftir því að öllum símtölum hans, t.d. til útlanda, verði beint til ákveðins þjónustuveitanda skal hann tilkynna fjarskiptafyrirtækinu sem hann tengist um það. Skal fjarskiptafyrirtæki gera ráðstafanir til að símtölin fari hina fyrir fram völdu leið án þess að nota þurfi forskeytið hverju sinni. Símnotandi skal þó ávallt geta breytt þessu í einstökum símtölum. Póst- og fjarskiptastofnun skal ákveða hvenær forval skal að fullu innleitt"

Í samræmi við ofangreint og 14. tl. 3. gr. laga nr. 110/1999 um Póst- og fjarskiptastofnun setti stofnunin reglur nr. 158/2000 um forval og fast forval í talsímanetum. Þar segir í 2. gr. að fjarskiptafyrirtækjum sem starfrækja almenn talsímanet, þ.m.t. samnet og heimilað hefur verið að úthluta áskrifendum sínum símanúmerum skulu gefa þeim kost á forvali og föstu forvali. Í 3. gr. er síðan fjallað um tegundir símtala í forvali.

"Áskrifendur skulu eiga rétt til að velja í forvali eða föstu forvali þjónustuveitanda fyrir aðra hvora eða báðar eftirfarandi tegundir sjálfvirkra símtala:

1.1. Símtöl til útlanda

2.2. Símtöl innanlands

Áskrifendur skulu ýmist geta valið sama eða mismunandi þjónustuveitanda fyrir 1. og 2. lið."

Um rétt þjónustuveitanda er fjallað í 4. gr., en fjarskiptafyrirtækin sem starfrækja almenn talsímanet skulu verða við öllum sanngjörnum beiðnum þjónustuveitanda um forval sem gerir notendum kleift að velja þjónustu þjónustuveitanda fyrir einstök símtöl eða áskrifendum kleift að kjósa fast forval fyrir öll símtöl.

Við túlkun á þessum ákvæðum verður fyrst að skilgreina í hverju tilviki fyrir sig hvaða fyrirtæki er fjarskiptafyrirtæki og hvaða fyrirtæki er þjónustuveitandi. Sú niðurstaða getur verið mismunandi eftir því hvaða fjarskiptaneti notandinn er tengdur og hvaða fjarskiptafyrirtæki hefur úthlutað honum númeri. Þannig myndi Íslandssími vera skilgreint sem fjarskiptafyrirtæki samkvæmt reglunum gagnvart þeim notendum sem eru fasttengdir neti Íslandssíma og úthlutað hefur verið númerum af fyrirtækinu en sem þjónustuveitandi gagnvart þeim notendum sem tengdir eru neti Landssíma Íslands en vilja fá símtalaþjónustu hjá Íslandssíma. Eins og málsatvikum er háttað í þessu máli þá verður að ætla að Íslandssími sé hér þjónustuveitandi sbr. 4. gr. og 5. tl. 1. gr. reglnanna og beri réttindi og skyldur samkvæmt því. Sú niðurstaða leiðir til þess að ekki verða lagðar skyldur á Íslandssíma samkvæmt 2. og 3. gr. reglna nr. 158/2000, sem fjalla um skyldur fjarskiptafyrirtækja gagnvart þeim áskrifendum sem eru fasttengdir almennum talsímanetum þeirra. Íslandssími verður því ekki talin hafa brotið þessi ákvæði í þessu tilviki með því að bjóða upp á innanlands og útlandasímtöl saman í einum pakka.

Þá kemur til skoðunar sá hluti af kvörtuninni sem snýr að því hvort hér sé um óréttmæta viðskiptahætti að ræða þar sem Íslandssími er talinn hafa beitt óheiðarlegum aðferðum við að safna áskrifendum með því að skrá notandann í víðtækari þjónustu en hann óskaði

eftir og að slíkt samræmist hvorki fjarskipta- né samkeppnislögum. Ekki verður séð af bréfi kvartanda að hún hafi verið skráð í viðtækari þjónustu en hún óskaði eftir, en bréfið verður ekki skilið á annan hátt en hún hafi hafnað að fara í viðskipti við Íslandssíma þar sem hún hafði ekki áhuga á að fara í fast forval með útlendasímtöl. Hins vegar er rétt að taka hér fram að Íslandssíma sem og öðrum fjarskiptafyrirtækjum ber ávallt að gæta þess að kynning þeirra á þjónustunni sé með þeim hætti að viðskiptavinum sé það ljóst hvaða þjónustu þeir eru að kaupa og hvað sé innifalið og eftir atvikum hvað sé ekki innifalið í þjónustunni.

Ákvörðun

Höfnun Íslandssíma á að taka notandann eingöngu í fast forval innanlands fer hvorki í bága við lög um fjarskipti nr. 107/1999 eða lög nr. 110/1999 um Póst- og fjarskiptastofnun, né reglur nr. 158/2000 um forval og fast forval í talsímanetum. Jafnframt er því beint til Íslandssíma að viðskiptavinum þess sé rækilega kynnt hvaða fjarskiptaþjónustu þeir eru að kaupa í hvert sinn.

Ákvörðun þessi er kæránleg innan 4 vikna til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála sbr. 10. gr. laga nr. 110/1999 um Póst- og fjarskiptastofnun.

Kópavogur 29.12.2000