

Ákvörðun vegna kvörtunar frá símnotanda

I.

Erindið og málsmeðferð

Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) barst með tölvupósti hinn 22. desember sl., kvörtun frá A, símnotanda. Í erindi sínu segir A að ákveðið fyrirtæki hafi hringt í hann þann 21. desember sl. kl. 19.22 og telur hann það ekki heimilt vegna þess að númerið sé merkt með bannmerki í símaskrá.

PFS sendi framangreint erindi til viðkomandi fyrirtækis með bréfi, dags. 19. febrúar sl., þar sem óskað var eftir að fyrirtækið tjáði sig um það. Jafnframt var óskað eftir upplýsingum um það hvort fyrirtækið notaði talsímaþjónustu sem lið í markaðssetningu og ef svo væri, hvort fyrirtækið kannaði hvort viðkomandi símanúmer væru merkt með bannmerki í símaskrá. Umsögn fyrirtækisins barst með bréfi, dags. 5. mars sl.

II.

Málsástæður fyrirtækisins

Í bréfi fyrirtækisins kemur fram að það noti ekki talsímaþjónustu sem lið í markaðssetningu. Þar segir að starfsemi fyrirtækisins felist í gerð kannana og rannsókna fyrir viðskiptamenn fyrirtækisins, en ekki í markaðssetningu. Meðal aðferða sem fyrirtækið noti séu úthringingar, en gerð úrtaka til nota við úthringingar byggjast aldrei á símaskrá, heldur t.a.m. þjóðskrá og viðskiptamannagrunn þeirra viðskiptavina sem kaupa þjónustu af fyrirtækinu. Þá segir í bréfinu að fyrirtækið láti ekki viðskiptavinum sínum í té upplýsingar sem tengja má við hópa, svo sem kyn, aldur og búsetu. Þannig sé ekki um markaðssetningu að ræða heldur öflun markaðsupplýsinga með óbeina tengingu við lýðfræðilega hópa. Vísað er í 5. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 þar sem kveðið er á um að notendur sem nota almenna talsímaþjónustu sem lið í markaðssetningu skuli virða merkingu í símaskrá sem gefur til kynna að viðkomandi áskrifandi vilji ekki slíkar hringingar í símanúmer sitt. Um það segir í bréfinu að þótt hugtakið “markaðssetning” sé ekki skilgreint í lögum um fjarskipti verði almennt að líta svo á að með því sé vísað til kynningar á vöru og þjónustu. Þá segir að fyrirtækið kynni hvorki vörur né þjónustu í úthringingum og líti því svo á að úthringingar á þess vegum, og þar á meðal sú sem kvörtun lýtur að, varði ekki tilgreint ákvæði fjarskiptalaga.

III.

Niðurstöður

Kvörtun A byggir á því að viðkomandi fyrirtæki hafi brotið gegn 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga með hringingu sinni þann 21. desember sl. Fyrirtækið heldur því hins vegar fram að úthringingar á hans vegum falli ekki undir framgreint ákvæði.

Bannmerki í símaskrá byggja á 2. mgr. 45. gr. fjarskiptalaga en þar kemur fram að fjarskiptafyrirtækjum beri að virða kröfu áskrifanda um að gefið sé til kynna í skrá að upplýsingar skráðar um hann megi ekki nota í tilgangi beinnar markaðssetningar. Skv. 5. mgr. 46. gr. sömu laga skulu notendur sem nota almenna talsímaþjónustu sem lið í markaðssetningu virða merkingu í símaskrá sem gefur til kynna að viðkomandi

áskrifandi vilji ekki slíkar hringingar í símanúmer sitt. Ákvæði þetta er óbreytt frá 4. mgr. 34. gr. eldri fjarskiptalaga nr. 107/1999 en um ákvæðið sagði þá í greinargerð með frumvarpi til fjarskiptalaga að það væri sérstakt ákvæði sem ætlað sé að vernda símnötendur sem þess óska fyrir seljendum vöru og þjónustu sem hyggjast markaðssetja vörur sínar með símhringingum.

Eins og fram kemur í athugasemdum fyrirtækisins er hugtakið “markaðssetning” ekki skilgreint í lögum. Skv. íslenskri orðabók Eddu 2002 er skýringin á orðinu markaðssetning eða að markaðssetja sú að koma vöru á framfæri á markaði með ákveðnum dreifingaraðferðum, verðlagningu, vali markhópa, kynningu og auglýsingum. Með hliðsjón af þessu og því sem segir í framangreindri greinargerð með eldri fjarskiptalögum nr. 107/1999 má draga þá ályktun að marksetning feli í sér sölu eða kynningu á vöru eða þjónustu. Að mati PFS er ekki hægt að líta svo á að öflun upplýsinga með úthringingum vegna kannana og rannsókna eins og starfsemi viðkomandi fyrirtækis felst í, sé liður í markaðssetningu, jafnvel þótt í sumum tilfellum kunni niðurstöður að vera nýttar á einhvern hátt við markaðssetningu á vöru eða þjónustu. Að mati PFS væri það of rúm túlkun á ákvæði 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga. Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða PFS í þessu máli að úthringingar vegna rannsókna eða kannana í því formi sem viðkomandi fyrirtæki styðst við falli ekki undir ákvæði 5. mgr. 46. gr. fjarskiptalaga.

Ákvörðunarorð:

Hringing fyrirtækisins í A þann 21. desember sl. brýtur ekki gegn 5. mgr. 46. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003.