



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 20/2010

vegna rétthafabreytingar á símanúmeri

I.

Erindið

Þann 26. júlí 2010 kom [...]¹ (hér eftir kvartandi) á starfstöð Póst- og fjarskiptastofnunar (hér eftir PFS) og lagði fram munnlega kvörtun þess efnis að gerð hafi verið rétthafabreyting á símanúmeri hans hjá Nova án þess að hann hafi gefið samþykki sitt fyrir rétthafabreytingu.

Kvartandi skýrði frá því að þann 12. júlí sl. hafi honum borist tölvupóstur frá Nova þar sem greint hafi verið frá því að Nova hefði borist beiðni þess efnis að breytingar yrðu gerðar á greiðanda/rétthafa símanúmersins 773 xxxx² og nýr greiðandi yrði [...]³ (X ehf.) Í tölvupóstinum hafi verið tekið fram að nýr greiðandi yrði X ehf. Kvartandi kvaðst hafa nýverið hafið vinnu hjá X ehf. og samkomulag hefði verið gert um að fyrirtækið myndi greiða símareikning hans. Í kjölfarið hefði kvartandi veitt samþykki sitt í þeirri trú að aðeins væri verið að gera breytingar á greiðanda fyrir símanúmer hans en eiginleg rétthafabreyting væri ekki að eiga sér stað. Staðfesting frá Nova hafi í framhaldinu verið send á tölvupóst kvartanda þann 21. júlí sl. þar sem komið hafi fram að breyting á greiðanda fyrir númerið hefði verið framkvæmd. Skömmu síðar hafi kvartandi hætt störfum hjá X ehf. og þá hafi nýtt símkort verið skráð á símanúmer hans og hann því ekki getað notað númerið síðan. X ehf. og Nova líta svo á að rétthafabreyting hafi verið gerð og X ehf. sé réttmætur rétthafi símanúmersins.

Kvartandi fer fram á að hann verði gerður að rétthafa símanúmersins aftur, enda hafi hann aldrei afsalað sér númerinu.

I.

Málavextir og bréfaskipti

Með bréfi dags. 26. júlí sl. sendi PFS X ehf. og Nova kvörtunina til umsagnar og fyrirtækjunum var gefinn kostur á að koma á framfæri athugasemdum varðandi hana. Þá var

¹ Nafn kvartanda felld út vegna trúnaðar.

² Felld út vegna trúnaðar.

³ Nafn fyrirtækis felld út vegna trúnaðar.

athygli Nova vakin á 1. mgr. 10. gr. reglna um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum nr. 617/2010 þar sem kveðið er á um að fjarskiptafyrirtæki sé óheimilt að skrá annan notanda sem rétthafa númers nema rafrænt eða skriflegt samþykki þess rétthafa sem afsalar sér númerinu liggja fyrir. Í bréfi stofnunarinnar til X ehf. var einnig óskað eftir upplýsingum um það hvort sótt hafi verið um breytingu á rétthafa símanúmersins eða greiðanda.

Umsögn Nova barst PFS 30. júlí sl. Þar vísar Nova í skilmála fyrirtækisins þar sem fram kemur að hjá Nova sé greiðandi símanúmers jafnframt rétthafi þess. Í bréfinu er tekið orðrétt upp úr skilmálunum:

„Viðskiptavinur Nova er sá sem skráður er greiðandi þjónustunnar. Viðskiptavinur er ábyrgur fyrir greiðslum og allri notkun símanúmersins. Hjá Nova er greiðandi símanúmersins jafnframt rétthafi númersins.“

Þá segir:

„Viðskiptavinur getur valið að skrá annan aðila sem notanda þjónustunnar. Slík skráning felur ekki í sér framsal á réttindum og skyldum samkvæmt samningnum.“

Í bréfinu segir einnig að greiðandabreyting sé ekki gerð nema að staðfesting hafi borist í tölvupósti frá viðskiptavini. Varðandi samskipti Nova og kvartanda segir m.a. eftirfarandi:

„Nova sendi tölvupóst á báða aðila áður en greiðanda/rétthafabreyting var gerð og óskaði eftir samþykki: „Vinsamlega staðfestu skráningu og skilmála með því að svara þessum tölvupósti.“ segir í bréfinu frá Nova. Póst- og fjarskiptastofnun hefur afrit af þessum tölvupóstsamskiptum og einnig svari [...]”⁴ þar sem segir „Mótttekið og samþykkt“.

Í bréfi Nova kemur fram að fyrirtæki vilji oftast en ekki vera rétthafar þeirra símanúmera sem greitt er af í nafni fyrirtækisins. Ástæðan fyrir því sé m.a. að koma í veg fyrir að starfsmaður taki mikilvæg viðskiptasambönd með sér þegar hann hættir störfum hjá fyrirtækinu.

Í bréfi sínu segir Nova að fyrirtækið hafi talið að báðir aðilar væru vel upplýstir um að greiðandabreytingin fæli einnig í sér rétthafabreytingu líkt og kæmi fram í skilmálum Nova. Fyrirtækið hyggist þó endurskoða verklagsreglur með það fyrir augum að gera breytingarferlana enn meira upplýsandi fyrir viðskiptavini.

Í framhaldi af svarbréfi Nova sendi PFS tölvupóst, dags. 29. júlí sl., þar sem óskað var eftir upplýsingum um það frá fyrirtækinu með hvaða hætti sótt hafi verið um breytinguna á rétthafa/greiðanda. Í tölvupósti Nova sem barst daginn eftir kom fram að ekki væri hægt að staðfesta með hvaða hætti beiðnin hafi borist.

Athugasemdir X ehf. varðandi kvörtunina bárust PFS með tölvupósti, dags. 3. ágúst sl. Þar segir að kvartandi hafi haft samband við Nova og beðið um greiðanda og rétthafabreytingu á símanúmeri sínu. Þá segir að kvörtunin komi verulega á óvart þar sem kvartandi hafi gert samkomulag við X ehf. um breytingu á greiðanda og rétthafa.

Eftir að athugasemdir höfðu borist frá Nova og X ehf. var kvartanda gefinn kostur á að tjá sig um þær með bréfi dags. 4. ágúst sl. Svar frá kvartanda barst samdægurs og segir þar m.a. að

⁴ Nafn kvartanda fellt út vegna trúnaðar.

Þann 9. október 2009 hafi hann hafið rekstur á spilaklúbb sem sé á neðri hæð sportbars sem sé í eigu X ehf. Spilaklúbburinn hafi alltaf verið rekinn sér og aðskilinn frá X ehf. Á sama tíma hafi hann keypt símanúmerið sem deilt er um í málinu og þurft að greiða aukalega fyrir númerið þar sem það flokkaðist sem fyrirtækjanúmer. Kvartandi segir að sú hugmynd hafi komið upp að setja númerið yfir á X ehf. sem greiðendur, einungis svo hægt væri að nýta „vaskinn“ en númerið sé honum mikilvægt vegna þeirra viðskiptasambanda sem hann hefur aflað og tengjast númerinu.

Kvartandi segir að í samtali sínu við Nova hafi hann verið fullvissaður um að með því að breyta skráningu númersins væri hann ekki að afsala sér réttindum yfir því. Hann hafi ítrekað spurninguna við starfsmann Nova og fengið sama svar: „þú ert ekki að gefa frá þér númerið og getur alltaf gert breytingar aftur.“ Í bréfinu gagnrýnir kvartandi þá staðhæfingu Nova að vinnuveitandi hafi mikilla hagsmuna að gæta ef starfsmaður hættir störfum þar sem hann gæti tekið með sér mikilvæg viðskiptatengsl. Kvartandi bendir á hagsmuni þeirra sem hafa starfað sjálfstætt, byggt upp eigin rekstur, eigin kúnna og koma fyrirtækinu ekki við.

Í tilefni af athugasemdum kvartanda var Nova og X ehf. gefið tækifæri til að koma sínum athugasemdum á framfæri, með bréfi dags. 4. ágúst sl. Í kjölfarið barst PFS svarbréf X ehf., þann 9. ágúst sl., þar sem segir að fyrirtækið hafi opnað sportbar í október á síðasta ári og kvartandi hafi verið ráðinn til að reka pókerklúbb staðarins. Símanúmerið hafi verið skráð af kvartanda en númerið hafi alltaf átt að vera skráð á fyrirtækið þar sem það hafi verið hluti af rekstri þess.

Athugasemdir Nova við bréfi kvartanda bárust þann 10. ágúst sl., og eru þar ákvæði í skilmálum Nova ítrekuð. Auk þess segir í bréfinu að þar sem breyting hafi verið gerð á greiðanda feli það jafnframt í sér að breyting hafi átt sér stað á rétthafa, Nova verði að vinna eftir skilmálum sínum og því séu X ehf. greiðandi og rétthafi símanúmersins.

Í athugasemdum kvartanda, dags. 10. ágúst sl., segir að kvartandi hafi einungis verið fenginn til að koma af stað rekstri í spilamennsku, hann hafi stofnað eigin nafn og síðan keypt símanúmer fyrir staðinn. Þeim rekstri og rekstri X ehf. hafi alltaf verið haldið í sundur. Jafnframt hafi fyrirtækið aldrei greitt símareikning númersins.

Þann sama dag, 10. ágúst, sendi PFS fyrirspurn í tölvupósti til Nova um það hvort kvartandi hefði undirritað samning við fyrirtækið þegar hann gerðist áskrifandi og fékk umrætt símanúmer hjá Nova. Óskað var eftir afriti af samningnum ef svo væri.

Í svarbréfi Nova, sem barst daginn eftir, segir að hjá Nova sé allt sölu- og þjónustuferli rafrænt og Nova visti því ekki skriflega samninga við viðskiptavini.

Í kjölfarið á fyrrgreindum athugasemdum var málið tekið til efnismeðferðar hjá PFS.

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. tl. 1. mgr. 3. gr. laga nr.

69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun. Samkvæmt 10. gr. sömu laga skal PFS láta kvörtun neytenda til sín taka telji neytendur að fjarskiptafyrirtæki hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um fjarskipti eða gegn skilyrðum sem mælt er fyrir um í almennum heimildum, réttindum eða í rekstrarleyfi. Samkvæmt 3. mgr. 52. gr. laga nr. 81/2003 um fjarskipti sker PFS úr ágreiningi varðandi númeraflutning.

Hlutverk stofnunarinnar felst m.a. í því að gæta hagsmuna almennings með því að stuðla að betri vernd neytenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki, sbr. b.-liður 4. tl. 1. mgr. 3. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun, og að stuðla að birtingu skýrra upplýsinga fyrir notendur og krefjast gagnsæi gjaldskráa og skilmála fyrir notkun almennrar fjarskiptaþjónustu, sbr. d.-liður 4. tl. 1. mgr. 3. gr. laganna. Stofnunin gegnir því afar mikilvægu hlutverki við vernd neytenda í viðskiptum sínum við fjarskiptafyrirtæki og ber að stuðla að því að þær upplýsingar sem varða neytendur séu settar fram á skýran hátt og birtar þeim með fullnægjandi hætti.

3.2.

Rétthafabreyting

1.

Reglur um númera- og þjónustuflutning nr. 949/2008 voru settar með stoð í 2. mgr. 37. gr. og 3. mgr. 52. gr. fjarskiptalaga. Reglurnar gilda um númera- og þjónustuflutning í talsímanetum, bæði innan sama kerfis sama fjarskiptafyrirtækis eða milli fjarskiptafyrirtækja, númera- og þjónustuflutning í farsímum og flutning IP fjarskiptaþjónustu eftir því sem við á. Markmið reglnanna er m.a. að kveða á um skilvirkan númera- og þjónustuflutning og auka neytendavernd notenda í talsíma-, farsíma- og internetþjónustu, sbr. 1. gr. reglnanna.

Almennt eru strangar kröfur gerðar við yfirfærslu á réttindum sem tilheyra einstaklingum. Hefur verið talið að mikilvægt sé að formfesta ríki og ótvírætt samþykki þess sem hyggst afsala sér réttindum liggja fyrir áður en yfirfærsla á réttindum á sér stað. Sú hugsun býr að baki þessari meginreglu að auðvelda og tryggja sönnunarfærslu ef upp rís ágreiningur um skipan þessara réttinda.

Framangreind meginregla liggur til grundvallar 10. gr. reglnanna en skv. henni er fjarskiptafyrirtækjum aðeins heimilt að hefja ferli við númera- og þjónustuflutning þegar skriflegt eða rafrænt samþykki rétthafa símanúmers liggur fyrir. Rafrænt samþykki má vera með tölvupósti eða SMS skilaboðum úr símanúmeri rétthafa sem óskar flutnings. Í skýringum PFS við fyrirhugaðar breytingar á ákvæðinu sem birtist á heimasíðu stofnunarinnar, www.pfs.is, þann 30. mars sl. í tengslum við samráð stofnunarinnar við fjarskiptafyrirtæki vegna endurskoðunar á reglunum er að finna nánari skýringar á því hvað felst í ákvæðinu að mati PFS. Þar segir m.a. að stofnunin telji mikilvægt að upplýsingakerfi fjarskiptafyrirtækjanna geti gert greinarmun á annars vegar greiðendum fyrir fjarskiptaþjónustu og hins vegar hver sé rétthafi tiltekens númers. Stofnunin hefur þó ekki litið svo á að fjarskiptafyrirtækjum beri skylda til að hafa þennan háttinn á, en slíkur greinarmunur hefur ekki verið gerður hjá Nova. Þá kemur fram í skýringunum við ákvæðið að stofnunin telji að meiri formfesta þurfi að ríkja varðandi rétthafabreytingu að númerum þannig að ótvírætt samþykki rétthafa liggja fyrir áður en númer er skráð á nafn annars aðila.

Deilt er um það í málinu hvort kvartandi hafi ætlað sér að sækja um rétthafabreytingu eða aðeins um breytingu á greiðanda. Engin gögn liggja fyrir um beiðnina, sbr. áður nefndur

tölvupóstur frá Nova dags. 30. júlí sl., þrátt fyrir að það segi í skilmálum Nova fyrir þjónustunni að ef viðskiptavinur óskar eftir því að breytingar verði gerðar á þjónustunni beri honum að tilkynna Nova um þær skriflega með því að senda tölvupóst á netfang fyrirtækisins eða með því að tilkynna breytingar í verslunum Nova. Hefði Nova farið eftir þessu ákvæði í skilmálum sínum myndi liggja ljóst fyrir hvers konar breytingu kvartandi óskaði eftir og hefði það að öllum líkindum getað komið í veg þá deilu sem upp er komin.

Aðeins liggja fyrir tölvupóstsamskipti á milli Nova og kvartanda þar sem fyrirtækið óskar eftir samþykki kvartanda fyrir breytingu á *rétthafa/greiðanda* og segir að nýr *greiðandi* verði X ehf. Einnig er það tekið fram að nýr *greiðandi* beri ábyrgð á að greiða fyrir alla notkun sem hefur átt sér stað á númerinu og enn er ógreidd þegar *greiðandabreyting* á sér stað. Þá segir að ef svar hefur ekki borist eftir fimm daga muni breyting á *greiðanda* ekki verða framkvæmd. Í kjölfarið á samþykki kvartanda sendir Nova staðfestingu á því að breyting á *greiðanda* hafi átt sér stað, nýr *greiðandi* sé X ehf.

Nova bendir á það í athugasemdum sínum, dags. 26. júlí sl., að ávallt sé leitað staðfestingar á breytingu, sbr. tölvupóstur frá Nova dags. 12. júlí sl., þar sem segir : „Vinsamlega staðfestu skráningu og skilmála með því að svara þessum tölvupósti.“ Að mati PFS breytir tölvupósturinn engu um þann óskýrleika sem stofnunin telur vera fyrir hendi í ferlinum sem rakinn hefur verið.

2.

Það er ljóst að töluverður munur er á því hvað felst í breytingu á *rétthafa* og breytingu á *greiðanda*. Í tölvupóstsamskiptum milli málsaðila var í flestum tilvikum talað um breytingu á *greiðanda* í stað þess að tala um *rétthafa*, sem hefði verið heppilegra orðalag í ljósi þess að breyting á *greiðanda* getur falist í *rétthafabreytingu* en þegar aðeins er talað um breytingu á *greiðanda* er alls óljóst að breyting á *rétthafa* símanúmers sé að eiga sér stað. Ef orðalagið *rétthafi* hefði verið notað við breytingarnar mætti líta svo á að það fæli einnig í sér breytingu á *greiðanda* og hefði það því óhjákvæmilega getað komið í veg fyrir misskilning.

Á fjarskiptamarkaði er framkvæmdin almennt sú að skýr greinarmunur er gerður á *greiðanda* og *rétthafa* enda hefur PFS mælst til þess að fjarskiptafyrirtæki hafi þann háttinn á, sbr. áður nefndar skýringar PFS við reglur um númera- og þjónustuf lutninga í almennum fjarskiptanetum. Þar sem það er ekki raunin hjá Nova, eins og fyrirtækið bendir á í athugasemdum sínum, telur PFS mikilvægt að fyrirtækið veki athygli viðskiptavina sinna á því hvað felst í breytingunni, áður en hún á sér stað, og kynni viðkomandi skilmála sína varðandi *rétthafabreytingu* og breytingu á *greiðanda*. Viðskiptavini sé þá gert ljóst að ef hann ætlar sér að skipta um *greiðanda* fyrir símanúmeri sínu verði hann jafnframt að afsala sér númerinu. Ekkert bendir til þess að kvartanda hafi verið kynntir skilmálar Nova sérstaklega, hvorki við breytinguna né áður, en í tölvupósti frá Nova, dags. 11. ágúst sl., segir að hjá Nova sé allt sölu- og þjónustuferli rafrænt og því engum skriflegum samningum við viðskiptavini fyrir að fara.

Í athugasemdum Nova, dags. 26. júlí sl., segir að fyrirtæki vilji oftast en ekki vera *rétthafar* þeirra símanúmera sem greitt er af í nafni fyrirtækisins. PFS þykir rétt að taka það fram að stofnunin gerir ekki athugasemdir við það að fyrirtæki séu *rétthafar* þeirra símanúmera sem þau greiða fyrir svo framarlega sem báðir aðilar séu upplýstir um það með skýrum hætti þegar *rétthafabreyting* á sér stað. PFS vill þó benda á að það geta einnig verið miklir hagsmunir í húfi fyrir einstaklinga að halda símanúmeri sínu. Það er því æskilegt að fjarskiptafyrirtæki bjóði upp á þann möguleika í þjónustu sinni að einstaklingur geti skráð lögaðila eða annan

einstakling sem greiðanda fyrir símnotkun sína, án þess að viðkomandi neyðist til að afsala sér símanúmeri sínu.

PFS telur ekki ástæðu til að fara frekar út í athugasemdir málsaðila enda er að miklu leyti um orð gegn orði að ræða varðandi atriði sem ekki myndu hafa áhrif á niðurstöðu málsins.

3.

Það er mat PFS að orðalag Nova í samskiptum við kvartanda sé ákaflega óskýrt og óheppilegt. Í ljósi þess hve íþyngjandi réttthafabreyting getur verið fyrir viðskiptavin telur PFS að gera verði miklar kröfur til fjarskiptafyrirtækja að upplýsa viðskiptavin hvað felst í breytingum sem þessum með skýrum hætti og að orðalag kveði á um það með skýrum hætti að um sé að ræða breytingu á greiðanda og réttthafa þegar óskað er eftir samþykki viðskiptavinar um réttthafabreytingu. Er það mat stofnunarinnar að slíkri upplýsingagjöf hafi verið ábótavant af hálfu Nova og ótækt sé að kvartandi sé látinn bera hallann af því. Það er því mat PFS að upplýst samþykki kvartanda, skv. 10. gr. reglna um þjónustu- og númeraflutning, fyrir réttthafabreytingu hafi ekki legið fyrir þegar breytingarnar voru gerðar og því sé kvartandi réttmætur réttthafi símanúmersins.

Ákvörðunarorð

Framkvæmd Nova við réttthafabreytingu á símanúmeri [...] ⁵ var ekki í samræmi við meginreglur um yfirfærslu á einstaklingsbundnum réttindum, sbr. og 10. gr. reglna nr. 617/2010 um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum, þar sem upplýst samþykki kvartanda fyrir réttthafabreytingunni lá ekki fyrir þegar hún var framkvæmd.

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.

Reykjavík, 18. ágúst 2010

Hrafnkell V. Gíslason

Margrét Gunnarsdóttir

⁵ Nafn kvartanda fellt út vegna trúnaðar.