



## PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

### Ákvörðun nr. 2/2010

**um bráðabirgðaákvörðun vegna kvartana Símans og Nova gegn Vodafone  
um meint brot gegn 14. gr. reglna nr. 949/2008 um númera- og þjónustuf lutning**

#### I. Erindi

##### 1.1

##### *Kvörtun og kröfugerð Símans*

Með bréfi, dags. 7. janúar 2010, barst PFS kvörtun frá Símanum þess efnis að félagið hefði upplýsingar um að fjarskiptafyrirtækið Vodafone hefði samband við viðskiptavini sem óskað hefðu eftir númeraflutningi til Símans og byði þeim a.m.k. 12.000 kr. ef þeir hættu við flutninginn. Um væri að ræða brot á 14. gr. reglna nr. 949/2008 um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum. Í ákvæðinu væru öll samskipti fráfarandi fjarskiptafyrirtækis við réttthafa númers, sem óskaði flutnings til annars fjarskiptafyrirtækis, í þeim tilgangi að koma í veg fyrir flutninginn bönnuð. Augljóst væri því að Vodafone bryti gegn framangreindu ákvæði þar sem símtöl starfsmanna félagsins í viðskiptavini sem samþykkt hefðu númeraflutning til Símans væru einungis gerð í þeim tilgangi að koma í veg fyrir flutning. Kraftist Síminn þess að stofnunin tæki bráðabirgðaákvörðun í málinu, sbr. eftirfarandi:

*„Síminn krefst þess að PFS taki bráðabirgðaákvörðun, án tafar sem bannar Vodafone að hafa samband við viðskiptavini sem óskað hafa eftir flutningi til Símans í þeim tilgangi að koma í veg fyrir flutning. Jafnframt að þeim tilmælum verði beint til Vodafone að félagið virði 14. gr. tilvitnaðra reglna þar til skorið verði úr kröfu um bráðabirgðaákvörðun.“*

Til stuðnings kröfu sinni voru m.a. lagðar fram upplýsingar um réttthafa sem væru tilbúnir til að staðfesta að Vodafone hefði haft frumkvæði að því að bjóða þeim sérkjör gegn því að þeir hættu við flutning til Símans. Aðgerðir þessar af hálfu Vodafone væru sérstaklega bíræfnar en af þeim 293 beiðnum sem Síminn sendi Vodafone um flutning réttthafa til Símans í umræddri viku þá hafði Vodafone tekið afstöðu til 168 þeirra, þar af hefðu 135 verið hafnað en einungis 33 samþykktar. Fráleitt væri að 80% þeirra sem samþykkt hafi flutning til Símans hafi hætt við af annarri ástæðu en þeirri að Vodafone hafi stundað markvissar aðgerðir í þeim tilgangi að koma í veg fyrir flutninginn. Af þessum sökum væri nauðsynlegt að PFS gripi til aðgerða.

1.2  
*Kvörtun Nova*

Ákvörðun þessi beinist að því hvort skilyrði til töku bráðabirgðaákvörðunar séu uppfyllt. Kvörtun og kröfur Nova beinast að sama umkvörtunarefni Símans en ekki er þó gerð krafa af hálfu Nova um töku bráðabirgðaákvörðunar líkt og í kröfu Símans. Með bréfi, dags. 4. janúar sl. barst PFS kvörtun frá Nova vegna verulegrar aukningar á óréttmætum höfnunum sem félagið telur skýrt brot á reglum um númeraflutninga. Nova kvartaði annars vegar undan því að Vodafone hefði samband við neytendur sem höfðu ákveðið að flytja sig til Nova og gerði þeim tilboð um að halda viðskiptunum áfram t.a.m gegn því að fá 2.000 kr. inneign á mánuði í sex mánuði sem bindi viðskiptavininn í þann tíma. Hins vegar kvartaði Nova undan því að Síminn tefji ítrekað flutning hjá svonefndum stórnotendum eða fyrirtækjum án þess að aðili væri bundinn af þjónustusamningi, í þeim tilgangi að viðkomandi aðili hætti við flutninginn. Mikilvægt væri að PFS brygðist án tafar við þessum brotum og hlutist til um að tímamörk númeraflutninga í farsíma verði stýtt í einn sólarhring þar til fullri sjálfvirkni verður komið á auk þess að sektum verði beitt ef óeðlilegar tafir verða á númeraflutningum.

**II.**  
**Málsmeðferð um kröfu um bráðabirgðarákvörðun**

Forsaga málsins eins og liggur fyrir í gögnum málsins er eftirfarandi:

2.1  
*Fundur PFS með fulltrúum Vodafone*

Í kjölfar kvörtunar Símans og Nova boðaði PFS Vodafone til fundar þann 12. janúar sl. þar sem fyrirtækinu var gefið tækifæri til þess að tjá sig um framkomnar kvartanir áður en stofnunin tæki ákvörðun um hvort málsmeðferð um bráðabirgðaákvörðun yrði tekin til greina. Á fundinum vísaði Vodafone því á bug að um einhverskonar markvissar aðgerðir væri að ræða af hálfu fyrirtækisins með það að markmiði að hindra þjónustu- og númeraflutning til Símans. Vodafone taldi ekki hægt að neita því að vikuna 4. - 8. janúar s.l., hefði synjunum á flutningsbeiðnum fjölgað mjög mikið. Það ætti sér hins vegar ekki rætur að rekja til nokkurs konar aðgerða af hálfu Vodafone. Hins vegar væru hringd s.k. þjónustusímtöl, líkt og Síminn geri við sitt gæðaeftirlit, þegar viðskiptavinur hefði ákveðið flutning frá fjarskiptafyrirtækinu en til þess eins að fá upplýsingar um ástæðu flutningsins. Það gæfi fyrirtækinu betri mynd af því sem betur mætti fara. Fullyrðingar Símans um markvissar aðgerðir félagsins ættu því ekki við rök að styðjast. Hins vegar ef viðskiptavinir leituðu af sjálfsdáðum eftir því að fá upplýsingar um tilboð og annað slíkt þá væri þeim að sjálfsögðu veittar slíkar upplýsingar. Þau tilboð sem Síminn vísar til, þ.e 2000 kr. í 6. mán. sé fast inngöngutilboð sem lengi hafi verið við lýði hjá fyrirtækinu sem á engan hátt tengist meintum aðgerðum fyrirtækisins við að hafa áhrif á flutning fráfarandi viðskiptavina. Þegar viðskiptavinur ákveði að nýta sér þjónustu fyrirtækisins væri þetta hluti af inngöngutilboðinu sem allir viðskiptavinir verða aðnjótandi við viðskiptin.

Lagði Vodafone fram, til stuðnings máli sínu, skjal sem sýndi synjunarhlutfall fjarskiptafyrirtækjanna Nova, Símans og Vodafone vegna beiðna um númeraflutninga á ársgrundvelli 2009. Gáfu þau að mati Vodafone, ótvírætt til kynna að synjunarhlutfall vegna númeraflutningsbeiðna á árinu 2009 væru mun hærri í tilfellum Nova (21%) og í tilviki Símans (16%) en í tilviki Vodafone (9%). Vildi Vodafone ennfremur benda á að umræddar reglur um númeraflutning girtu ekki fyrir fyrirnefnd gæðasímtöl og að öll fyrirtækin framkvæmdu slík símtöl sem hluta af gæðaeftirliti fyrirtækjanna. Umrætt mál væri framhald

af sama máli frá því árinu áður nema þá beindust kvartanirnar að Símanum og Nova þar sem Vodafone var kvartandinn.

## 2.2

### *Fyrirhuguð ákvörðun PFS um töku bráðabirgðaákvörðunar*

Í bréfi PFS frá 14. janúar sl. lagði stofnunin mat á framkomin sjónarmið og gögn aðila málsins auk þeirra sjónarmiða er fram komu í kvörtunum fjarskiptafélaganna frá árinu 2009 gegn hvert öðru, um meint brot félaganna gegn umræddri 14. gr. reglna nr. 949/2008. Taldi PFS það ágreiningslaust að 14. gr. reglna um númeraflutning kæmi ekki í veg fyrir það að fyrirtæki viðhefði gæðaeftirlit með því að hringja í fráfarandi viðskiptavinum. Ekki væri þó heimilt að nýta slíkt eftirlit til þess að hindra framgang númera- og þjónustuflytninga með því að bjóða viðkomandi viðskiptavinum betri kjör en honum hefði boðist hjá móttakandi fjarskiptafyrirtæki. Um væri að ræða gagnkvæm réttindi fjarskiptafélaganna sem öll hafi nýtt sér. Í málatilbúnaði Símans er fullyrt að Vodafone hafi farið út fyrir þau mörk sem eru heimil samkvæmt ákvæði 14. gr. með því að eiga frumkvæði að því að gera fráfarandi viðskiptavinum sínum nýtt tilboð. Þessu til stuðnings lagði Síminn fram töluleg gögn sem sýndu 75-80% synjunarhlutfall á flutningsbeiðnum frá Vodafone til Símans á tímabilinu 3.–11. janúar s.l., auk upplýsinga um 14 nafngreinda einstaklinga úr þessum hópi, sem að sögn, staðfestu að Vodafone hafi átt frumkvæði að því að bjóða þeim betri kjör. Þessum fullyrðingum var vísað á bug af hálfu Vodafone. Til stuðnings því lagði fyrirtækið m.a. fram töluleg gögn sem sýndu synjunarhlutfall flutningsbeiðna frá Vodafone á árinu 2009. Kom þar fram heldur lægra hlutfall en í tilvikum Símans og Nova. Hér stönguðust því annars vegar á fullyrðingar Símans, sem byggðu á tölulegum gögnum um synjunarhlutfall flutningsbeiðna frá Vodafone á vikutímabili og munnlegri staðfestingu tiltekinna einstaklinga um að Vodafone hafi átt frumkvæði að því að bjóða þeim betri kjör, og hins vegar yfirlýsing fulltrúa Vodafone um að slíkt hafi ekki átt sér stað, m.a. með vísan í gögn um synjunarhlutfall fyrirtækjanna fyrir allt árið 2009.

PFS taldi ljóst að sönnunarbyrði í stjórnarsýslumálum gæti orðið afar erfið þegar orð stæði gegn orði, sem helgist af því að milliliðalaus sönnunarfærsla fer ekki fram í stjórnarsýslumálum ólíkt dómsmálum, en í réttarfarslögum væri jafnframt kveðið á um frjálst sönnunarmat dómara sem er nauðsynlegt við slíkar kringumstæður. Sönnunarfærsla í stjórnarsýslumálum byggðist því frekar á hlutlægum atriðum, en skv. rannsóknarreglu stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 (ssl.) er stjórnvaldi óheimilt að beita sönnunarreglum í stað viðhlítandi rannsókn á gögnum máls. Var það mat PFS að töluleg gögn um synjunarhlutfall flutningsbeiðna frá Vodafone gætu ekki ein og sér verið grundvöllur sönnunar fyrir því að Vodafone hafi brotið gegn ákvæði 14. gr. tilvitnaðra reglna. Ættu slík gögn að vera lögð til grundvallar í sönnunarmati taldi PFS að skoða yrði tilvik yfir lengra tímabil á grundvelli almennrar rannsóknar sem framkvæmd væri af stjórnvaldinu sjálfu. Með vísan til fyrrgreindra sjónarmiða batt PFS m.a. enda á fyrrnefnd stjórnarsýslumál sem beindust að Símanum frá árinu 2009, þ.e. um meint brot Símans á 14. gr. um númeraflutning.

Taldi PFS framlögð gögn Símans ein og sér ekki fullnægjandi, á því stigi málsins, til þess að slá því föstu að Vodafone hafi brotið gegn umræddu ákvæði og af þeim sökum væru mikilsverð réttindi Símans samkvæmt fjarskiptalögum í húfi. Að mati PFS brustu því skilyrði fyrir því, að svo stöddu, að taka til greina kröfu Símans um bráðabirgðaákvörðun. Þá horfði PFS einnig til þess, við mat sitt á því hvort efni væru til þess að fallast á kröfu Símans, að um gagnkvæm réttindi aðila væri að ræða samkvæmt 14. gr. reglna nr. 949/2008. Yrði krafa Símans tekin til greina án ótvíræðra sannana um meint brot Vodafone á ákvæðinu væri ljóst að fyrirtækið fengi ekki notið sömu starfsskilyrða og Síminn, þ.e. við að viðhafa reglubundið

gæðaeftirlit, en slík röskun á samkeppnisskilyrðum gæti leitt til fjártjóns fyrir félagið. Í þessu sambandi leit stofnunin jafnframt til fyrri stjórnáráðsákvæmdar sinnar í sambærilegum kvörtunarmálum sem beinst hafa að Símanum, sem getið er hér að framan. Í þessum málum voru ekki taldar forsendur til þess að útkljá ágreining fyrirtækjanna með sérstökum ákvörðunum í einstökum tilvikum, heldur þyrfti að rannsaka málið heildstætt og tryggja eftir föngum eðlilega framkvæmd númera- og þjónustuflutnings með setningu almennra stjórnvaldsfyrirmæla. Með tilliti til jafnræðisreglu stjórnáráðslaga taldi PFS að leysa bæri úr máli þessu á grundvelli sömu sjónarmiða. Tilkynnti PFS þau áform sín að stofnunin hygðist að öllu framangreindu virtu að hafna kröfu Símans um töku bráðabirgðaákvörðunar.

### 2.3

*Athugasemdir Símans vegna fyrirhugaðrar ákvörðunar PFS um töku bráðabirgðaákvörðunar*

Í bréfi dags. 21. janúar sl. ítrekaði Síminn það að Vodafone stundaði það kerfisbundið að hafa samband við réttihafa sem höfðu samþykkt flutning frá Vodafone til Símans og byði þeim sérkjör gegn því að hætta við flutninginn. Lét Síminn fylgja með handahófskennt úrtak notenda sem hætt höfðu við flutning eftir símtal frá Vodafone þar sem þeir staðfestu frumkvæði starfsmanna Vodafone auk undirritaðra yfirlýsinga réttihafa um að slík símtöl hefðu átt sér stað. Taldi Síminn gögn Vodafone um synjunarhlutfall í númeraflutningi á milli einstakra fjarskiptafélaga ekki eiga við í málinu þar sem þau næðu til tímabils fyrir tíma þessa máls.

Taldi Síminn að brot Vodafone gegn ákvæði 14. gr. sem hófst 5. janúar sl. stæði enn yfir og rannsókn málsins ætti eingöngu að miða að því að leiða í ljós hvort Vodafone hafi brotið reglurnar á því tímabili sem um ræðir. Taldi Síminn sig hafa sýnt fram á markvissar aðgerðir Vodafone til að hindra flutning til Símans, með vissu. Framburður Vodafone um að slíkt hafi ekki og eigi sér ekki stað væri rangur og að þau gögn sem Vodafone vísaði til, um synjunarhlutfall vegna númerflutningsbeiðna á árinu 2009 sem var 9% í tilviki Vodafone, ættu ekki við í máli þessu þar sem um væri að ræða allt annað tímabil. Þvert á móti væri augljóst, í ljósi þess að höfnunarhlutfall á því tímabili sem mál þetta tæki til væri á bilinu 75%-80%, að algjör viðsnúningur hefði orðið í meðferð númeraflutningsbeiðna hjá Vodafone.

Taldi Síminn rökstuðning PFS fyrir hinni fyrirhuguðu ákvörðun að taka ekki bráðabirgðaákvörðun, fæli í sér að stofnunin viki sér undan rannsóknarskyldu sinni. PFS bæri að staðreyna hvort öll gögn og upplýsingar sem Síminn legði fram í málinu væru réttar svo tryggt væri að ákvörðun væri tekin á réttum grundvelli. Þess í stað hafi PFS kosið að framkvæma enga rannsókn. Síminn krafðist þess að PFS rannsakaði málið á viðhlítandi hátt í stað þess að koma sér undan rannsókn því stofnunin hafi talið það erfitt. Síminn hafnaði að málsmeðferð yrði færð í almenna úttekt á númeraflutningi almennt og krafðist að PFS tæki ákvörðun um hvort Vodafone hafi brotið reglur nr. 949/2008.

Óljóst væri hvernig sú forsenda PFS, að mögulegur aðstöðumunur kunnist að skapast ef fallist yrði á kröfu Símans, gæti skapað aðstöðumun á milli fyrirtækja, ef niðurstaða máls feli í sér að Vodafone hafi brotið gegn settum stjórnvaldsfyrirmælum og yrði bannað, mögulega að viðlögðum sektum, að endurtaka þau brot. Krafa Símans fæli í sér að PFS taki ákvörðun um að Vodafone fari að settum reglum. Þessi rökstuðningur PFS gangi því alls kostar ekki upp.

Taldi Síminn skilyrði bráðabirgðaákvörðunar sbr. 11. gr. laga nr. 69/2003 uppfyllt þar sem aðgerðir Vodafone hafi valdið Símanum gríðarlegu fjártjóni og í annan stað lægi fyrir að með því að koma í veg fyrir viðskipti Símans við hina væntu viðskiptavini færu réttindi Símans til viðskiptasambandsins forgörðum. Bæði skilyrðin væru því uppfyllt þótt annað dugi. Háttsemi

Vodafone sýndi að félagið skeytti engu um fylgni við reglurnar og svo virtist sem að einbeittur ásetningur til að brjóta þær réði för. Því riði á að PFS beitti bráðabirgðaúrræði laganna til að stöðva hina ólöglegu háttsemi.

## 2.4

### *Athugasemdir Vodafone vegna kvörtunar Símans og Nova*

Þann 27. janúar sl. bárust PFS athugasemdir Vodafone vegna kvörtunar Símans og Nova. Krafðist Vodafone að kröfu Símans um bráðabirgðaákvörðun yrði hafnað en ef bráðabirgðaákvörðun kæmi til álita að slík ákvörðun beindist þá að öllum aðilum á markaði til að jafnræðis yrði gætt. Krafðist Vodafone einnig að kröfum Símans og Nova um íhlutun vegna meintra brota félagsins gegn reglum nr. 949/2008 yrði vísað frá vegna skorts á lagaheimild en til vara að ef PFS féllist ekki á frávísunarkröfu Vodafone, að stofnunin hæfi rannsókn á brotum Símans og Nova gegn framangreindum reglum. Taldi Vodafone skilyrði 11. gr. laga nr. 69/2003 ekki uppfyllt því að Síminn þyrfti að sýna fram á að reglur um númeraflutning sköpuðu Símanum einhver tiltekin réttindi sem sýnt væri að færu forgörðum án bráðabirgðaákvörðunar stofnunarinnar auk þess að sýna fram á að fyrirtækið hefði orðið fyrir verulegu fjártjóni. Taldi Vodafone ótækt að Síminn gæti byggt kröfu sína um bráðabirgðaákvörðun á framangreindum reglum um númeraflutninga þar sem markmið regnanna væri að stuðla að neytendavernd en ekki einstaka fjarskiptafyrirtæki.

Taldi Vodafone Símann ekki hafa sýnt fram á ótvírætt brot á reglum um númeraflutning. Vodafone hafi þegar gert grein fyrir ástæðum hækkandi höfnunarhlutfalls gagnvart PFS auk þess að viðtekin venja sé að haft sé samband við fráfarandi viðskiptavini og aðra. Starfsmenn PFS telji ekki lagaheimild til staðar til að leggja allsherjar bann við samskipti fjarskiptafyrirtækis og viðskiptavinar sem óskað hafi eftir flutningi og því óljóst hvernig 14. gr. regnanna girði fyrir samskipti Vodafone við viðskiptavini sína. Vodafone hafnaði því að Síminn hafi sýnt fram verulegt fjártjón í málinu en umrædd áætlun Símans upp á 1-2 milljónir kr. sé alfarið órókstudd auk þess að geta tæplega talist verulegt fyrir fyrirtæki, hluta af samstæðu, sem velti 20 milljörðum króna á fyrstu 6 mánuðum ársins 2009. Vodafone krafðist þess að ef PFS teldi bráðabirgðaákvörðun koma til álita, að samskonar ákvörðun beindist þá jafnframt gegn Símanum og Nova enda hafi umrædd félög einnig átt samskipti við viðskiptavini eftir að beiðni um flutning hafi komið fram. Ef PFS teldi lagaskilyrði fyrir því að leggja bann við öllum samskiptum fyrirtækjanna við viðskiptavini sem óskað hafi eftir flutningi, þá yrði slíkt að taka til allra fjarskiptafyrirtækja en telja yrði það ganga freklega gegn jafnræðisreglu ef Vodafone yrði einum meinað slíkt samband við viðskiptavini. Hvað varðar staðhæfingu Símans um að PFS hafi ekki staðið tilhlýðilega að rannsókn málsins og PFS væri að stjórnsýslurétti óheimilt að beita sönnunarreglum heldur skylt að rannsaka málið, virtist sem að slík rannsókn ætti að mati Símans að fela í sér sönnunarmat í ætt við einkamálaréttarfar enda þess krafist af PFS að afla staðfestingar á fullyrðingum Símans með viðtölum við viðkomandi notendur. Virðist Síminn þeirrar skoðunar að stofnuninni bæri að framkvæma einhvers konar vitnaleiðslur sem hluta af rannsókn málsins sem Vodafone telur fráleitt enda ekki séð hvernig slík framkvæmd myndi tryggja fullnægjandi andmælarétt þess aðila sem íþyngjandi ákvörðun kynni að beinast að. Ef PFS féllist á þessar kröfur væri einsýnt að stofnunin yrði að einnig að taka viðtöl við starfsmenn þá er hringdu umrædd símtöl til að kanna þeirra afstöðu til tilgangs símtalanna. Ennfremur að ekki yrði séð hvernig slíkar skýrslutökur samrýmdust ákvæðum stjórnsýslulaga um rannsókn máls sér í lagi þegar haft væri í huga að erfitt væri að tryggja með fullnægjandi hætti andmælarétt aðila máls við slíkar aðstæður.

Vodafone hafnaði því að unnt væri að afmarka mál þetta við þær vikur sem Síminn einskorðaði málatilbúnað sinn við og ef tekið væri mið af röksemdafærslu Símans mætti alveg eins telja hverja einustu höfnun sérstakt stjórnsýslumál. Eðlilegast væri, og í samræmi við meðalhófsregluna, að miða rannsókn málsins við framkvæmd reglna um númeraflutning yfir lengra tímabil. Þessa tímabundnu breytingu á höfnunarhlutfalli gegn Símanum megi fyrst og fremst rekja til mikils óróa á markaðnum og séu til marks um að samkeppni sé í raun og veru virk á markaði. Fullyrðingar um að Vodafone hafi boðið viðskiptavinum sínum sérstök kjör gegn því að hætta við flutning væru einfaldlega rangar en tilboð það sem vísað er til í kvörtunum Nova og Símans stendur öllum viðskiptavinum til boða og ekki eyrnamerkt þeim sem óskað hafa eftir flutningi. Ekki verður séð að reglur um númeraflutning komi í veg fyrir að viðskiptavinir geti nýtt sér ný tilboð á markaði og hætt við númeraflutning telji þeir meiri ávinning felast í því að halda viðskiptum hjá fyrri þjónustuveitanda. Vodafone vísaði til yfirlits yfir viðskiptavinum sem hefðu hætt við að færa viðskipti sín til Vodafone eftir símtal frá starfsmönnum Símans en líkt og fram kom á yfirlitinu býður Síminn viðskiptavinum sem óskað hafa eftir flutningi til Vodafone eða hætt við flutning til Símans 2500 kr. inneign í sex mánuði. Því sé ljóst að ef PFS telji háttsemi Vodafone brjóta í bága við reglur um númeraflutning brjóti samskonar viðskiptahættir Símans jafnframt í bága við reglurnar. Hvað varðar kvörtun Nova taldi Vodafone hana því marki brennda að ekki eru lögð fram nein gögn sem staðfesta brot Vodafone gegn reglum um númeraflutning.

## 2.5

### *Athugasemdir Símans vegna bréfs Vodafone*

Í bréfi dags. 4. febrúar s.l. benti Síminn á að Vodafone hafi gert skilyrta gagnkröfu, í bréfi dags. 27. janúar sl., um að ef tekin yrði bráðabirgðaákvörðun sem beindist gegn Vodafone þá yrði samskonar ákvörðun beint að öllum aðilum á markaði svo jafnræðis yrði gætt. Taldi Síminn Vodafone misskilja kröfugerð sína þar sem félagið væri ekki að krefjast þess að Vodafone yrði bannað að hafa samband við viðskiptavinum sem óskað hefðu eftir flutningi á númeri sbr. 2. kafla athugasemda í bréfi Vodafone, heldur þess að PFS tæki bráðabirgðaákvörðun sem bannaði Vodafone að hafa samband við viðskiptavinum sem óskað hefðu eftir flutningi til Símans, í þeim tilgangi að koma í veg fyrir flutning. Síminn væri því ekki að krefjast banns á samskiptum yfirhöfuð heldur að bannað væri að hafa samband við viðskiptavinum í framangreindum tilgangi og að ákvæði 14. gr. um númeraflutning yrði virt.

Taldi Síminn umfjöllun Vodafone, um að brotið yrði gegn jafnræðisreglu ssl. ef tekin yrði ákvörðun þar sem fallist yrði á kröfu Símans þar sem félaginu væri þengri stakkur sniðinn í samkeppni en keppinauta, ekki eiga við rök að styðjast þar sem ákvörðunin fæli aðeins í sér að Vodafone bæri að fara að gildandi reglum. Síminn taldi rökstuðningur Vodafone mjög fábrotinn varðandi hina skilyrtu gagnkröfu en ekkert væri t.d fjallað um hvort skilyrði 11. gr. laganna væru uppfyllt og því vandséð að Vodafone teldi aðgerðir Símans eða annarra hafa valdið fyrirtækinu raunverulegu fjártjóni eða að hættu á að dráttur á úrskurði yrði þess valdandi að réttindi þess fari forgörðum. Af ofangreindu leiddi að skilyrðin væru ekki uppfyllt og því bæri að hafna kröfu Vodafone. Þar sem Síminn starfi þegar skv. 14. gr. reglna nr. 949/2008 sé bráðabirgðaákvörðun um slíkt óþörf. Að lokum benti Síminn á að meginatriði málsins snúist um að Vodafone hafi frá ársbyrjun komist upp með að brjóta vísitandi gegn 14. gr. reglnanna Símanum til tjóns og nauðsynlegt að PFS aðhafist og komi í veg fyrir áframhaldandi brot þess. Síminn hafi sýnt fram á brot félagsins með óyggjandi hætti og kvörtun Nova sé því til enn frekari stuðnings. Þar sem enn hafi ekki verið skorið úr um kvörtun Símans frá 7. janúar sl. aukist tjón Símans af völdum Vodafone með hverjum deginum sem og nauðsyn þess að PFS taki ákvörðun til bráðabirgða sem beinist að Vodafone án tafar.

### III. Forsendur og niðurstaða

#### 3.1 *Málsaðild*

Krafa um töku bráðabirgðaákvörðunar sem beinist að Vodafone á rót sína að rekja til bréfs Símans frá 7. janúar s.l. Þá hefur borist kvörtun frá Nova á hendur Símanum og Vodafone. Að því er varðar síðast nefnda fyrirtækið varðar kvörtunin meint brot Vodafone á 14. gr. fjarskiptalaga, með sama hætti og kvörtun Símans gengur út á. Undir meðferð málsins hefur Vodafone gert gagnkröfu um það, verði fallist á að skilyrði fyrir töku bráðabirgðarákvörðunar séu fyrir hendi, að slíkri ákvörðun verði þá beint að öllum aðilum á markaði.

Í ljósi þess að kvartanir Símans og Nova á hendur Vodafone eru samkynja og Vodafone hefur gert sömu gagnkröfu á hendur báðum gagnaðilum sínum telur PFS að forsendur séu til þess að taka kröfur aðila að því er varðar töku bráðabirgðarákvörðunar fyrir í einu og sama málinu. Þrátt fyrir orðalag gagnkröfu Vodafone, um að verði fallist á bráðabirgðaákvörðun þá skuli hún beinast að öllum aðilum á markaði, telur PFS skilyrði bresta fyrir því að draga önnur fyrirtæki en þessi þrjú inn í þetta mál, enda ekki verið hafðar uppi kvartanir um meint brot þeirra á reglum nr. 949/2008 um númera- og þjónustuflutning. PFS hyggst hins vegar upplýsa önnur viðeigandi fjarskiptafyrirtæki um forsendur og niðurstöðu þessarar ákvörðunar.

#### 3.2 *Lagaumhverfi*

Samkvæmt lögum nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun er það hlutverk PFS að annast framkvæmd laga um fjarskipti og laga um pósthjónustu og hafa eftirlit með fjarskiptum og pósthjónustu. Hefur stofnunin skv. 4. gr. laga nr. 69/2003 eftirlit með starfsemi fjarskiptafyrirtækja og póstrekkenda, þar með talið fjárhagsstöðu þeirra og skal fylgjast með því að starfsemi þeirra sé í samræmi við lög, reglugerðir, reglur, skilyrði eða ákvarðanir sem um starfsemina gilda og að starfsemin sé að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti.

Kveðið er á um réttindi símnótenda til númeraflutnings í 30. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 2002/22/EB um alþjónustu og réttindi notenda að því er varðar rafræn fjarskiptanet og –þjónustu (alþjónustutilskipunin). Hefur þessi réttur notenda verið innleiddur í íslensk lög með 52. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003. Þar segir í 3. mgr. að PFS geti sett nánari reglur um númeraflutning og tímasetningar í því sambandi og sker úr ágreiningi um framkvæmd hans. Hafa slíkar reglur verið settar með stöð í fyrrgreindri 3. mgr. 52. gr. fjarskiptalaga, sbr. reglur nr. 949/2008 um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum. Er markmið reglnanna að kveða á um skilvirkan númera- og þjónustuflutning, 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.

Með númeraflutningi er notendum gert kleift að flytja með sér símanúmer sitt þegar þeir flytja sig milli fjarskiptafyrirtækja, milli landssvæða eða skipta um þjónustu. Er þetta talinn vera mikilvægur þáttur í því að auðvelda notendum að skipta um þjónustuveitanda ásamt því að koma á virkri samkeppni. Með útgáfu reglna nr. 949/2008 um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum var markmiðið m.a. að stytta afgreiðslutíma við númeraflutning sbr. hámarks afgreiðslutíma og með þeim hætti koma til móts við neytendur fyrirtækjanna, að

sem minnsta rask yrði á þeirra högum við breytingar ásamt því að auka skilvirkni. Í 11. gr. reglna um númeraflutning segir að miða skuli við að númeraflutningur í farsímanetum skuli eiga sér stað eins fljótt og auðið er en eigi síðar en 3 virkum dögum frá því að fráfarandi fjarskiptafyrirtæki hafi borist beiðni um númeraflutning og skriflegur eða rafrænn þjónustusamningur rétthafa númers við móttakandi fjarskiptafyrirtæki liggi fyrir. Er ennfremur mælt fyrir um samskipti við rétthafa númers/tengingar og leiðréttinga á mistökum í IV. kafla reglnanna. Í 14. gr. þeirra segir að þau fjarskiptafyrirtæki sem hlut eigi að máli skuli gera allar ráðstafanir til að númera- og þjónustuflutningar skv. reglunum gangi greiðlega fyrir sig og án allra óþarfa tafa. Í því felst m.a. að öll samskipti fráfarandi fjarskiptafyrirtækis við rétthafa númers sem óskar eftir flutning til annars fyrirtækis skuli ekki viðhöfð í þeim tilgangi að koma í veg fyrir flutning.

### 3.3

#### *Krafa um töku bráðabirgðarákvörðunar og gagnkrafa*

Líkt og fram kom í fyrrgreindu bréfi PFS frá 14. janúar sl., hafði stofnunin fyrirhugað að hafna kröfu Símans um töku bráðabirgðarákvörðunar. Rökstuðningur stofnunarinnar fyrir því var þrjúþættur.

Í *fyrsta lagi* taldi stofnunin að ásakanir um meint brot Vodafone á 14. gr. númeraflutningsreglnanna, byggðar á fullyrðingum tiltekinna einstaklinga þar að lútandi, gæti ekki verið viðhlítandi grundvöllur fyrir því að taka afstöðu um meint brot fyrirtækisins. Í ljósi eindreginna mótmæla Vodafone, um að fyrirtækið hefði brotið gegn umræddu ákvæði, vísaði stofnunin til mjög torvelds sönnunarmats við þær kringumstæður þegar að orð stendur gegn orði. Taldi stofnunin sig ekki hafa tiltæk nauðsynleg rannsóknarræði til þess að leggja mat á sönnunargildi fullyrðinga viðkomandi einstaklinga. Taldi stofnunin að hún þyrfti sjálf að framkvæma úttekt á synjunum flutningsbeiðna og leggja þá til grundvallar lengra tímabil heldur en gögn Símans gerðu ráð fyrir.

Síminn hefur nú lagt fram undirritaðar yfirlýsingar frá viðkomandi einstaklingum og fært fyrir því rök að stofnunin beri skylda til þess að rannsaka málið til hlítar. Jafnframt hefur fyrirtækið látið stofnuninni í té samantekt á synjunum flutningsbeiðna frá Vodafone til Símans yfir lengra tímabil eða frá 4. janúar til 22. sama mánaðar. Telur Síminn að PFS hafi heimild til þess að horfa til þeirra gagna sem fyrirtækið hefur lagt fram og beri að taka afstöðu um meint brot Vodafone á grundvelli þeirra.

Telur PFS að stofnunin verði að skoða umrædd gögn nánar og meta gaumgæfilega hvaða rannsóknarræði eru henni tiltæk til að taka afstöðu til meintra brota Vodafone á 14. gr. númeraflutningsreglnanna. Telur stofnunin að sú skoðun þurfi hins vegar ekki að koma í veg fyrir að unnt sé að taka bráðabirgðarákvörðun í málinu, eins og Síminn gerir kröfu um, enda séu skilyrði 11. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnunar að öðru leyti uppfyllt.

Í *öðru lagi* taldi PFS að horfa yrði á kvörtun Símans í samhengi við eldri kvartanir sem borist höfðu stofnuninni á hendur Símanum um meint brot á 14. gr. númeraflutningsreglnanna og hvernig stofnunin hagaði málsmeðferð á þeim. Var þeim málum lokið með vísan til þess að PFS teldi ekki rétt, vegna eðlis málanna, að taka kvartanir um einstök tilvik um meint brot á 14. gr. reglnanna til meðferðar sem sérstök stjórnslumál, heldur yrði að fá skorið úr um fylgni fyrirtækjanna við ákvæðið með framkvæmd almennrar úttektar. Slíkri úttekt er enn ekki lokið. Taldi PFS jafnræðisreglu stjórnslulaga leiða til þess að leysa bæri úr kvörtun Símans með sambærilegum hætti. Þá taldi PFS, einnig með tilliti til jafnræðissjónarmiða, það fela í sér mismunun að fallast á kröfu Símans um að beina bráðabirgðarákvörðun að Vodafone einu farsímafyrirtækjanna, þar sem um væri að ræða gagnkvæm réttindi aðila um að viðhafa



gæðaeftirlit og gagnkvæmar ásakanir þeirra um meint brot á 14. gr. númeraflutningsreglnanna.

Nú hefur Vodafone gert gagnkröfu í málinu sem felur í sér að komist PFS að þeirri niðurstöðu að skilyrði fyrir töku bráðabirgðarákvörðunar séu fyrir hendi þá skuli hún jafnframt beinast að gagnaðilum fyrirtækisins.

PFS telur það leiða af jafnræðisreglu 11. gr. stjórnarsýslulaga að rétt sé að beina fyrirmælum bráðabirgðaákvörðunar, með þeim hætti sem Síminn gerir kröfu um, að öllum málsaðilum þessa stjórnarsýslumáls, enda séu skilyrði talin vera uppfyllt fyrir töku slíkrar ákvörðunar. Slík niðurstaða verður auk þess talin falla að markmiði um að skapa starfandi farsímafyrirtækjum jafna samkeppnisstöðu. Verður hér að neðan tekið til nánari skoðunar hvort krafa Símans um töku bráðabirgðarákvörðunar uppfylli skilyrði 11. gr. laga nr. 69/2003 þar að lútandi. Komist PFS að þeirri niðurstöðu að skilyrðin séu uppfyllt hvað varðar kröfu Símans þá leiðir það, að álitni stofnunarinnar, til sömu niðurstöðu varðandi gagnkröfu Vodafone.

Í þriðja lagi taldi PFS ágreininginn vera þess eðlis að farsælast væri að leysa hann með því að gera tilteknar breytingar á reglum nr. 949/2008 um númera- og þjónustuf lutning. Boðaði stofnunin til slíks fundar með aðilum þessa máls m.a. með það að markmiði, sbr. skyldu stofnunarinnar þess efnis samkvæmt 1. mgr. 9. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun, að reyna ná fram sátt um lyktir ágreiningsmála milli fyrirtækjanna um meint brot á umræddum reglum. Þrátt fyrir að málsaðilar væru sammála um að breyta þyrfti reglunum með það fyrir augum að stytta afgreiðslutíma númeraflutningsbeiðna og að öðru leyti skýra óljós ákvæði þeirra náðist ekki sátt um að láta fram komnar kvartanir niður falla.

Í ljósi þess að sáttafundurinn sem PFS boðaði til reyndist árangurslaus telur stofnunin rétt að endurmeta hvort þörf sé á töku bráðabirgðarákvörðunar sem feli efnislega í sér að fjarskiptafyrirtækjum sé óheimilt að hafa samband við fráfarandi viðskiptavinum sína í númeraflutningsferlinu í þeim tilgangi að koma í veg fyrir flutning.

### 3.4

#### *Skilyrði til bráðabirgðaákvörðunar skv. 11. gr.*

Fyrir liggur krafa Símans um að PFS taki bráðabirgðaákvörðun, án tafar, sem bannar Vodafone að hafa samband við viðskiptavinum, sem óskað hafa eftir flutningi til Símans, í þeim tilgangi að koma í veg fyrir flutning. Vodafone hefur gert gagnkröfu þess efnis að fallist PFS á að skilyrði séu uppfyllt til töku bráðabirgðaákvörðunar þá verði henni jafnframt beint gegn Símanum og Nova. Koma þá til skoðunar skilyrði fyrir því að PFS sé heimilt að taka bráðabirgðaákvörðun, sbr. 11. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun, er hljóðar svo:

„Telji Póst- og fjarskiptastofnun nauðsynlegt að taka ákvörðun í einstökum málum án tafar, enda sé hætt á því að dráttur á úrskurði valdi því að réttindi aðila fari forgörðum eða hann verði fyrir verulegu fjártjóni, er stofnuninni heimilt að taka bráðabirgðaákvörðun. Póst- og fjarskiptastofnun skal taka málið til umfjöllunar skv. 9. eða 10. gr. innan sjö daga frá því að bráðabirgðaákvörðunin var tekin, ella fellur hún úr gildi.“

Ljóst er af 14. gr. reglna nr. 949/2008 að þau fjarskiptafyrirtæki sem hlut eiga að máli er skylt að gera allar ráðstafanir til að númera- og þjónustuf lutningar skv. reglunum gangi greiðlega fyrir sig og án allra óþarfa tafa. Í því felst m.a. að öll samskipti fráfarandi fjarskiptafyrirtækis

við réttthafa númera sem óskar eftir flutning til annars fyrirtækis skuli ekki viðhöfð í þeim tilgangi að koma í veg fyrir flutning.

Í athugasemdum Vodafone dags. 27. janúar s.l. kom fram það sjónarmið að skilyrði 11. gr. væru ekki uppfyllt, en að mati félagsins þyrfti Síminn í fyrsta lagi að sýna fram á það að eiga aðild að málinu, þ.e. að reglur um númeraflutninga skapi Símanum einhver tiltekin réttindi sem sýnt sé að fari forgörðum auk þess að Síminn þurfi að sýna fram á að fyrirtækið verði fyrir verulegu tjóni án bráðabirgðaákvörðunar stofnunarinnar.

Reglur nr. 949/2008 um númera- og þjónustuf lutning eru settar með stoð í 52. gr. fjarskiptalaga og mæla fyrir um verklag og samskipti milli fjarskiptafyrirtækja þegar notandi færir viðskipti sín frá einu fyrirtæki til annars. Er gert ráð fyrir því að fjarskiptafyrirtækin hafi til þess ákveðið svigrúm að setja sér sjálf verkferla til þess að númera og þjónustuf lutningur geti gengið greiðlega fyrir sig. Ákvæði 52. gr. fjarskiptalaga mælir fyrir um tiltekinn rétt notanda að geta haldið símanúmeri sínu þegar hann flytur viðskipti sín milli þjónustuveitenda. Umrætt ákvæði er þannig fyrst og fremst ætlað til hagsbóta fyrir neytendur þó svo að fjarskiptafyrirtæki geti um leið haft hag af hreyfanleika notenda á fjarskiptamarkaði. Þessi réttur notenda er útfærður nánar í áður nefndum reglum, en markmið þeirra er að stuðla að neytendavernd og því mikilvægt að félögin fylgi þeim svo hægt sé uppfylla markmið reglnanna og þannig tryggja rétt notenda skv. reglunum. Með vísan til framangreindra forsendna getur PFS fallist á röksemdir Vodafone að því er varðar fyrra skilyrði 11. gr. laga nr. 69/2003, þ.e. um að dráttur á úrskurði valdi því að *réttindi aðila fari forgörðum* sé ekki uppfyllt, þar sem ekki sé um eiginleg réttindi fjarskiptafyrirtækja að ræða heldur sjálfstæð réttindi notenda þegar kemur að númera- og þjónustuf lutningum.

Samkvæmt 14. gr. reglna um númera- og þjónustuf lutning er ekki óheimilt með öllu að hafa samband við viðskiptavini, hvort sem um er að ræða núverandi eða fráfarandi viðskiptavini. Er eingöngu mælt fyrir um að óheimilt sé að hafa samband við fráfarandi viðskiptavini í þeim tilgangi að hindra númeraflutning. Reglurnar koma því ekki í veg fyrir fyrrnefnt gæðaeftirlit fyrirtækjanna og er ekki ætlað að gera það, enda verður að telja að slíkt eftirlit fyrirtækja á markaði sé eitt þeirra úrræða sem er til þess fallið að bæta gæði fjarskiptaþjónustu. Það er því ekki markmið reglnanna að koma í veg fyrir slíkt svo lengi sem félögin ganga ekki þvert gegn tilgangi ákvæðisins.

Ljóst er, ef atburðir síðustu vikna eru skoðaðir í samhengi við fyrri ár, að fyrirtækin hafa kvartað hvert gegn öðru vegna meintra brota félaganna á umræddu ákvæði 14. gr. reglna um númera- og þjónustuf lutning. Telur PFS að ef um er að ræða langvarandi og margendurtekin brot gegn ákvæðinu sé augljóst að fjarskiptafyrirtæki getur beðið fjártjóns vegna slíkrar háttsemi, enda er þá með ólögumætum hætti verið að koma í veg fyrir að fyrirtækið nái til sín viðskiptum. Liggja fyrir rökstuddur grunur um að slík háttsemi hafi verið viðhöfð af hálfu fjarskiptafyrirtækis telur stofnunin að hið síðara lagaskilyrði til töku bráðabirgðaákvörðunar sé uppfyllt. Ekki eru forsendur, að svo stöddu, til þess að draga tölur Símans um áætlað tjón í efa, en til lengri tíma litið getur það verið verulegt.

PFS telur hins vegar ekki vera þörf á því að skera úr um það hvort Vodafone hafi brotið gegn framangreindu ákvæði á þessu stigi málsins. Fyrir liggja nú gögn sem sýna hlutfall synjana á beiðnum um flutning frá Vodafone til Símans á tímabilinu 3. - 22. janúar s.l. og nema fleiri tugum prósent. Á fyrri helmingi þessa tímabils er synjunarhlutfallið um 75%-80%, en fer síðan niður í rúmlega 50% seinni hluta tímabilsins. Þótt hlutfallið hafi farið lækkandi á síðari helmingi tímabilsins er engu að síður um að ræða verulega hátt hlutfall sem ekki er í neinu samræmi við uppgæfið synjunarhlutfall frá Vodafone á árinu 2009, en þá nam það um 9%.

Hafa þessar tölfraðilegu upplýsingar sem fengnar eru úr gagnagrunni Hins íslenska númerafélags ehf. (HÍN) ekki verið vefengdar af aðilum málsins. Telur PFS að þetta háa synjunarhlutfall gefi tilefni til þess að fallast á kröfu Símanum um töku bráðabirgðaákvörðunar þar til skorið hefur verið efnislega úr um það hvort aðgerðir Vodafone í tengslum við gæðaeftirlit sitt hafi falið í sér brot gegn 14. gr. reglna nr. 949/2008 um númera- og þjónustuflutning.

Þá getur Póst- og fjarskiptastofnun hvorki litið framhjá upplýsingum um synjunarhlutfall beiðna um flutning frá Símanum og Nova yfir til Vodafone á árinu 2009, en þær sýna 21% í tilfalli Nova en 16% hvað varðar Símann, né heldur fyrri kvartana Nova og Tals frá árinu 2008 um meint brot Símanum á 14. gr. reglna um númera- og þjónustuflutning. Byggja þessar tölur jafnframt á upplýsingum úr gagnagrunni HÍN og hafa ekki verið dregnar í efa af hálfu málsaðila. Telur PFS að þessi gögn gefi tilefni til að álykta að hugsanlega kunni gæðaeftirlit sem framkvæmt er af hálfu Símanum og Nova að vera ábótavant með tilliti til 14. gr. umræddra reglna. Af þessum sökum og í ljósi jafnræðissjónarmiða, er það ákvörðun stofnunarinnar að umrædd bráðabirgðaákvörðun, sem mælir fyrir um það að bannað sé hafa samband við fráfarandi viðskiptavinum í þeim tilgangi að koma í veg fyrir flutning, skuli taka til allra hlutaðeigandi aðila málsins, á meðan málið er til meðferðar hjá PFS. Grundvallast sú ákvörðun stofnunarinnar m.a. á því sjónarmiði jafnræðisreglunnar, að samræmis og jafnræðis skuli gætt í lagalegu tilliti af hálfu stjórnvalda við úrlausn máls, að mál sem séu sambærileg í lagalegu tilliti skuli hljóta samskonar úrlausn. Auk þess verður að telja að slík niðurstaða falli að markmiði um að skapa starfandi farsímafyrirtækjum jafna samkeppnisstöðu á markaði.

### 3.5.

#### *Efni bráðabirgðarákvörðunar*

Hefur stofnunin í ljósi framangreinds ákveðið að fallast á kröfu Símanum um töku bráðabirgðarákvörðunar í málinu, en þó þannig að hún beinist gegn öllum hlutaðeigandi aðilum málsins. Þá hefur stofnunin jafnframt ákveðið að víkja að hluta til frá efnislegu inntaki kröfugerðar Símanum. Er það gert með vísan til þess að stjórnvaldið er ekki bundið af kröfugerð málsaðila á sama hátt og um dómstól væri að ræða, auk þess sem PFS hefur heimild til þess að grípa inn í deilur aðila að eigin frumkvæði til þess að ná markmiðum fjarskiptalaga, sbr. 4. mgr. 9. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun.

Samkvæmt framansögðu hyggst Póst- og fjarskiptastofnun skerpa á orðalagi fyrirmæla til bráðabirgða gagnvart málsaðilum þannig að þau taki berum orðum til þeirrar háttsemi sem talin er andstæð 14. gr. reglna nr. 949/2008, þ.e. að fjarskiptafyrirtæki sé óheimilt að hringja í fráfarandi viðskiptavin sinn meðan númera- eða þjónustuflutningur á sér stað í þeim tilgangi að hafa frumkvæði af því að bjóða honum tilboð um betri kjör ákveði hann að hætta við flutninginn.

Með vísan til 1. mgr. 5. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun hyggst stofnunin jafnframt kalla eftir ítarlegum upplýsingum og rökstuðningi frá fjarskiptafyrirtæki fari synjunarhlutafall flutningsbeiðna fráfarandi fjarskiptafyrirtækis upp fyrir 20% á mánaðargrundvelli. Fyrstu fjórar vikur frá dagsetningu ákvörðunarinnar skal synjunarhlutfallið þó mælt vikulega og miðast við tímabilið frá mánudegi til mánudags. Fari synjunarhlutafallið upp fyrir tilskilin mörk verður fjarskiptafyrirtæki skylt að veita upplýsingar um nafn og kennitölu þeirra viðskiptavina sem um ræðir, heimilisfang þeirra, númerið sem í hlut á og skýringu á því af hverju synjun átti sér stað í hverju tilviki fyrir sig.

Krafist er framangreindra upplýsinga í þeim tilgangi að PFS geti rækt rannsóknarskyldu sína og gert sér grein fyrir umfangi vandamálsins.

Þá telur PFS brýnt að verkferlar fjarskiptafyrirtækja um númera- og þjónustuf lutning, sem þeim er skylt að setja sér samkvæmt 13. gr. reglna 949/2008, hafi að geyma verklagsreglur um hvernig staðið er að úthringingum vegna gæðaeftirlits í númeraflutningsferli, sé slíkt á annað borð stundað af hálfu fyrirtækis. Skulu slíkar verklagsreglur innihalda leiðbeiningar fyrir starfsfólk um hvernig því beri að hafa sig frammi í s.k. gæðaeftirlitssímtölum, m.a. um að því sé óheimilt að hafa frumkvæði að því að bjóða fráfarandi viðskiptamanni betri kjör í þeim tilgangi að koma í veg fyrir flutning. Með vísan til þessa hyggst PFS því mæla fyrir um það að fjarskiptafyrirtæki sem viðhafa gæðaeftirlit í númera- eða þjónustuf lutningsferli skuli setja sér verklagsreglur um framkvæmd þess. Skuli þessar verklagsreglur kynntar viðeigandi starfsfólki og staðfesting þess efnis send PFS.

### *Ákvörðunarorð*

**Fjarskiptafélagunum Símanum hf., Og fjarskiptum ehf. (Vodafone) og Nova ehf. er óheimilt að hringja í fráfarandi viðskiptavini sína, meðan á númera- eða þjónustuf lutningi stendur, í þeim tilgangi að hafa frumkvæði að því að bjóða þeim tilboð um betri kjör ákveði þeir að hætta við flutning.**

**Fari synjunarhlutafall flutningsbeiðna fráfarandi fjarskiptafyrirtækis upp fyrir 20% á mánaðargrundvelli skal fjarskiptafyrirtækið veita Póst- og fjarskiptastofnun eftirfarandi upplýsingar um alla þá viðskiptavini sem hættu við flutning á því tímabili:**

- a) Nafn, kennitala og heimilisfang viðskipamanns
- b) Símanúmer og/eða þjónustutegund viðskiptamanns
- c) Ástæður þess að viðskiptamaður hætti við flutning til móttakandi fjarskiptafyrirtækis

**Fyrstu fjórar vikur frá dagsetningu ákvörðunar þessarar skal synjunarhlutfallið þó mælt vikulega og miðast við tímabilið frá mánudegi til mánudags.**

Fjarskiptafyrirtæki sem viðhafa gæðaeftirlit í númera- eða þjónustuf lutningsferli, með því að hringja í fráfarandi viðskiptavini sína, skulu setja sér verklagsreglur um framkvæmd þess. Skal afrit af slíkum verklagsreglum hafa borist Póst- og fjarskiptastofnun eigi síðar 25. febrúar nk., auk staðfestingar fyrirsvaramanns fjarskiptafyrirtækis á því að þær hafi verið kynntar hlutaðeigandi starfsfólki þess.

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, 11. febrúar 2010

---

Hrafnkell V. Gíslason, forstjóri

---

Guðmunda Áslaug Geirsdóttir