



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 40/2012

Kvörtun vegna lélegrar þjónustu Hringdu ehf.

I. Erindið

Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) barst kvörtun, dags. 23. janúar sl., frá [...]¹ (kvartandi), þar sem var kvartað yfir lélegri þjónustu hjá Hringdu ehf. (Hringdu), 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 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.

Eftir skoðun PFS á málinu og mikil bréfaskipti við kvartanda, starfsmenn Hringdu sem og á grundvelli síðari upplýsinga frá kvartanda og Fjarskiptum ehf. (Vodafone) sem fram komu í gögnum kvartanda er það mat PFS að rétt sé að greina kvörtunina í tvö aðskilin mál. Fyrra málið snúi að heimild Hringdu 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 verður í sama máli fjallað um þann hluta kvörtunar er lýtur að lélegri þjónustu Hringdu og misræmi reikninga. Síðara málið mun lúta að meintri synjun félagsins á þjónustuf lutningi til Vodafone.

II. Málavextir og bréfaskrif

2.1 Gæði þjónustu o.fl.

Líkt og áður greinir barst PFS kvörtun, dags. 23. janúar sl., þar sem kvartað var yfir lélegri þjónustu í talsíma hjá Hringdu. Í kvörtuninni segir m.a. að „ ... ekki [hafi] verið hægt að hringja í símanúmerið okkar [...]² úr farsímum í vel á þriðju viku ... “. Jafnframt segir að reynt hafi verið að fá starfsmenn Hringdu til að bæta þjónustuna og að beðið hafi verið um flutning á númerunum til Vodafone strax eftir áramót en án árangurs. Þá segir að Hringdu ehf. hafi sent kvartanda tilhæfulausan reikning, m.a. fyrir ADSL-tengingu. Gerð er sú krafa að öll símanúmer kvartanda verði flutt og þeir reikningar sem kvartandi hefur þegar greitt til Hringdu. verði endurgreiddir. Enn fremur kemur fram að kvartandi muni ekki „ ... falla frá kröfu um skaðabætur á hendur

¹ Fellt út með tilliti til trúnaðar.

² Símanúmer kvartanda eru felld út með tilliti til trúnaðar.

fyrirtæki[nu] Hringdu fyrir tjóni sem hlotist hefur vegna þess að ekki [hafi] verið hægt að ná í fyrirtæki okkar í vel á 3 viku.“

Með bréfi PFS, dags. 24. janúar sl., til Hringdu var félaginu greint frá að umrædd kvörtun hafi borist og því boðið að koma að skýringum sínum og athugasemdum. Í bréfinu var einnig tilgreint að á grundvelli fullyrðinga kvartanda um að ekki hafi verið hægt að ná sambandi í aðalsímanúmer kvartanda í nokkurn tíma og í ljósi þess að það hafi áhrif á atvinnurekstur viðkomandi óskaði PFS eftir að skýringar Hringdu mundu berast stofnuninni fyrir 27. janúar s.m. Þá benti stofnunin jafnframt á heimild til töku bráðabirgðaákvörðunar, sbr. 11. gr. laga, nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun.

Með tölvupósti, dags. 27. janúar sl., barst PFS svar Hringdu vegna kvörtunarinnar. Þar kemur fram að misræmi reikninga félagsins skýrist af 60 kr. seðilgjaldi sem ekki hafi verið tilgreint á reikningnum og því hafi upphæðin sem birtist í heimabanka kvartanda verið hærri sem því næmi en á greiðsluseðlinum.

Þá kemur fram að símanúmerið [...] hafi verið flutt til félagsins þann 31. desember 2011 og símanúmerið [...] hafi flust til þeirra þann 6. desember 2011 og að Síminn hf. þurfi að fella niður það sem félagið fer fram á að kvartandi greiði og innheimta einungis fram til 6. desember fyrir símanúmerið [...].

Í tölvupóstinum segir enn fremur að félagið muni endurgreiða kvartanda ofrukkun vegna ADSL-tengingar sem kvartandi kveðst ekki hafa óskað eftir að fá.

Félagið andmælir því þjónusturofi sem kvartandi fullyrðir að hafi verið. Í tölvupóstinum segir:

„[A]lltaf var hægt að hringja í símanúmerið úr GSM sínum. Hins vegar virkaði ekki hringiflutningur frá fastlínunúmerinu yfir í GSM símanúmer viðkomandi á réttan hátt. Þetta var vegna þess að málið kom sér ekki á réttan máta[þ] [...] og vegna þess að í sírstöð fyrirtækisins var ekki hægt að styðja það að vera með almennar læsingar fyrir símtöl og styðja hringiflutninga. Þetta mál var hins vegar leyst eins fljótt og hægt var með framleiðanda og er í dag bæði hægt að styðja læsingar og hringiflutninga í farsíma.

Þó var [a]lltaf hægt að hringja í símanúmerið úr GSM farsínum.“

Segir einnig að félagið biðjist velvirðingar á umræddum óþægindum, það muni leiðrétta hlutaðeigandi reikninga og hefði boðið kvartanda, hefði hann kosið að vera áfram í viðskiptum við félagið, að fá afslátt af framtíðarreikningi. Þá segir að félagið muni láta í té allar þær upplýsingar sem krafist verði af félaginu til að sýna fram á að þjónustan hefi verið hjá félaginu á umræddu tímabili.

Með tölvupósti PFS til Hringdu, dags. 30. janúar sl., óskaði stofnunin eftir upplýsingum um hvort flutningur á þjónustu kvartanda hafi átt sér stað eða hvort kvartandi sé enn í viðskiptum við félagið. Samdægurs barst svar þess efnis að símanúmerið [...] hafi flust frá félaginu 27. janúar sl. en símanúmerið [...] væri enn hjá félaginu.

Með bréfi PFS, dags. 31. janúar sl., var kvartanda gefinn kostur á að koma að athugasemdum sínum við svar Hringdu. Í bréfinu var einnig vísað til eins fylgiskjals kvörtunarinnar sem inniheldur tölvupóst frá Finni Torfa Þorgeirssyni, dags. 10. janúar sl. þar sem hann óskar 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.

PFS barst tölvupóstur frá kvartanda þann 6. febrúar sl. sem innihélt athugasemdir hans við svör Hringdu. Þar kemur m.a. fram að kvartandi telji það lágmark að senda út greiðsluseðil áður en

innheimt er seðilgjald. Þá andmælir kvartandi því að hægt hafi verið að hringja í [...] og segir að fjöldi viðskiptavina geti vitnað til um að hvorki hafi náðst í símanúmerið úr landlínu né farsímum. Í tölvupóstinum segir „ ... að [e]f reynt var að hringja í [...] úr landlínu síma var alltaf á tali og ef reynt var að hringja úr farsíma koma símsvari sem sagði að númerið væri ekki til.“

Enn fremur kemur fram 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 fjarhagslegu tjóni með því að ekki hafi verið hægt að ná í aðalsímanúmer kvartanda í hátt í þrjár vikur.

Kvartandi segir að ekki hafi borist endurgreiðsla á tilhæfulausum reikningum félagsins en aftur á móti komið ný krafa í heimabanka kvartanda. Þá ítrekar kvartandi þá kröfu sína að fá tafarlausan flutning allra símanúmera sinna frá Hringdu.

Í svari kvartanda var ekki að finna upplýsingar um eða staðfestingu þess efnis að kvartandi hafi sagt upp umræddum símanúmerum líkt og óskað var eftir í bréfi stofnunar frá 31. janúar sl. Með tölvupósti PFS til kvartanda þann 7. febrúar sl. vísað í framangreint bréf stofnunarinnar og óskað eftir að fá upplýsingar um hvenær þjónustunni hafi verið sagt upp.

2.2 Skortur samþykkis fyrir númera- og þjónustuflutningi

Þann 8. febrúar barst PFS tölvupóstur frá kvartanda þar sem fram kom að kvartandi hafi verið í sambandi við Hringdu í langan tíma um þjónustuleiðir og að félagið hafi verið búið að „ ... draga [kvartanda] áfram með loforð í margar vikur en síðan allt í einu sögðust þeir ekki geta staðið við það sem þeir lofuðu.“ Í framhaldinu hafi kvartandi hringt í félagið og starfsmaður félagsins, Finnur Torfi Þorgeirsson, hafi óskað eftir að kvartandi sendi sér tölvupóst um að hann vildi ekki vera áfram í viðskiptum við félagið. Enn fremur kemur fram að lokað hafi verið á síma hans sem orsakaðist af því að Hringdu hafi talið kvartanda verið að segja upp áskrift sinni en ekki hætta viðskiptum við félagið. Í framhaldinu var númerið tengt aftur. Á sama tíma hafi kvartandi verið í samskiptum við Vodafone sem ekki virðist hafa getið fengið númerin flutt frá Hringdu. Áréttaði kvartandi að töluvert fjárhagslegt tjón hafi orðið vegna umræddra lokana Hringdu.

Þar sem hluti kvörtunarefnis var að Hringdu hafi ekki flutt umrædd símanúmer yfir til Vodafone óskaði PFS, með tölvupósti dags. 8. febrúar sl., eftir upplýsingum um hvenær óskað hafi verið eftir við Vodafone að félagið kallaði eftir flutningi frá Hringdu. Þá var kvartanda leiðbeint um að þegar um er að ræða flutning á þjónustu milli fjarskiptafyrirtækja er framkvæmdin sú að móttakandi fjarskiptafyrirtæki er ekki heimilt að hefja ferli við númera- og þjónustuflutning fyrr en skriflegt eða rafrænt leyfi rétthafa símanúmers liggur fyrir. Hið rafræna samþykki geti verið í formi tölvupósts eða sms-skilaboðs. Óskaði PFS eftir að fá upplýsingar um hvenær kvartandi hafi haft samband við Vodafone og óskað eftir að félagið kallaði eftir flutningi símanúmeranna frá Hringdu.

Í framhaldinu fékk PFS svar frá kvartanda þess efnis að hann hafi ekki skrifað undir samning við Hringdu um að færa viðskipti sín til félagsins. Hann hafi ekki verið tilbúinn að gera slíkt fyrr en ljóst væri hvaða þjónustu þeir gátu boðið upp á. Hafi kvartandi sagt að hann myndi koma til þeirra til að skrifa undir um leið og fyrir lægi hvaða þjónusta væri í boði og til að ná í router fyrir ADSL-tengingu. Eins kemur fram að kvartandi hafi oft hringt til Vodafone og að starfsmaður félagsins hafi sent beiðni um flutning til Hringdu þann 11. janúar sl. Kvartandi hafi samþykkt að fara í viðskipti við Vodafone þann 17. janúar sl. Þann 27. janúar hafi aftur verið send beiðni á Hringdu. Þá hafi starfsmenn Vodafone staðfest í símtali við kvartanda að símanúmer hans væru komin til þeirra en hann sitji aftur á móti uppi með reikninga fyrir mánaðargjöldum frá Hringdu

sem kvartandi hefur ítrekað neitað að greiða. Þann 9. mars skrifar kvartandi tölvupóst til PFS þar fram kemur að hann hafi aldrei samþykkt að fara í viðskipti við Hringdu. Eins sendi kvartandi tölvupóst þar sem meðfylgjandi var afrit af tölvupósti starfsmanns Vodafone 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.

Á grundvelli framkominna upplýsinga frá kvartanda um að hann hafi aldrei samþykkt að fara í viðskipti við Hringdu sendi PFS bréf til Hringdu, dags. 20. mars sl. Í bréfinu vísar stofnunin til 11. gr. reglna nr. 617/2012 um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum. Í greininni er kveðið á um að fjarskiptafyrirtækjum sé aðeins heimilt að hefja ferli við númera- og þjónustuf lutning þegar skriflegt eða rafrænt samþykki rétthafa númersins liggja fyrir. Þá er sett fram sú lágmarkskrafa í ákvæðinu að fjarskiptafyrirtækið varðveiti samþykki rétthafa í a.m.k. tvo mánuði frá því að rétthafi gaf samþykki sitt. Óskaði PFS eftir að fá afhent samþykki kvartanda, sem rétthafa umræddra símanúmer, væru þau fyrir hendi hjá félaginu, um að því væri heimilt að hefja flutning á númerum og þjónustu yfir til Hringdu. Var frestur veittur til 3. apríl sl.

Ekki bárust svör frá Hringdu fyrir framangreindan frest og var beiðni PFS ítrekuð með bréfum til félagsins, dags. 16. apríl, 16. maí og 23. júlí sl. Í bréfi stofnunarinnar frá 23. júlí er félaginu veittur frestur til 7. ágúst sl. til að setja fram athugasemdir sínar. Þá er félaginu greint frá því að berist ekki svör fyrir framangreindan tímafrest muni stofnunin taka málið til efnismeðferðar á grundvelli fyrirliggjandi gagna og í samræmi við 10. gr. laga, nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun.

Sama dag, þann 23. júlí sl., barst tölvupóstur frá starfsmanni Hringdu þar sem fram kemur að erindi stofnunarinnar hefði áður verið með tölvupósti, dags. 23. maí sl., sem því miður lenti á milli hjá stofnuninni. Í umræddum tölvupósti segir að kvartandi hafi komið til félagsins þann 1. desember 2011 og lagt inn pöntun fyrir tveimur símanúmerum, þ.e. [...] og [...]. Þá segir:

„Erfiðlega gekk að koma þjónustunni á og ákvað viðskiptavinur því að flytja númerið yfir til Vodafone.

Við höfum ekkert gert til þess að stöðva flutningsferlið, rétthafar eru þeir sömu og þeir voru og höfum við engar leiðir til þess að stoppa ferlið þar sem þetta fer í gegnum sama heildsöluaðila (Símann) hjá okkur og Vodafone.

Bæði 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.“

Fram kemur að félagið muni fella niður fyrsta reikninginn sem var gefinn var út á kvartanda með gjalddaga í lok janúar. Aftur á móti þurfi kvartandi að greiða aðra reikninga enda fer notkunin fram í gegnum Hringdu. Ekki hafi verið greiddur neinn reikningur og því ekki tilefni til endurgreiðslu.

Af innkomnu svari Hringdu sendi PFS bréf til kvartanda, dags. 24. júlí sl., þar sem honum var boðið að tjá sig um og koma að athugasemdum sínum varðandi svör Hringdu. Kvartandi hafði samband við PFS í gegnum síma þann sama dag þar sem fram kom að hann hygðist ekki nýta sér frest PFS til að skila inn athugasemdum við svar Hringdu og telji sig vera búinn að koma öllum sínum sjónarmiðum á framfæri við stofnunina. Kvartandi segist hafa farið til Hringdu og beðið þá um að gera sér tilboð þegar slíkt átti að vera tilbúið til undirskriftar stóðst ekki það sem félagið hafði lofað og var því aldrei skrifað undir eða samþykkt af hálfu kvartanda að fara í viðskipti við félagið.

Í tölvupósti sem PFS barst frá Hringdu þann 9. ágúst sl. segir einnig að Hringdu vilji „ ... benda á að viðskiptavinur [...] er hér margsaga um það hvort að hún hafi samþykkt flutning yfir til fyrirtækisins eða ekki. En bersýnilega sést í samskiptum viðskiptavin[ar] við Vodafone að hún hafi samið við Hringdu um kjör sem henni þótti góð en að við [Hringdu] höfum ekki staðið við.“ Segir enn fremur að þannig vilji „ ... Hringdu meina að setning Sylvíu hjá Vodafone „án þíns samþykkist“ geti ekki átt við“.

PFS sendi framangreindan tölvupóst til [...], með bréfi dags. 20. september sl., og bauð kvartanda að tjá sig um framangreindan tölvupóst Hringdu frá 9. ágúst sl. Var veittur frestur til 4. október sl. Þá kom enn fremur fram í bréfi stofnunarinnar að ef ekki bærust svör fyrir tilgreindan frest myndi PFS taka þann hluta málsins er lýtur að þjónustuflutningi til Hringdu til efnismeðferðar á grundvelli fyrirliggjandi gagna og í samræmi við 10. gr. laga, nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Ekki bárust athugasemdir frá kvartanda.

Með bréfi til hvort tveggja Hringdu og kvartanda, dags. 15. nóvember sl., var aðilum máls er ákvörðun þessi varðar, sent bréf þar sem ákvörðun þessi er boðuð. Var farið ítarlega yfir málavexti og fyrirhuguð niðurstaða PFS kynnt. Var aðilum boðið að tjá sig um og koma að athugasemdum fyrir 4. desember sl. Hvorki bárust athugasemdir frá Hringdu né kvartanda.

III.

Lagarök og niðurstaða

3.1 Númera- og þjónustuflutningur til Hringdu

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. laganna kveðið á um að notenda almennrar talsímabjónustu skuli vera unnt að halda símanúmerum sínum óháð því hvaða fjarskiptafyrirtæki veiti þjónustuna. Á grundvelli ákvæðanna hefur PFS sett reglur, nr. 617/2010, um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum.

Í 1. mgr. 11. gr. reglnanna segir að fjarskiptafyrirtækjum sé aðeins heimilt að hefja ferli við númera- og þjónustuflutning þegar skriflegt eða rafrænt samþykki réttthafa númers liggja fyrir. Þá segir að rafrænt samþykki megi veita með tölvupósti eða SMS skilaboðum úr símanúmeri réttthafa sem óskar flutnings. Skal móttakandi fjarskiptafyrirtæki varðveita samþykki réttthafa a.m.k. í tvo mánuði frá því að réttthafi gaf samþykki sitt. Í 2. mgr. greinarinnar kemur jafnframt fram réttur viðkomandi réttthafa um að móttakandi fjarskiptafyrirtæki geri við hann skriflegan eða rafrænan þjónustusamning. Er þetta í samræmi við 1. mgr. áðurnefndrar 37. gr. fjarskiptalaga en ekki er um að ræða skyldu á hendur fjarskiptafyrirtækjum um að ganga frá slíkum samningum án þess að ósk þess efnis komi frá notenda. Skriflegur eða rafrænn þjónustusamningur milli notenda og fjarskiptafyrirtækis er því ekki forsenda þess að móttakandi fjarskiptafyrirtækis geti hafið þjónustuflutning til félagsins heldur er hið skriflega eða rafræna samþykki notenda. Með þessum hætti er viðskiptasamband milli fjarskiptafyrirtækis og áskrifenda ekki formbundið að lögum með þeim hætti að skriflegur eða rafrænn samningur þurfi að liggja til grundvallar svo samningssamband komist á milli aðilanna. Telst hið skriflega eða rafræna samþykki réttthafa skuldbindandi fyrir hann og heimilar þar með móttakandi fjarskiptafyrirtæki að óska eftir þjónustuflutningi frá fráfarandi fjarskiptafyrirtæki.

Í máli þessu er ágreiningur um hvort að kvartandi hafi veitt samþykkt sitt fyrir að hefja mætti númera- og þjónustuflutning á símanúmerunum [...] og [...] til Hringdu. Í gögnum málsins kemur fram að fyrrgreinda símanúmerið hafi verið flutt til Hringdu þann 31. desember 2011 og

hið síðarnefnda þann 6. desember 2011. Líkt og áður greinir var það ekki fyrr en í tölvupósti kvartanda, dags. 9. mars sl., að kvartandi tilgreinir að hann hafi ekki veitt samþykki sitt fyrir umræddum þjónustuflutningi til Hringdu. Strax í kjölfarið sendi PFS bréf til Hringdu og óskaði eftir að fá afrit af samþykki kvartanda fyrir þjónustuflutningi til félagsins, væri það enn varðveitt af félaginu, en meira en tveir mánuður voru liðnir frá því númerin höfðu verið flutt til félagsins og félaginu því ekki skylt, á grundvelli framangreindra reglna, að varðveita afrit af því.

Í svari Hringdu er vísað til framangreindrar lágmarkskröfu og tilgreint að félaginu væri ekki skylt að varðveita samþykki rétthafa. PFS fékk því ekki send afrit af samþykki kvartanda sem heimilaði Hringdu að hefja þjónustuflutning.

Í máli þessu stendur því í raun orð gegn orði um hvort rétthafi hafi í upphafi veitt samþykki fyrir því að Hringdu hæfi númera- og þjónustuflutning til félagsins. Fram kemur í tölvupósti Hringdu, dags. 23. júlí sl., að kvartandi hafi pantað tengingu 1. desember 2012. Þá kemur fram í gögnum kvartanda að hann hafi verið í sambandi við Hringdu um að fara í þjónustu til félagsins en ekki verið búinn að skrifa undir þjónustusamning við félagið.

Ekki er í upphaflegri kvörtun kvartanda frá 23. janúar sl. kvartað yfir að Hringdu hefði með ólögmatum hætti óskað eftir þjónustuflutningi á númerum kvartanda. Var útgáfu reikninga Hringdu ekki mótmælt sem slíkri heldur fjárhæð þeirra sem og krafist var endurgreiðslu á reikningum sem kvartandi hafði þegar greitt til Hringdu. Var það sagt á grundvelli lélegrar þjónustu sem og innheimtu fyrir ADSL tengingu er ekki hafði verið veitt. Því liggur fyrir að kvartandi hafi í upphafi greitt reikninga Hringdu eða þar til fór að bera á lélegri þjónustu, að mati kvartanda, og fram að meintri synjun Hringdu á þjónustuflutningi frá félaginu til Vodafone. Þá setur kvartandi m.a. fram þá kröfu í kvörtun sinni, dags. 23. janúar, að „ ... *reikningar sem við [kvartandi] hefjum greitt verði endurgreiddir.*“ Í þessu ljósi er rétt að líta til þess að ekki kemur fram fyrr en með tölvupósti í mars sl. að kvartandi telji Hringdu ekki hafa haft samþykki sitt fyrir að hefja númera- og þjónustuflutning á númerum hans, þ.e. rúmum þremur mánuðum eftir að númerið [...] er flutt til Hringdu og rúmum tveim mánuðum eftir að númerið [...] er flutt til Hringdu. Þá verður telja að kvartandi hafi með aðgerðum sínum, við að greiða reikning félagsins, sýnt vilja til að vera í viðskiptum við félagið.

Sjónarmið að baki þeirri skyldu sem sett eru á hendur móttakandi fjarskiptafyrirtækjum, að varðveita skriflegt eða rafrænt samþykki rétthafa fyrir númera- og þjónustuflutningi í tvo mánuði eftir að slíkt samþykki er veitt, eru þau að sá tími telst vera nægur fyrir rétthafa að andmæla heimildarlausum flutningi móttakandi fjarskiptafyrirtækis, m.a. með því að hafna útgefnum reikningum fyrir fjarskiptaþjónustu. Það gerði kvartandi ekki innan tilskilinna tímamarka. Í máli þessu var sá tími liðinn þegar að með skýrum hætti kom fram í tölvupósti kvartanda að slíkur flutningur hafi ekki verið samþykktur af hans hálfu. Slík andmæli komu ekki fram í upphaflegri kvörtun og er ekkert í þeirri kvörtun sem gefur tilefni til þess að kvartandi telji flutning á númerum sínum og þjónustu til Hringdu vera með ólögmatum hætti.

Í ljósi alls framangreinds telur PFS að ekki sé hægt að fullyrða að Hringdu hafi verið óheimilt að hefja númera- og þjónustuflutning á símanúmerum kvartanda til félagsins í desember 2011. Kvartandi hafi með aðgerðum og aðgerðarleysi sínu stofnað til viðskiptasambands, eða ígildi þess, við félagið enda er ekki lögð skylda á hendur fjarskiptafyrirtækjum að gera skriflegan eða rafrænan þjónustusamning við áskrifendur sína nema fram komi ósk þess efnis. Skortur fjarskiptafyrirtækis á að gera slíkan sérstakan þjónustusamning kemur ekki í veg fyrir að til númera- og þjónustuflutnings geti komið enda liggja fyrir skriflegt eða rafrænt samþykki rétthafa, sbr. 2. mgr. 11. gr. reglna um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum. Er því ekki hægt að fallast á skýringar kvartanda um að númera- og þjónustuflutningur til Hringdu hafi verið framkvæmdur í heimildarleysi.

3.2 Gæði þjónustu Hringdu

Hvað varðar þann hluta kvörtunar er lýtur að lélegri þjónustu Hringdu setur félagið fram skýringar sínar fyrir meintum truflunum í þjónustu félagsins í tölvupósti, dags. 27. janúar sl. Viðurkennir félagið að vankantar hafi verið á þjónustu félagsins, biðst velvirðingar á þeim og tilgreinir að það muni leiðrétta ákveðna reikninga með tilliti til þessa. Þá hefur enn fremur komið fram í tölvupóstum félagsins að erfiðlega hafi gengið að koma þjónustunni á. PFS er ekki í aðstöðu að véfengja skýringar félagsins enda ljóst að það gengst við að ákveðin skerðing hafi verið á þjónustu þess. Þá bendir PFS einnig á að hluti skýringar á því af hverju ekki hafi verið hægt að ná í umrædd símanúmer, ásamt viðurkenndum vanköntum á þjónustu Hringdu, gæti legið í að númerunum hafi á ákveðnu tímabili verið lokað. Ekki bárust nákvæmar upplýsingar varðandi staðfestingu á uppsögn símanúmeranna líkt og PFS óskaði eftir við kvartanda, sbr. bréf stofnunarinnar til kvartanda, dags. 31. janúar sl. og tölvupóst hennar, dags. 7. febrúar sl. Aftur á móti kemur fram í tölvupósti frá kvartanda, dags. 8. febrúar sl., að lokað hafi verið á símanúmerin en að um misskilning hafi verið að ræða þar sem kvartandi hafi ekki ætlað að hætta með símanúmerin heldur einungis hætta viðskiptum við félagið. Voru símanúmerin gerð virk aftur af hálfu Hringdu. Stofnunin hefur því ekki fengið upplýsingar um á hvaða tímabili þessi misskilningur hefur átt sér stað eða hversu lengi hann varði. Ekki verður loku fyrir það skotið, að mati PFS, að um sé að ræða sama tímabil og kvartandi kvartar yfir sambandsleysi við símanúmerið [...].

3.3 Misræmi í reikningum Hringdu

Hvað varðar misræmi í reikningum félagsins og þeirri kröfu sem kom inn á heimabanka kvartanda koma fram þær skýringar í tölvupósti Hringdu, dags. 27. janúar sl. að misræmið skýrist af svokölluðu seðilgjaldi, að fjárhæð 60,- kr. Var fjárhæð kröfu í heimabanka hærri sem því nemur. Kemur fram að innheimta seðilgjaldsins hafi ekki verið tilgreint á reikningum sjálfum. Ekki var í athugasemdum kvartanda gerðar sérstakar athugasemdir við þessar skýringar Hringdu að öðru leyti en að eðlilegt sé að senda út reikning áður en slíkt gjald sé innheimt. PFS bendir á að samkvæmt 1. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga eiga áskrifendur tal- og farsímaþjónustu rétt á að fá reikninga fyrir fjarskiptanotkun sína sundurliðaða eftir þjónustu og skulu áskrifendur alþjónustu eiga rétt á slíkum reikningum án þess að greiðsla komi fyrir. Þá er í 4. mgr. greinarinnar mælt fyrir um heimild ráðherra til setningu reglugerðar um meðferð upplýsinga sem nauðsynlegar eru fyrir gerð reikninga, sundurliðun þeirra og málsmeðferð vegna kvartana. PFS vísar til f-liðar 5. gr. umræddrar reglugerðar, nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu. Þar kemur fram að almennir reikningar áskrifenda fyrir fjarskiptanotkun skulu m.a. að lágmarki innihalda upplýsingar um seðilgjald. Á reikningi Hringdu, dags. 30. desember 2011 er slíkt gjald ekki tilgreint og því ljóst að miðað við skýringar Hringdu á misræminu að reikningur félagsins uppfyllti ekki framangreinda reglugerð um reikningagerð.

Samkvæmt framangreindu felur vanræksla Hringdu á því að tilgreina seðilgjald á reikningi til kvartanda í sér brot á f-lið 5. gr. reglugerðar, nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu og hyggst stofnunin taka ákvörðun um það. PFS vísar einnig til ákvörðunar stofnunarinnar, nr. 28/2012, frá 24. október 2012. Þar var kvartað yfir reikningagerð Hringdu. Komst stofnunin að þeirri niðurstöðu í málinu að Hringdu hafi ekki sundurliðað reikninga sína í samræmi við 38. gr. fjarskiptalaga og hlutaðeigandi ákvæði reglugerðarinnar. Þá lagði stofnunin á félagið að það skyldi endurskoða reikningagerð sína með tilliti til reglugerðar nr. 526/2011 og afhenda stofnuninni almenna staðlaða fyrirmynd af reikningum félagsins fyrir 30. desember 2012. Þá skyldi Hringdu, innan sömu tímamarka, upplýsa stofnunina um fyrirkomulag þess að því er varðar birtingarhátt reikninga félagsins til viðskiptavina sinna.

3.4. Niðurstaða

Í ljósi alls framangreinds er það niðurstaða PFS að ekki sé hægt að fullyrða að Hringdu hafi með ólögnum hætti flutt símanúmer kvartanda í þjónustu til félagsins í desember 2011. Ekkert í upphaflegri kvörtun kvartanda gaf tilefni til að efast um að kvartandi hefði ekki veitt rafrænt eða skriflegt leyfi sitt fyrir umræddum þjónustuflytningi fyrir félagið. Eftir að upplýsingar þess efnis komu fram, var sá tímafrestur sem reglur nr. 617/2010, um númera- og þjónustuflytning í almennum fjarskiptanetum, sem móttakandi fjarskiptafyrirtæki ber að varðveita slíkt samþykki rétthafa, liðinn. Sú staðreynd að ekki var kvartað undan að Hringdu hafi gefið út reikninga á kvartanda og þeir greiddir í upphafi styrkir þá niðurstöðu stofnunarinnar að Hringdu hafi ekki brotið gegn framangreindum reglum um númera og þjónustuflytning í almennum fjarskiptanetum. Getur PFS því ekki ákvarðað með þeim hætti að kvartandi hafi ekki veitt samþykki sitt fyrir umræddum þjónustuflytning til Hringdu.

Hvað varðar lélega þjónustu Hringdu er ljóst að félagið hefur viðurkennt að vankantar hafi verið á þjónustunni í upphafi. PFS hefur ekki forsendur til að véfengja skýringar Hringdu fyrir þeirri þjónustuskerðingu. Fram hefur komið í svörum Hringdu að félagið hafi fellt niður reikning fyrir umrætt tímabil. Hvað varðar mögulegan skaða sem kvartandi varð fyrir er ágreiningur á einkaréttarlegum grunni og utan valdheimilda PFS að meta og kveða á um.

Þá er ljóst að mati PFS hvað varðar reikningagerð Hringdu að hún var ekki í samræði við ákvæði reglugerðar, nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu, þar sem ekki var tilgreint á reikningi félagsins að lagt væri á seðilgjald. Er það brot á f-lið 5. gr. framangreindrar reglugerðar. Mun stofnunin því taka ákvörðun þar um.

Ákvörðunarorð

Ekki verður talið að Hringdu ehf. hafi brotið gegn 11. gr. reglna, nr. 617/2010, um númera- og þjónustuflytning í almennum fjarskiptareglum, með því að hefja ferli við númera- og þjónustuflytning á símanúmerum [...], [...] og [...] í desember 2011.

Sú háttsemi Hringdu ehf. að tilgreina ekki á reikningi til [...] að innheimt væri seðilgjald, braut gegn 1. mgr. 38. gr. laga, nr. 81/2003, um fjarskipti, sbr. f- lið 5. gr. reglugerðar, nr. 526/2011, um reikninga fyrir fjarskiptaþjónustu.

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, 27. desember 2012

Björn Geirsson, f.h. forstjóra

Unnur Kr. Sveinbjarnardóttir