



Retningslinjer for Nkoms behandling av tvister mellom tilbydere fastsatt 26. oktober 2016, oppdatert 4. desember 2024

I Retningslinjenes grunnlag og virkeområde

Det rettslige grunnlaget etter lov om elektronisk kommunikasjon (ekomloven) for Nkoms kompetanse og plikt til å fatte vedtak i tvister mellom tilbydere om rettigheter og plikter etter enkeltvedtak, følger av ekomloven § 16-2.¹ Nkom kan etter ekomloven § 16-1 megle mellom partene i konflikt om forpliktelser som følger direkte av eller som er pålagt i medhold av ekomloven. Disse retningslinjene beskriver hvordan Nkom vil håndtere tvister og konflikter som behandles i medhold av § 16-2.

II Retningslinjenes formål og status

Formålet med retningslinjene er å oppnå økt åpenhet om Nkoms klagebehandling etter ekomloven § 16-2 for derigjennom å bidra til en mer effektiv saksbehandling og overholdelse av lovpålagte frister. Nkom skal samtidig påse at forvaltningslovens alminnelige saksbehandlingsregler blir ivaretatt, herunder forvaltningsloven § 16 om forhåndsvarsling og § 17 om utrednings- og informasjonsplikt.

Dersom det i en konkret sak er nødvendig å avvike fra retningslinjene, vil Nkom informere partene om dette.

Nkom gjør oppmerksom på at retningslinjene ikke er ment som noen erstatning for saksbehandlingsregler i lov eller forskrift og at retningslinjene ikke har rettslig bindende virkning.

III Nærmere om klagen

Nkom legger til grunn at de involverte tilbyderne i en tvist tar rimelige skritt for å løse uenigheter gjennom forhandlinger før tvisten blir brakt inn for Nkom.

Tvist som bringes inn for Nkom bør oppfylle følgende kriterier:

- Klagen med underlagsdokumentasjon bør gi grunnlag for å fastslå at det er en tvist mellom partene.
- Klagen bør inneholde informasjon som gir Nkom grunnlag for å ta stilling til om klagen faller inn under myndighetens kompetanse.
- Klagen bør angi informasjon om hvilke enkeltvedtak, samt rettigheter og plikter tvisten relaterer seg til, og angi endring som ønskes.

IV Alternativ tvisteløsning

I konflikter mellom tilbydere om forpliktelser som følger av eller i medhold av ekomloven, kan myndigheten etter anmodning fra en part megle for å oppnå enighet mellom partene, jf. ekomloven § 16-1. Ifølge forarbeidene er det et vilkår for meglingsperiode at en av partene ber om meglingsperiode. Meglingsperioden skal ikke overstige fire måneder. Etter konsultasjon med partene vil Nkom sette frister og andre vilkår knyttet til meglingsperioden. Nkom kan på ethvert tidspunkt avbryte meglingsperioden. Det er ikke et krav om at meglingsprosedyren i § 16-1 skal være fulgt før vedtak kan treffes i medhold av § 16-2.

Når en sak er brakt inn for myndigheten vil Nkom informere partene om Nkoms kompetanse til å utføre meglingsperiode i henhold til ekomloven § 16-1 og vil kunne foreslå dette overfor partene.

¹ Disse retningslinjene gjelder ikke tvister om rettigheter og plikter som følger direkte av loven.



Dersom megling har pågått i fire måneder eller blitt avbrutt uten resultat, vil Nkom etter ny anmodning fra en part treffe vedtak i saken. I slike tilfeller legges ny fristberegning til grunn.

V Saksbehandlingsfrister

Nkoms avgjørelse skal foreligge så raskt som mulig og ikke senere enn fire måneder etter at saken ble brakt inn for myndigheten, jf. ekomloven § 16-2. Saken ansees for å være brakt inn for myndigheten når Nkom har mottatt en skriftlig klage som oppfyller de tre kriteriene som fremgår av punkt III ovenfor.

Fristen kan forlenges i særlige tilfeller. Om en sak vurderes å være et særlig tilfelle vil bli avgjort etter en konkret vurdering av omstendighetene i den enkelte sak. En slik vurdering vil kunne skje innledningsvis og under saksbehandlingen. Vurderingen vil blant annet kunne omfatte faktorer som sakens kompleksitet.

Nkom vil så tidlig som mulig i klagebehandlingen vurdere om den foreliggende saken anses som et særlig tilfelle, og i så fall forelegge Nkoms standpunkt for partene.

VI Forespørsler om og utveksling av informasjon

Nkom kan kreve opplysninger som er nødvendig for gjennomføring av lov og vedtak gjort i medhold av lov, jf. ekomloven § 15-2. Nkom kan kreve at informasjon gis innen en fastsatt frist.

Som følge av fristen for håndtering av tvister etter ekomloven §§ 16-1 og 16-2, og for å oppnå effektiv håndtering av slike tvister, kan Nkom sette korte frister ved krav om opplysninger fra partene. Fastsettelsen av fristen vil skje etter en konkret vurdering og vil normalt ikke overstige 10 virkedager.

For å bidra til effektiv saksbehandling bør partene overbringe alle saksopplysninger elektronisk. Kommunikasjon til Nkom sendes via e-post til både firmapost@nkom.no og til saksansvarlig i Nkom. All relevant informasjon som sendes Nkom bør også samtidig oversendes den andre parten i tvisten.

For å bidra til en effektiv behandling av tvisten og av begjæringer om dokumentinnsyn i henhold til lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova) og forvaltningsloven, bør partene tydelig angi informasjon som de ønsker unntatt fra offentlighet og/eller partsinnsyn. I slike tilfeller bør parten i tillegg til den konfidensielle versjonen av dokumentet sende Nkom en offentlig og eventuelt partsoffentlig versjon av dokumentet. Partene må selv påse at sladdingen i de offentlige og partsoffentlige dokumentene er gjort med tilfredsstillende sikkerhet for at den unntatte informasjonen ikke kan avdekkes elektronisk.

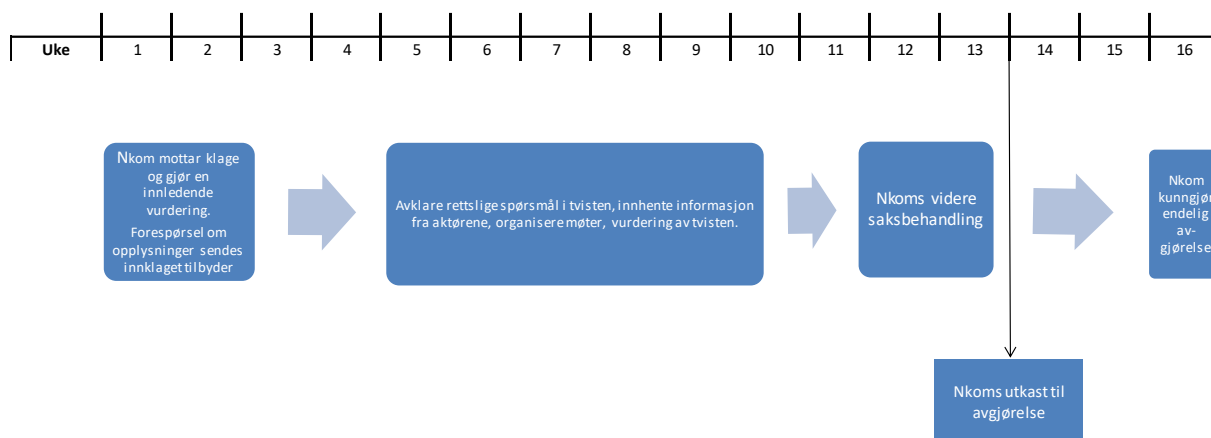
VII Faser og innhold i Nkoms klagebehandling

Dette punktet illustrerer faser og prosessuelle temaer som vanligvis vil inngå i Nkoms klagebehandling, men tar ikke sikte på å gi en uttømmende fremstilling av saksbehandlingsprosessen:

- Nkom bekrefter at klagen er mottatt.
- Nkom gjør en innledende vurdering av klagen.
 - Er Nkom rette myndighet til å behandle klagen?
 - Er det godt gjort at saken er å anse som en tvist etter § 16-2?
 - Er opplysningene fra parten tilstrekkelig for videre behandling?
 - Hvilke rettslige spørsmål reiser tvisten?
 - Kan tvisten løses mer effektivt gjennom megling, jf. ekomloven § 16-1?

- Er saken å anse som et «særlig tilfelle»?
- Nkom tildeler interne ressurser for behandling av tvisten.
- Nkom bekrefter at klagen tas til behandling.
 - Hvis aktuelt formidler Nkom at saken anses som et «særlig tilfelle».
- Nkom oversender saken med en angivelse av de rettslige spørsmål tvisten reiser, til den andre parten i tvisten.
 - Nkom ber om kommentarer og svar på eventuelle spørsmål innen en angitt frist.
- Nkom mottar svar fra partene og vurderer om det er behov for å innhente ytterligere informasjon fra partene og eventuelt fra eksterne kilder.
- Oppklaringer og utveksling av synspunkter under klagebehandlingen vil normalt skje skriftlig.
- For å bidra til effektiv opplysning av klagen, vil det kunne være hensiktsmessig å avholde møte(r) med partene, enten i fellesskap eller separat med hver part. Nkom vil ta ansvar for eventuelt referatskriving under slike møter og utveksle utkast til referat med parten(e) per e-post i etterkant av møtene. Endelig referat vil bli journalført på saken.
- Under saksbehandlingen vil Nkom også vurdere om det kan være grunnlag for partene til helt eller delvis å komme frem til en kommersiell løsning i saken og om det er hensiktsmessig å behandle ulike sider av tvisten separat.
- Nkom utarbeider utkast til avgjørelse og setter frist for kommentarer til utkastet.
- Nkom vurderer kommentarene.
- Nkom kunngjør sin endelige avgjørelse i saken.

Figuren nedenfor illustrerer forløpet for behandling av en tvist. I praksis vil flere av prosessene foregå i parallell.



VIII Evaluering/endring av retningslinjene

Retningslinjene vil kunne bli endret, for eksempel etter innspill fra aktørene. De gjeldende retningslinjene skal til enhver tid være tilgjengelig på Nkoms hjemmeside.