



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 25/2012 vegna kvörtunar um aftengingu símanúmers

I. Erindið

Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) barst kvörtun [...],¹ f.h. fyrirtækisins [...],² hér eftir nefndur kvartandi. Í kvörtuninni kom fram að við stofnun fyrirtækisins hefði verið keypt símaþjónusta hjá Símanum hf. (Síminn) þar sem fyrirtækið fékk fastlínunúmerinu [...],³ úthlutað. Ekki hafi verið ætlunin að hafa símtæki tengt umræddu númeri heldur hefði verið óskað eftir flutningi á öllum símtölum í síma sem eigendur umrædds fyrirtækis höfðu fyrir og skiptust þeir á að taka við símtölum sem bárust í þetta símanúmer. Símtalaflutningi þessum var svo breytt eftir atvikum með því að hringja í þjónustunúmer Símans, 8004000, þar sem starfsmaður Símans sá um breytinguna, sem fólst í að breyta því símanúmeri sem símtöl voru flutt í hverju sinni.

Kemur einnig fram að óskað hafi verið eftir nettengingu að [...],⁴ n.t.t. í bílskúr sem þar er einnig staðsettur en til staðar var landlína sem ekki hafði verið í notkun um tíma. Þegar unnið hafi verið að umræddri tengingu hafi komið í ljós að búið var að tengja símanúmerið [...],⁵ við þessa línu. Kemur fram í bréfi kvartanda að þetta hafi staðið eitthvað í mönnum en nettengingin var fengin hjá fjarskiptafyrirtækinu Hringdu ehf. (Hringdu). Af hálfu kvartanda kemur fram að Hringdu hafi haldið því fram að mögulegt væri að hafa nettenginguna á einum notanda og símanúmerið á öðrum notanda og því hafi ekkert frekar verið aðhaft vegna þessa. Komst umrædd nettenging á í kringum 13. desember 2011 að sögn kvartanda. Þann 14. febrúar 2012, n.t.t. um hádegisbilið, hafi svo verið óskað eftir breytingu á símtalsflutningi úr númeri kvartanda í gegnum starfsmann þjónustuvers Símans sem hafi ætlað að breyta umræddum flutningi. Tilkynnti starfsmaður Símans að þessi tilfærsla gæti tekið smátíma en á meðan á samtalinu stóð hringdi umræddur starfsmaður í númer kvartanda, þar sem símsvari hafi tilkynnt að umrætt númer væri ótengt. Kvartandi segist hafa spurt út í þetta en starfsmaðurinn svarað því til að eitthvað skrítið væri í gangi og hann myndi hafa samband aftur eftir stuttan tíma. Skömmu síðar hefði starfsmaður Símans hringt tilbaka og tilkynnt kvartanda um að símanúmerið hefði verið í geymslu frá 13. desember 2011. Telur kvartandi þetta sýna fram á að einhver hafi sett umrætt númer í geymslu án þess að láta rétthafa vita af því en það hljóti að vera grundvallaratriði að bera slíkt undir rétthafa, hvernig ráðstafa skuli því númeri sem rétthafi er skráður fyrir.

¹ Nafn kvartanda afmáð vegna trúnaðar.

² Nafn kvartanda afmáð vegna trúnaðar.

³ Símanúmer kvartanda afmáð vegna trúnaðar.

⁴ Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

⁵ Símanúmer kvartanda afmáð vegna trúnaðar.

Því næst tiltekur kvartandi að óskað hafi verið eftir skýringum á þessu og ennfremur upplýsingum um hversu oft hefði verið hringt í númerið á meðan númerið var óvirkt. Annar starfsmaður Símans hafi svarað að þessu sinni en samkvæmt honum hefði númerið aldrei verið lokað og ekki væri hægt að senda þær upplýsingar sem kvartandi óskaði eftir. Hins vegar hafi kvartanda verið boðið tveir frímánuðir í bætur. Bendir kvartandi á að þetta hafi átt sér stað rétt fyrir mánaðamóti febrúar - mars og undirritaður hefði þá áréttað fyrri beiðni sína en ekkert hafi heyrst frá þeim síðan. Telur kvartandi að umræddur starfsmaður hafi verið starfsmaður hjá fyrirtækinu Mílu.

Kvartandi bendir á að fyrirtækið, sem stofnað hafi verið í byrjun apríl 2011, sé regnhlífafyrirtæki 9 matsmanna og því sé um tengda aðila að ræða og tjón fyrirtækisins sé því tjón þeirra allra. Fyrirtækið vinni að markaðssetningu á þjónustu fyrirtækisins með beinum hætti, þ.e með sendingum til markhópa og með heimsóknnum til þeirra sem mikilvægastir séu, auk þess sem auglýsingar hafi verið keyptar. Símanúmer fyrirtækisins gegni þannig lykilhlutverki í allri markaðsstarfssemi þess.

Tiltekur kvartandi einnig að velja þess frá 28. apríl 2011 til 22. desember 2011, að meðtöldum vsk., sé kr., [...],⁶ með tengdum aðilum, þar af hlutur fyrirtækisins kr., [...],⁷ og hlutur tengdra aðila kr., [...].⁸ Umrætt tímabil spanni 238 daga en það tímabil sem símanúmer fyrirtækisins hafi verið lokaður hafi verið frá 13. desember 2011 til 14. febrúar 2012, sem séu 63 dagar. Má að mati kvartanda telja þetta til beins tjóns sem kvartandi hefur orðið fyrir, og bendir á því til stuðnings, að engin verkefni hafi borist fyrirtækinu á umræddum tíma, sem telja megi afar óeðlilegt miðað við dreifingu verkefna þar á undan sem og eftir að númerið varð virkt á ný, þrátt fyrir að birtar hefðu verið auglýsingar auk þess sem unnið hefði verið að beinni markaðssetningu á þeim tíma. Bendir kvartandi á að mestar líkur séu á því að sá sem fái upplýsingar í símsvara um að númer þjónustufyrirtækis sé ótengt, hringi aldrei aftur í það fyrirtæki og því sé meintur skaði fyrirtækisins að hluta til varanlegur. Fólki sem þannig hefði hugsanlega orðið fastir viðskiptavinir fyrirtækisins skili sér aldrei.

Hvað varðar það tjón og miska sem fyrirtækið telur sig hafa orðið fyrir vegna þessa þá bendir það á að síminn hafi verið lokaður í tvo mánuði auk þess sem innheimt sé fyrir þjónustuna á umræddu tímabili. Ennfremur hafi fyrirtækið á tímabilinu 24. nóvember 2011 til 16. febrúar 2012, birt auglýsingar í tveimur dagblöðum, einu sinni í viku, þar sem umrætt símanúmer var auglýst og má segja að megnið af tímanum hafi síminn verið lokaður. Því sé um beint fjárhagslegt tjón að ræða fyrir fyrirtækið. Fyrirtækið bendir einnig á, máli sínu til stuðnings, að sá sem hringi í fyrirtæki sem sé með lokaðan síma, muni varla hringja aftur í viðkomandi fyrirtæki.

Því næst er að finna afrit af þeim reikningum sem fyrirtækið þurfti að standa straum af á þessu tímabili en um er að ræða reikninga frá 365 miðlum og Árvakri, sem tilkomnir eru vegna auglýsinga fyrirtækisins í fjölmiðlum sem og reikningar frá Símanum vegna þeirrar þjónustu sem fyrirtækið taldi Símann vera að veita sér. Er þar að finna útlistun á greiddum fjárhæðum fyrirtækisins sem og útreikninga þess á áætlaðri veltu þess á tímabilinu. Er útreikningum fyrirtækisins háttáð á þann veg að dagsmeðaltal er fundið út miðað við fjölda daga sem fyrirtækið hafði verið starfandi (238 dagar) og fyrri veltu fyrirtækisins deilt niður á fjölda daga. Er svo fjöldi þeirra daga sem fyrirtækið varð fyrir meintu tjóni (63 dagar) margfaldaður með áætluðu dagsmeðaltali og hlutur fyrirtækisins sem og hlutur hvers matsmanns reiknaður

⁶ Fjárhæð afmáð vegna trúnaðar.

⁷ Fjárhæð afmáð vegna trúnaðar.

⁸ Fjárhæð afmáð vegna trúnaðar.

út sem áætlað er að sé það fjárhagslega tjón sem fyrirtækið og starfsmenn þess urðu fyrir á umræddu tímabili. Hljóðar heildarkrafa kvartanda upp á kr., [...],⁹ að viðbættum dráttarvöxtum frá 13. janúar 2012, til greiðsludags.

Fyrirtækið krefst þess að fá ofangreitt bætt að fullu og bendir á að það hvíli mikil ábyrgð á þeim sem veiti hvers konar þjónustu sem keypt sé í varanlegri áskrift enda séu fyrirtæki eins og fjarskiptafyrirtæki, staf- og rafrænir fjölmiðlar o.fl., áskrifendur að bankareikningum flestra þeirra sem eigi viðskipti við þessa aðila. Kvartandi vísar ennfremur til þess að fyrirtæki sem þessi geti breytt gjaldskrá sinni, hækkað verð og hafið undantekningalaust innheimtuaðgerðir ef reikningar séu ekki greiddir á réttum tíma, en virðast á hinn bóginn ekki hafa neina skyldur eða skuldbindingu til að skila vörunni sem þau selja. Þannig virðist þessi fyrirtæki ekki verða bótaskyld, þrátt fyrir að truflun verði afgreiðslu hennar, og geti eftir sem áður innheimt fullt gjald fyrir sína þjónustu, jafnvel þótt hún hafi brugðist. Telur kvartandi þetta ekki viðunandi og í tilfelli kvartanda, þar sem mistök starfsmanna fjarskiptafyrirtækis valda því að þjónusta sem sé seld, rukkað fyrir og treyst sé á að sé veitt, bregst og afleiðingarnar bitna sértækt og mælanlega á einum aðila, kvartanda. Af þeim sökum telur kvartandi að málsbætur vegna almennrar truflunar, ef til eru, alls ekki eiga við í þessu ákveðna tilfelli.

Óskaði kvartandi að lokum eftir álit og eftir atvikum úrskurði stofnunarinnar á bótaskyldu og bótafjárhæð Símanum vegna ofangreindra atvika þar sem kvartandi taldi engan vafa leika á því að Síminn hefði valdið tilfinnanlegu tjóni hjá kvartanda.

II. Bréfskipti og málavextir

2.1.

Bréf PFS til Símanum vegna kvörtunar

Með bréfi dags. 4. maí s.l., sendi PFS Símanum afrit af umræddri kvörtun auk þess sem félaginu var gefinn kostur á því að tjá sig um efni kvörtunarinnar og koma með athugasemdir og skýringar. Var Símanum veittur svarfrestur til 18. maí s.l. Þann 16.maí s.l., barst PFS beiðni frá Símanum um framlengdan svarfrest til 25. maí s.l., vegna mikilla anna og varð PFS við þeirri beiðni.

2.2.

Svarbréf Símanum til PFS vegna kvörtunar

Í bréfi Símanum dags. 25. maí s.l., kom fram af hálfu félagsins að kvartandi byggir kröfu sína á því að símanúmer kvartanda hafi verið sett í geymslu án hans samþykkis og það hafi síðan leitt til tjóns fyrir hann. Síminn bendir í því samhengi á að það sé ekki á verkssviði Símanum að setja númer í geymslu eða að aftengja þau. Það hafi því ekki verið Síminn sem hafi aftengt umrætt númer kvartanda og í ljósi þess að krafa kvartanda virðist alfarið byggja á þessum eina grunni, fær Síminn ekki séð hvernig félagið geti með nokkru móti borið ábyrgð á meintu tjóni kvartanda. Síminn bendir ennfremur á að þann 16. desember s.l., hafi kvartandi haft samband við þjónustuver Símanum og að starfsmaður þess hafi bent kvartanda á að skv. þeirra upplýsingum væri síðasta beiðni á umræddu númeri, sú að setja það í geymslu. Benti umræddur starfsmaður kvartanda einnig að hafa samband við Hringdu til að fá nánari upplýsingar um málið, en svo virðist þó sem að kvartandi hafi ekki brugðist við þessum

⁹ Fjárhæð afmáð vegna trúnaðar.

upplýsingum sem starfsmaður Símans veitti kvartanda. Þegar ofangreint er haft í huga, telur Síminn félagið með engu móti geta borið ábyrgð á meintu tjóni kvartanda.

2.3.

Bréf PFS til Símans vegna kvörtunar

Með bréfi PFS, dags. 1. júní s.l., óskaði PFS eftir frekari útskýringum af hálfu Símans um hvort það væri rétt skilið af hálfu stofnunarinnar, að Síminn sjái ekki um það að seta númer í geymslu, berist beiðni þess efnis frá viðskiptavinum og ef svo væri, hvort það væri eitthvað því til fyrirstöðu, s.s tæknilegar hindranir. Taldi PFS það ennfremur óljóst, hvað fólst í fyrrnefndum leiðbeiningum starfsmanns til kvartanda, um að hafa samband við Hringdu, þar sem af kvörtuninni mátti ráða að umrædd símaþjónusta væri í gegnum Símann en ekki Hringdu. Þann 6. júní s.l., ítrekaði PFS aftur fyrirspurn sína til Símans þar sem stofnuninni hafði ekki borist svar félagsins.

2.4.

Svarbréf Símans til PFS vegna kvörtunar

Þann 7. júní barst svarbréf Símans þar sem fram kom að svo virtist sem að Fjarskipti ehf. (Vodafone) hafi f.h. Hringdu, beðið Mílu hf. (Míla) um að setja nýtt leigunúmer á línuna sem umrætt númer, er staðsett á. Bendir Síminn á að slíkt hafi í för með sér að eldra númerið fer í geymslu þar sem ekki er hægt að hafa bæði númerin á línunni, og að þetta eigi að vera almenn vitneskja meðal fjarskiptafyrirtækja. Í öllu falli hafi það ekki verið Síminn sem hafi beðið um það að númerið færi í geymslu heldur. Síminn vísar til þess að eftir því sem félagið kemst næst, þá hafi það verið Vodafone sem í raun óskaði eftir því að númerið yrði sett í geymslu. Síminn bendir því næst á að sá texti svarbréfs Símans, sem PFS óskaði frekari útskýringar á, eigi við um beiðnir af þessu tagi en ekki allar beiðnir um geymslu en Síminn yrði að sjálfsögðu við þeim beiðnum sinna viðskiptavina um að setja númerið sitt í geymslu.

Hvað varðar fyrrnefndar leiðbeiningar starfsmanns þjónustvers Símans til kvartanda þá bendir Síminn á að það komi fram í kvörtun að Hringdu hafi bent kvartanda á að hægt sé að hafa talþjónustu á einum stað, en ADSL þjónustuna á öðrum. Þegar slíkt sé hins vegar gert, sé notast við símanúmerið sem talþjónustan er á. Þrátt fyrir að Hringdu hafi gert sér grein fyrir þessu, virðist að mati Símans, sem þetta hafi ekki verið gert, heldur hafi fyrra númerið verið sett í geymslu og nýtt númer sett í staðinn. Samkvæmt upplýsingum sem fylgja kvörtuninni telur Síminn að svo virðist sem að Vodafone panti þessa þjónustu af Mílu og líkur séu til þess að Hringdu sé að endurselja þeirra tengingu. Hvort sem mistökkin liggja hjá Hringdu eða Vodafone, þá bendir Síminn á að kvartandi sé í viðskiptum við Hringdu og því sé eðlilegt að Hringdu svari fyrir þetta. Enda hafi það, eins og áður hefur komið fram, ekki Síminn sem óskaði eftir því að setja númerið í geymslu.

2.5.

Bréf PFS til Hringdu vegna kvörtunar

PFS sendi Hringdu bréf þann 12. júní s.l., þar sem félaginu var sent afrit af kvörtun kvartanda og svarbréfi Símans auk þess sem Hringdu var gefinn kostur á því að tjá sig um ofangreint og koma með athugasemdir og skýringar. Ekkert svar barst hins vegar stofnuninni innan veitts svarfrests. Sendi stofnunin ítrekun til Hringdu þann 4. júlí s.l., þar sem óskað var enn á ný eftir svörum af hálfu félagsins vegna þessa máls. Var félaginu ennfremur gerð grein fyrir því að ef engin svör myndu berast stofnuninni innan tilgreinds svarfrests myndi PFS líta sem svo á að Hringdu hefði engar athugasemdir fram að færa vegna umræddrar kvörtunar og málið

tekið til efnismeðferðar og skorið úr ágreiningi með ákvörðun í samræmi við 10. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun.

Þrátt fyrir hina ítrekuðu tilraun Póst- og fjarskiptastofnunar til þess að kalla eftir viðbrögðum Hringdu hefur stofnuninni þó enn ekki borist svar fyrirtækisins. Eru því ekki aðrir kostir í stöðunni, að mati stofnunarinnar en að taka málið til efnismeðferðar á grundvelli fyrirbyggjandi gagna og í samræmi við hina fyrrnefndu 10. gr. laga nr. 69/2003.

III.

Forsendur og niðurstöður

3.1

Almennt um hlutverk PFS og gildissvið laga

Póst- og fjarskiptastofnun starfar á grundvelli laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun og laga nr. 81/2003, um fjarskipti. Lög nr. 69/2003 fela Póst- og fjarskiptastofnun almennt stjórnarsýsluhlutverk á sviði fjarskipta og þá sér í lagi eftirlit með framkvæmd fjarskiptalaga. Er hlutverk PFS m.a. fólgið í því að tryggja hagkvæm og örugg fjarskipti á Íslandi, auk þess að efla virka samkeppni á fjarskiptamarkaði. Í fjarskiptalögum er jafnframt gert ráð fyrir að stofnunin gæti hagsmuna almennings m.a. með því að vinna að því að allir landsmenn eigi aðgang að ákveðinni lágmarks fjarskiptaþjónustu, vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs og að ákveðnu marki stuðla að vernd neytenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og póstrekendur. Þá er það í höndum PFS að skera úr ágreiningi um framkvæmd númeraflutninga, sbr. 3. mgr. 52. gr. laga nr. 81/2003 um fjarskipti. Reynist fjarskiptafyrirtæki hafa brotið gegn fjarskiptalögum, hefur PFS heimild til að knýja á um að fjarskiptafyrirtæki geri úrbætur.

Póst- og fjarskiptastofnun hefur m.a. verið falið að greiða úr ágreiningi milli fjarskiptafyrirtækja annars vegar og fjarskiptafyrirtækja og neytenda hins vegar en stofnuninni er samkvæmt lögum skylt að gæta hagsmuna neytenda í pósthjónustu og fjarskiptum. Kveðið er á um að hún eigi að stuðla að neytendavernd og tryggja hag neytenda í þjónustu pósthjónustu og fjarskiptafyrirtækja. (m.a. í 6 gr. fjarskiptalaga). Samkvæmt 10. gr. laga nr. 69/2003, 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. Í þessu sambandi skal taka fram að PFS er aðeins bær til að skoða þau álitafni er varða beinlínis starfssvið stofnunarinnar, þ.e. fjarskipti og heyra undir framangreind lög og afleiddar heimildir.

3.2

Almennt um hugtakið réttthafi

Í reglum nr. 617/2010, um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum, n.t.t. 10. tölul. 1. mgr. 2. gr. reglnanna, er að finna skilgreiningu á hugtakinu réttthafi en þar segir orðrétt að réttthafi sé „*sá einstaklingur eða lögaðili sem fengið hefur úthlutað númeri frá fjarskiptafyrirtæki á sitt nafn eða er handhafi óskráðs frelsisnúmers og fer með réttindi og skyldur vegna notkunar þess númers.*

Markmið þessara reglna er 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. Er ennfremur að finna ótvíræð ákvæði í reglunum er kveða á um rétthafabreytingu og það hvernig að slíkri framkvæmd skuli staðið, en þar segir í 10. gr. reglnanna að fjarskiptafyrirtæki sé óheimilt að skrá annan notanda sem rétthafa númers nema rafrænt eða skriflegt samþykki þess rétthafa sem afsalar sé númerinu liggi fyrir. Segir ennfremur í 11. gr. reglnanna að fjarskiptafyrirtækjum sé aðeins heimilt að hefja ferli við númera- og þjónustuflutning þegar skriflegt eða rafrænt samþykki rétthafa númers/tengingar liggur fyrir.

3.3

Samþykki fyrir rétthafsbeiðnum

Fyrirgreindar reglur nr. 617/2010, um númera- og þjónustuflutning, byggja á þeirri grunnreglu að samþykki rétthafa búi að baki beiðni hins móttakandi fjarskiptafyrirtækis, (Hringdu), að hefja þjónustuflutningsferli sbr. 11. gr. reglnanna. Það er því á ábyrgð móttakandi fyrirtækis að afla viðhlítandi samþykkis, hvort heldur er skriflegt eða rafrænt sbr. 2. mgr. ákvæðisins. Að sama skapi er það á ábyrgð hins móttakandi fyrirtækis ef einhver vanhöld verða á því að uppfylla viðeigandi forkröfur í þessu sambandi. Er þessi grundvallarregla án undantekninga.

Samskipti fjarskiptafyrirtækja, að því er varðar flutning viðskiptavina þeirra á milli, byggja á þeirri forsendu að viðhlítandi heimildir séu til staðar. Ekki er gerð sú krafa að hið fráfarandi fjarskiptafyrirtæki staðreyni það að beiðnir hins móttakandi fjarskiptafyrirtækis séu réttmætar og styðjist við fullnægjandi heimild, heldur hvílir sú ábyrgð á herðum hins móttakandi fjarskiptafyrirtækis.

Ljóst er að ágreiningur þessi lýtur ekki að rétthafabreytingu sem slíkri, eða númera- og þjónustuflutningi. Hins vegar má ljóst vera af ofangreindu sem og þeirri kröfu sem gerð er til starfandi fjarskiptafyrirtækja á markaði, um verndun persónuupplýsinga og friðhelgi einkalífs, að gerð er krafa um að allar ráðstafanir sem kunna að vera gerðar á þjónustu rétthafa, hvort heldur er um að ræða breytingar, tilfærslur eða ósk um upplýsingar, komi frá viðkomandi rétthafa eða séu framkvæmdar með hans samþykki. Að mati PFS verða viðskiptavinir 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 þar um, hvort heldur er starfsmönnum fjarskiptafyrirtækja eða hinum almenna borgara. Að öðrum kosti væri, að mati PFS, öll umgjörð viðskiptahátta á fjarskiptamarkaði hætt komin auk þess sem persónuverndarsjónarmið væru virt að vettugi

Að mati PFS hlýtur samþykki rétthafa að teljast grundvallarforsenda fyrir því að hvers konar breytingar eða númera- og þjónustuflutningur geti átt sér stað. Af gögnum málsins má ráða að slíkt samþykki hafi ekki verið fyrir hendi. Það er því niðurstaða PFS að framangreind vinnubrögð Hringdu séu ekki í samræmi við þær reglur sem um rétthafa gilda og brjóti gegn þeirri grunnreglu sem liggur að baki reglum nr. 617/2010, um að samþykki rétthafa liggi fyrir.

3.4

Skadabótakrafa kvartanda gegn Símanum

Þegar viðkomandi kvörtun er skoðuð er ljóst að krafa kvartanda lýtur einna helst að því að fá álit og eftir atvikum úrskurð PFS, líkt og kvartandi kemst sjálfur að orði í kvörtun sinni, á bótaskyldu og bótafjárhæð Símans vegna þeirra atvika og þess tjóns sem kvartandi telur sig hafa orðið fyrir í máli þessu, og þegar hefur verið lýst hér að framan.

PFS hefur ýmsum skyldum að gegna, lögum samkvæmt, þegar kemur að vernd neytenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og póstrekendur, s.s að koma í veg fyrir óréttmæta

viðskiptahætti, vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs, stuðla að birtingu skýrra upplýsinga fyrir notendur og krefjast gagnsæi gjaldskráa og skilmála fyrir notkun almennrar fjarskipta- og pósthjónustu o.fl.

Kvartandi krefst, líkt og fyrr segir, að fá þá reikninga sem hann stóð skil á og greiddi í viðskiptum sínum við Símann endurgreidda þar sem engin eiginleg þjónusta hafi verið veitt af þeirra hálfu, auk reikninga vegna auglýsinga á þjónustu kvartanda í fjölmiðlum. Fer kvartandi enn fremur fram á að Síminn bæti það tjón sem áætla megi að kvartandi hafi orðið fyrir á umræddum tíma, í formi tapaðra tekna.

Hvað varðar það tjón og miska sem kvartandi telur sig hafa orðið fyrir vegna þessa þá beinir kvartandi kröfu sinni að Símanum, og krefst þess að fá það að fullu bætt, af hálfu félagsins. Hér að framan hafa atvik þessa máls þegar verið rakin og þau gögn sem fyrir liggja, og líkt og þar kom fram er það niðurstaða stofnunarinnar að Hringdu beri ábyrgðina í máli þessu. Af þeim sökum er umræddri kröfu ekki réttilega beint að Símanum, að mati PFS.

Að því sögðu, ber þó að hafa í huga, að þrátt fyrir hið margþætta hlutverk sem stofnunin hefur að gegna þegar kemur að því að stuðla að vernd og hagsmunum neytenda í samskiptum sínum við starfandi fjarskiptafyrirtæki á markaði, þá hefur PFS engar lagalegar heimildir til þess að leysa úr ágreiningi er varða fjárhæð eða endurgreiðslu reikninga. Með öðrum orðum þá hefur PFS engar heimildir til að hlutast til um einkaréttarlegan ágreining sem þennan, en slíkt fellur ekki innan þess verkahringis eða þeirra valdheimilda sem löggjafinn hefur falið stofnuninni. Er lausn á slíkum ágreiningi á forræði íslenskra dómstóla. PFS er þar af leiðandi ekki bær til að taka efnislega afstöðu til þessarar kröfu kvartanda.

Kvartandi getur af þeim sökum ekki fengið fullnustað kröfu sinni um endurgreiðslu í stjórnsýslumáli fyrir Póst- og fjarskiptastofnun, heldur ber að leggja slíka kröfu fyrir dómstóla.

3.5

Samandregin niðurstaða

Þau gögn sem liggja fyrir í máli þessu eru fyrrnefndar kvartanir kvartanda, bréf Póst- og fjarskiptastofnunar til Símans hf. og Hringdu hf., auk svarbréfa Símans hf.

Í þessu sambandi vill PFS byrja á því að taka fram að þrátt fyrir að kvörtun beinist að fjarskiptafyrirtækinu Símanum þá virðist af gögnum málsins sem að viðkomandi aðgerð, þ.e. að hafa sett umrætt símanúmer í geymslu, hafi ekki verið framkvæmd af Símanum. Er PFS hér að vísa til svarbréfa Símans en þar bendir félagið kvartanda á að hafa samband við Hringdu til að fá frekari útskýringar.

Ljóst er af kvörtun kvartanda að þjónusta var einnig keypt af Hringdu, Internetþjónusta, en af kvörtuninni sem og svarbréfi Símans, má ráða að Hringdu hafi upplýst kvartanda um að mögulegt væri að hafa talþjónustu á einum stað og ADSL þjónustuna á öðrum. Bendir Síminn á í bréfi félagsins, að í slíkum tilfellum þá þurfi að notast við það símanúmer sem talþjónustan er á, svo það númer sé virkt. Síminn bendir hins vegar á að svo virðist sem það hafi ekki verið gert heldur hafi fyrra númerið, þ.e. umrætt símanúmer kvartanda, verið sett í geymslu og nýtt númer virkjað í staðinn.

Eins og fram kom hér að ofan þá óskaði stofnunin eftir skýringum og svörum frá Hringdu vegna þessa í tvígang án þess að hafa erindi sem erfiði. Þrátt fyrir tilraunir Póst- og fjarskiptastofnunar til þess að kalla eftir viðbrögðum Hringdu hefur fyrirtækið látið hjá líða að

koma á framfæri skýringum sínum við stofnunina. Af þessum sökum nýtur ekki við annarra gagna eða sjónarmiða í máli þessu en þær upplýsingar er fram koma í kvörtun kvartanda og skýringum Símans. Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar verður Hringdu að bera hallann af því að láta hjá líða að koma á framfæri skýringum sínum og/eða athugasemdum vegna kvörtunar þeirrar er ákvörðun þessi tekur til. Vill PFS ennfremur vekja athygli á því að þetta er í annað sinn með stuttu millibili þar sem ágreiningsmál er varðar Hringdu endar með ákvörðun stofnunarinnar, þar sem engin svör bárust þrátt fyrir ítrekanir PFS þar um. Ber að átelja Hringdu fyrir umrætt aðgerðarleysi.

Þegar gögn málsins eru skoðuð og í ljósi þess að engar athugasemdir eða skýringar bárust frá Hringdu vegna kvörtunarinnar verður að leggja til grundvallar að, Hringdu, eða Vodafone, f.h. þess fyrrnefnda, hafi óskað eftir því að línan yrði tengd nýju númeri án samþykkis rétthafa.

Hvort heldur það var fyrir mistök eður ei, þá breytir það þó ekki þeirri grundvallarreglu, að mati PFS, að aðgerð sem þessi er háð því að beiðni og/eða samþykki rétthafa liggi fyrir, en af athugasemdum kvartanda má ráða að svo hafi ekki verið í þessu tilfalli. Var kvartandi, ennfremur grunlaus um að númer hans væri óvirkt, en svo virðist sem Hringdu hafi ekki upplýst kvartanda um framangreint.

Ljóst er af skilgreiningu á hugtakinu rétthafi, að sá aðili ber ákveðnar skyldur auk þess sem í því felast ákveðin réttindi fyrir viðkomandi aðila, svo sem val til þess að hagræða sinni þjónustu á þann hátt sem hann telur henta sér hverju sinni og sundurliðun á reikningum, svo fátt eitt sé nefnt. Má ennfremur sjá í skilmálum flestra fjarskiptafyrirtækja á markaði að þar eru gerðar ákveðnar kröfur til rétthafa sem þeim gert skylt að uppfylla og gangast undir þegar keypt er þjónusta af viðkomandi fjarskiptafyrirtæki. Er hér m.a. átt við ábyrgð rétthafa á notkun, á að efni niðurhals brjóti ekki í bága við lög eða ábyrgð á uppsetningu búnaðar en með því að undirgangast viðkomandi skilmála þá hefur rétthafi eitt samþykki sitt fyrir því að fara eftir þeim skilmálum sem fyrirtækið setur og gerir kröfu um.

Að mati stofnunarinnar verða þó viðskiptavinir, hvort heldur er um að ræða rétthafa eða notanda, einnig að geta treyst því að það fyrirtæki sem veitir viðkomandi þjónustu og viðkomandi aðili er í viðskiptasambandi við, uppfylli þær kröfur sem þjónustan hljóðar á um og framkvæmi ekki hvers konar einhliða aðgerðir eða tilfærslur á viðkomandi þjónustu, nema þá í samræmi við rétthafa eða beiðni hans þar um. Hlýtur slíkt að teljast grundvöllur að traustu og öruggu viðskiptasambandi þar sem hagsmunir beggja eru hafðir í fyrirrúmi. Þegar framangreint er haft í huga verður þó ekki, að mati PFS, séð að svo hafi verið í umræddu máli.

Að öllu framangreindu virtu er það niðurstaða PFS að umrædd aðgerð Hringdu, að óska eftir nýju númeri á línu rétthafa, án hans samþykkis, með þeim afleiðingum að númer hans var sett í geymslu, hafi verið óheimil og ekki í samræmi við megininntak og þær meginreglur sem um rétthafa gilda, þ.e að undanfengnu samþykki rétthafa.

Ákvörðunarorð

Sú aðgerð Hringdu, að óska eftir nýju númeri á línu rétthafa, án hans samþykkis, með þeim afleiðingum að númer hans var sett í geymslu, braut gegn 11. gr. reglna nr. 617/2010, um númera- og þjónustuf lutning.

Póst- og fjarskiptastofnun er hvorki bært stjórnvald til að kveða upp úr um kröfu kvartanda um endurgreiðslu né um bætur vegna áætlaðs tekjumissis kvartanda. Úr slíkum kröfum og ágreiningi verður ekki leyst nema fyrir atbeina dómstóla.

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. Sem neytanda ber kvartanda þó ekki að greiða umrætt málsskotsgjald.

Reykjavík, 31. ágúst, 2012

Hrafnkell V. Gíslason, forstjóri

Guðmunda Áslaug Geirsdóttir