

Nätsäkerhetsavdelningen
Andreas Häll
08-6785800
andreas.hall@pts.se

SwedfoneNet AB, 556892-3360
Björkgatan 77
752 23 Uppsala

Överlämnande av nummer vid byte av tjänsteleverantör

Saken

Tillsyn rörande nummerportabilitet.

Post- och telestyrelsens avgörande

Post- och telestyrelsen (PTS) avskriver ärendet från vidare handläggning.

Bakgrund

Från hösten 2014 och fram till våren 2015 mottog PTS ett flertal klagomål angående att SwedfoneNet AB (556892-3360) (Swedfone) vid flera tillfällen nekat överlämnande av nummer till annan tjänsteleverantör (nummerportering). Med anledning av detta beslutade PTS att inleda tillsyn över hur Swedfone hanterade nummerporteringar (PTS dnr 14 -11321).

I ärendet redogjorde Swedfone för företagets rutiner för nummerporteringar. PTS fann med hänsyn till vad företaget uppgav inte anledning att vidta någon ytterligare åtgärd inom ramen för det ärendet. Ärendet avskrevs därför från vidare handläggning.

Sedan tillsynen avslutats mottog PTS nya klagomål angående att Swedfone vid flera tillfällen nekat överlämning av nummer. Av en loggfil som hämtades från

SNPAC¹ framgick att Swedfone nekat portering av ett flertal nummer vid ett stort antal tillfällen med hänvisning till felkod 010 (bindningstid föreligger).

Med anledning av detta inledde PTS den 29 april 2016 återigen tillsyn över Swedfone och begärde att företaget senast den 20 maj 2016 skulle inkomma med en detaljerad beskrivning av hur företaget hanterat nio porteringsfall samt redogöra för anledningen (vid varje enskilt tillfälle) till att företaget nekat begäran om överlämnande av nummer. Swedfone skulle även inkomma med en redogörelse för hur företaget säkerställer att reglerna rörande tidsfrister för överlämning av nummer efterlevs.

Swedfone inkom med en skrivelse till PTS den 19 maj 2016 och uppgav bl.a. följande.

Swedfone har som rutin att alltid kontrollera med kunden innan det sker en nummerportering. Syftet med detta är att säkerställa att kunden verkligen är införstådd med vilka konsekvenserna blir. Detta är en rutin som vid många tillfällen visat sig vara till stor nytta för kunden. Swedfones rutin inleds omedelbart när en förfrågan om portering inkommer till företaget.

När en begäran om portering inkommer ringer Swedfone upp kunden för att säkerställa dels att kunden verkligen vill byta, dels att kunden är införstådd med att det kommer skickas en slutfaktura och dels att kunden är medveten om slutfakturans storlek.

Om slutkunden visar sig vara införstådd med slutfakturans storlek porteras numret utan undantag per omgående.

Swedfone har granskat de nio kundcasen och kan konstatera att företaget genomfört porteringar när kunden angett att denne vill byta operatör samt bekräftat sig vara införstådd med slutfakturans storlek. I samtliga fall har det varit ett problem eftersom kunden fått andra uppgifter om slutfakturans storlek än vad som var korrekt. Därför har det åtgått viss tid när kunden haft korrespondens med operatören som begärt portering.

Det finns tillfällen där Swedfone nekat porteringar även efter det att kunden samtyckt till slutfakturans storlek. Anledningen är då att operatören som begärt portering inte respekterat de 10 dagars porteringstid som Swedfone har rätt till när det är fråga om företag.

¹ Swedish Number Portability Administrative Center.

Swedfones rutin för utporteringsförfrågningar är först en kontroll om det finns inkommen fullmakt för att se i fall kund själv har godkänt flytt till annan operatör. Oavsett detta så tas kontakt med kund för att säkerställa att kunden vill lämna Swedfone och är medveten om vad det innebär avseende kostnader av avslutande av abonnemang. Om kund är medveten om följderna och vill lämna godkänns numren för utportering. I annat fall uppmanas kunden att kontakta den andra operatören och diskutera igenom vad kunden egentligen vill.

Swedfone bestrider att företaget på något sätt skulle brista i efterlevnaden av porteringstid. Skälet till att kunder under stundom nekas portering är i första hand beroende på att kunden blivit missinformerad om slutfakturans storlek och önskar närmare överväga ett operatörsbyte. I de fall kunden trots allt vill byta operatör har Swedfone vid några tillfällen nekat portering av företagsabonnemang beroende på att tidsfristen om 10 dagar som Swedfone har rätt till inte har respekterats.

PTS underrättade den 1 juli 2016 Swedfone om myndighetens misstanke om att Swedfones rutiner för överlämnande av nummer stred mot 5 kap. 9 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) samt PTS föreskrifter och allmänna råd (PTSFS 2007:7) om nummerportabilitet (porteringsföreskrifterna), ändrade genom PTSFS 2010:4 och PTSFS 2011:5.

För att efterleva skyldigheterna skulle Swedfone förändra sina rutiner enligt följande.

- När Swedfone tar emot en beställning om överlämnande av nummer ska numret överlämnas så att abonnentens elektroniska kommunikationstjänst kan tillhandahållas av den mottagande tjänsteleverantören senast inom tre (3) arbetsdagar från det att beställning gjorts, såvida numret inte avser en abonnent som är näringsidkare med elektronisk kommunikationstjänst till fast nätanslutningspunkt då numret ska överlämnas senast inom tio (10) arbetsdagar.
- Ett abonnemang med bindningstid ska inte utgöra hinder för överlämnande av nummer enligt ovan.

I ett yttranden som kom in till PTS den 15 augusti 2016 angav Swedfone bl.a. följande.

Swedfone kommer säkerställa att bolaget uppfyller kravet på att när bolaget tar emot en beställning om överlämnande av nummer överlämnas numret så att abonnentens elektroniska kommunikationstjänst kan tillhandahållas av den mottagande tjänsteleverantören senast inom tre arbetsdagar från det att beställning gjorts (om det är fråga om näringsidkare med elektronisk kommunikationstjänst till fast nätanslutningspunkt inom tio arbetsdagar). Bolaget har tidigare avvaktat porteringar om det är så att kunden begärt att någon portering inte ska ske. Bolaget har nu lämnat tydliga instruktioner till personalen som arbetar med porteringar att ”släppa” (portera över) kunden inom tre arbetsdagar (oavsett omständigheterna) och bolaget har inlett en dialog med de större operatörernas porteringsavdelningar för att på så sätt förbättra kommunikationen.

Skäl

Tillämpliga bestämmelser

Av 5 kap. 9 § LEK framgår bl.a. att den som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster ska se till att en abonnent med nummer ur en nationell nummerplan kan behålla sitt nummer vid byte av tjänsteleverantör. Om abonnenten begär det, ska nummer som används för en sådan tjänst överlämnas till annan för att denne ska tillhandahålla tjänsten. Överlämnande av nummer ska ske så snart som möjligt.

Av 4 § i PTS porteringsföreskrifter framgår bl.a. att en tjänsteleverantör som mottar en beställning ska överlämna numret så att abonnentens elektroniska kommunikationstjänst kan tillhandahållas av den mottagande tjänsteleverantören senast inom tio (10) arbetsdagar från det att beställningen gjorts, såvitt avser abonnent som är näringsidkare med elektronisk kommunikationstjänst till fast anslutningspunkt, och senast inom tre (3) arbetsdagar från det att beställningen gjorts i övriga fall. Ett abonnemang med bindningstid utgör inte hinder för överlämnande av nummer enligt ovan.

PTS är enligt 2 § förordningen (2003:396) om elektronisk kommunikation tillsynsmyndighet enligt LEK. PTS ska enligt 7 kap. 1 § LEK utöva tillsyn över efterlevnaden av lagen och de beslut om skyldigheter eller villkor samt de föreskrifter som meddelats med stöd av lagen.

PTS bedömning

Av PTS underrättelse framgår att Swedfone haft en skyldighet att inom tre dagar från att en beställning mottogs överlämna de nummer som är aktuella i

ärendet. Detta oavsett om någon kontakt med abonnenten tagits eller inte och oavsett om abonnemanget har bindningstid kvar eller inte.

Swedfone har i yttrandet som kom in till PTS den 15 augusti 2016 bl.a. angett att bolaget förändrat sina rutiner på så sätt att när Swedfone tar emot en beställning om överlämnande av nummer överlämnas numret så att abonnentens elektroniska kommunikationstjänst kan tillhandahållas av den mottagande tjänsteleverantören senast inom tre arbetsdagar från det att beställning gjorts, såvida numret inte avser en abonnent som är näringsidkare med elektronisk kommunikationstjänst till fast nätanslutningspunkt då numret överlämnas senast inom tio arbetsdagar. Denna nya rutin bedömer PTS uppfyller kraven i porteringsföreskrifterna på tidsfrister vid nummerportering.

PTS finner med hänsyn till vad bolaget uppgett inte anledning att vidta någon ytterligare åtgärd inom ramen för detta ärende.

Ärendet avskrivs därför från vidare handläggning.

PTS kommer fortsätta att bevaka hur reglerna om nummerportering efterlevs. Vid eventuella nya klagomål till PTS kan tillsynen komma att återupptas, men då inom ramen för ett nytt tillsynsärende.

Underrättelse om överklagande

Beslutet kan inte överklagas.

Beslutet har fattats av enhetschefen Helena Åkerlund. I ärendets slutliga handläggning har även Anders Bendz och juristen Andreas Häll (föredragande) deltagit.

