

Underrättelse om misstanke om att SwedfoneNet AB handlar i strid med gällande regelverk vid överlämnande av nummer

Saken

Underrättelse enligt 7 kap. 4 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK); fråga om att så snart som möjligt överlämna nummer, vid byte av tjänsteleverantör.

Post- och telestyrelsens underrättelse

SwedfoneNet AB (556892-3360) (Swedfone) underrättas om Post- och telestyrelsens (PTS) misstanke att Swedfone handlar i strid med 5 kap. 9 § LEK samt 4 § i PTS föreskrifter och allmänna råd (PTSFS 2007:7), ändrade genom PTSFS 2010:4 och PTSFS 2011:5, genom att då abonnent byter tjänsteleverantör inte överlämna numret så snart som möjligt.

För att efterleva skyldigheterna ska Swedfone säkerställa 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.

Swedfone bereds tillfälle att **senast den 15 augusti 2016** yttra sig över denna underrättelse. I yttrandet bör Swedfone ange vilka åtgärder som företaget vidtagit och avser att vidta med anledning av underrättelsen. Om Swedfone inte inkommer med yttrande kan PTS komma att fatta beslut på det underlag som står till myndighetens förfogande.

Bakgrund

Från hösten 2014 och fram till våren 2015 mottog PTS ett flertal klagomål angående att 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. Företaget uppgav bl.a. att överlämning av nummer inte påverkades av om en kund betalat slutfaktura eller inte. 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. PTS angav dock i beslutet att myndigheten fortsätter att bevaka hur reglerna för nummerportering efterlevs och att tillsynen kunde återupptas om det inkom nya klagomål.

Sedan tillsynen avslutats har PTS mottagit nya klagomål angående att Swedfone vid flera tillfällen nekat överlämning av nummer. Av en loggfil som hämtats från SNPAC¹ framgår att Swedfone nekat portering av ett flertal nummer vid ett stort antal tillfällen med hänvisning till felkod 010 (bindningstid föreligger).

Med anledning av detta begärde PTS att Swedfone 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 har via ombud i en skrivelse som inkom till PTS den 19 maj 2016 uppgett bl.a. följande.

Det är inte ovanligt att vissa av Swedfones konkurrenter använder försäljningsstrategier som inte är förenliga med marknadsföringslagen, t.ex.

¹ Swedish Number Portability Administrative Center.

svartmålning av Swedfone genom uppgivande av sanningslösa påståenden om företaget och dess verksamhet. Swedfone har noterat att det vid försäljning av med Swedfone konkurrerande tjänster har skett en ökning av felaktiga påståenden om Swedfones prisbilder. Det har förlett kunderna att fatta beslut rörande vilken leverantör kunden vill använda utifrån felaktiga förutsättningar.

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.

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.

Skäl

Tillämpliga bestämmelser

I 7 kap. 4 § LEK anges att om tillsynsmyndigheten finner skäl att misstänka att den som bedriver verksamhet enligt LEK inte efterlever lagen eller de beslut om skyldigheter eller villkor eller de föreskrifter som har meddelats med stöd av lagen ska myndigheten underrätta den som bedriver verksamheten om detta förhållande och ge denne möjlighet att yttra sig inom skälig tid.

Enligt 5 kap. 9 § 1 st. LEK ska den som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster 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. Ett nummer vars sifferstruktur har geografisk betydelse behöver överlämnas endast för tillhandahållande av elektroniska kommunikationstjänster inom samma geografiska område (riktnummerområde).

Av andra stycket framgår att första stycket inte gäller överlämnande av nummer mellan nät som tillhandahåller tjänster till en fast respektive en mobil nätanslutningspunkt.

Enligt tredje stycket ska överlämnande av nummer ske så snart som möjligt. Den mottagande tjänsteleverantören ska tillhandahålla tjänsten senast en arbetsdag efter det att överlämnandet har skett.

Av fjärde stycket följer att regeringen eller, efter regeringens bemyndigande, tillsynsmyndigheten får meddela föreskrifter om på vilket sätt skyldigheterna ska fullgöras och om undantag från skyldigheterna samt får, i enskilda fall, medge undantag från skyldigheterna, om det finns särskilda skäl.

Av 4 § i PTS föreskrifter och allmänna råd (2007:7) om nummerportabilitet, ändrade genom PTSFS 2010:4 och 2011:5, framgår bl.a. följande.

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 nätanslutningspunkt, och senast inom tre (3) arbetsdagar från det att beställningen gjorts i övriga fall. Detsamma ska gälla för reserverade nummer.

En abonnent kan överenskomma med mottagande tjänsteleverantör om att annan längre tid för tillhandahållande av elektroniska kommunikationstjänsten än vad som angivits i första stycket ska gälla. Den överlämnande tjänsteleverantören ska då överlämna numret så att abonnentens elektroniska kommunikationstjänst kan tillhandahållas av den mottagande tjänsteleverantören senast vid det datum abonnenten och mottagande tjänsteleverantör överenskommit.

Ett abonnemang med bindningstid utgör inte hinder för överlämnande av nummer enligt ovan.

PTS bedömning

PTS konstaterar inledningsvis att det är ostridigt att Swedfones överlämnande av nummer tagit mer än tre dagar i de nio porteringsfall som är aktuella i detta ärende. Överlämnandet har i något fall dröjt ända upp till fem månader.

Swedfone har anfört att vissa av företagets konkurrenter använder försäljningsstrategier som inte är förenliga med marknadsföringslagen, t.ex. svartmålning av Swedfone genom uppgivande av sanningslösa påståenden om företaget och dess verksamhet. Swedfone har noterat att det vid försäljning av med Swedfone konkurrerande tjänster har skett en ökning av felaktiga påståenden om Swedfones prisbilder. Detta har enligt Swedfone förlett kunderna att fatta beslut rörande vilken leverantör kunden vill använda utifrån felaktiga förutsättningar.

Den fråga som PTS har att bedöma i detta ärende är huruvida Swedfone uppfyller de skyldigheter som gäller vid överlämnande av nummer. Vad som föranlett abonnenten att bestämma sig för att byta operatör är inte något som har betydelse för PTS bedömning om överlämnande av nummer skett enligt gällande regelverk. I samtliga fall som är aktuella i detta ärende har det inte ifrågasatts att begäran om överlämnande av nummer gjorts på abonnentens begäran. PTS lämnar därför Swedfones yttranden i denna del utan avseende.

Såsom Swedfones yttrande i övrigt får förstås menar företaget att en kontakt med abonnenten måste tas innan en portering kan genomföras. Detta för att säkerställa att kunden är medveten om följderna av att lämna Swedfone.

PTS kan i denna del konstatera att det inte finns något i gällande regelverk som hindrar en överlämnande operatör att kontakta en abonnent som begärt överlämnande av sitt nummer.

Oaktat detta är 4 § i PTS föreskrifter och allmänna råd om nummerportabilitet tydlig vad gäller tidsfrister vid en begäran om nummerportering. Samtliga nummer som nu är aktuella gäller elektroniska kommunikationstjänster till mobil anslutningspunkt för vilka gäller att en tjänsteleverantör ska överlämna numret så att den mottagande tjänsteleverantören kan tillhandahålla abonnentens elektroniska kommunikationstjänst inom tre dagar från det att beställningen gjorts. Ett abonnemang med bindningstid utgör inte hinder för överlämnande av nummer.

Swedfone har således haft en skyldighet att inom tre dagar från att en beställning togs emot överlämna de nummer som är aktuella i ärendet. Detta oavsett om någon kontakt med abonnenten tas eller inte och oavsett om abonnemanget har bindningstid kvar eller inte.

Mot denna bakgrund underrättar PTS Swedfone om att myndigheten misstänker att företaget handlar i strid med 5 kap. 9 § LEK och 4 § PTSFS 2007:7, ändrade genom PTSFS 2010:4 och 2011:5.

Swedfone har även anfört att företaget har rätt till en tidsfrist om 10 dagar vid överlämnande av nummer som avser företagsabonnemang, och att om Swedfone inte får 10 dagars tidsfrist nekats porteringen.

Enligt 4 § i PTS föreskrift gäller att ett nummer som avser en abonnent som är näringsidkare med elektronisk kommunikationstjänst till *fast nätanslutningspunkt* ska överlämnas senast inom tio arbetsdagar från det att beställningen gjorts. När det gäller nummer som avser abonnent med elektronisk kommunikationstjänst till *mobil anslutningspunkt*, som är aktuellt i detta ärende, gäller dock tre arbetsdagar.

Det är således endast då ett nummer avser en abonnent som är näringsidkare med elektronisk kommunikationstjänst till fast nätanslutningspunkt som den längre tidsfristen om 10 dagar är möjlig att tillämpa.

PTS underrättar därför även i denna del Swedfone om att myndigheten misstänker att företaget handlar i strid med 5 kap. 9 § LEK och PTSFS 2007:7, ändrade genom PTSFS 2010:4 och 2011:5.

Swedfone ska beredas tillfälle att yttra sig

PTS finner sammanfattningsvis att myndigheten enligt 7 kap. 4 § LEK ska underrätta Swedfone om att myndigheten misstänker att företaget agerar i strid med 5 kap. 9 § LEK samt PTSFS 2007:7, ändrade genom PTSFS 2010:4 och 2011:5.

Swedfone ska ges möjlighet att yttra sig inom skälig tid. Swedfone ges tillfälle att senast **den 15 augusti 2016** yttra sig över denna underrättelse.

När tiden för att inkomma med yttrande har löpt ut kan PTS komma att med stöd av 7 kap. 5 § LEK meddela de förelägganden som behövs för att Swedfone ska vidta nödvändiga åtgärder för rättelse. Eventuella förelägganden kan komma att förenas med vite.

Ett beslut om underrättelse enligt 7 kap. 4 § LEK får enligt 8 kap. 21 § samma lag inte överklagas.

Underrättelsen har beslutats av tf. generaldirektören Catarina Wretman. Föredragande har varit juristen Andreas Häll. I ärendets slutliga handläggning har även avdelningschefen Annica Bergman, ekonomen Anders Bendz, och tf. chefsjuristen Louise Steengrafe deltagit.

