



**Ákvörðun nr. 18/2007**  
**í kvörtunarmáli vegna ófullnægjandi sundurliðunar talsímareikninga**  
29. ágúst 2007

**I**  
**Kvörtun**

Þann 9. júlí 2007 barst Póst- og fjarskiptastofnun kvörtun [...], hér eftir nefndur kvartandi, dags., 5. júlí 2007, vegna ófullnægjandi sundurliðunar Símans hf. á reikningum fyrir talsímanotkun. Í bréfi kvartanda, þar sem hann gerir hann grein fyrir sjónarmiðum sínum, kemur eftirfarandi m.a. fram:

*„Með 5. gr. laga nr. 39/2007 var 1. mgr. 38. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 breytt á þann veg, að afnumið var það fyrirmæli, að símareikningar, sem úskrifendur talsímaþjónustu eiga rétt á án þess að sérstök greiðsla komi fyrir, skyldu sundurliðaðir “eftir þjónustu”.“*

*„Þó að framangreind lagabreyting hafi tekið gildi hinn 31. marz 2007 eru símareikningar, sem undirrituðum hafa borizt frá Símanum eftir gildistöku laganna með sama hætti og þeir voru fyrir lagabreytinguna, ekki sundurliðaðir eftir notkun og þar af leiðandi ónothæfir til sannprófunar.“*

*„Hér með kvarta ég yfir þeim annmarka á símareikningum Símans, sem lýst hefur verið hér að framan, og beini því til Póst- og fjarskiptastofnunar, að hún láti mál þetta til sín taka.“*

**II**  
**Bréfaskipti og sjónarmið málsaðila**

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 27. júlí 2007, var Símanum hf.. boðið að tjá sig um fram komna kvörtun. Svar Símans hf. barst stofnuninni með bréfi, dags. 10 ágúst 2007, þar segir m.a. eftirfarandi:

*„Í mars sl. var 1. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga breytt á þá leið að réttur til þess að fá ókeypis sundurliðun á símreikning er nú ekki miðaður við að sundurliðað sé eftir þjónustu.“*

*„... Símanum er vissulega kunnugt um þetta nýmæli og mun ekki innheimta gjald af neytendum vegna sundurliðunar símreiknings í símanúmer vegna talsímaþjónustu“*

„Það er rétt hjá kvartanda að þeim aðilum sem ekki hafa óskað eftir nánari sundurliðun á reikningi hefur eftir gildistöku breyttra laga ekki verið sent slíkt yfirlit óumbeðið. Ástæðan er fyrst og fremst sú að þannig væri verið að breyta áralangri framkvæmd, en neytendur hafa vanist ákveðinni framsetningu á símreikningi. Þeim sem þess hafa óskað hefur ávallt staðið til boða að fá nánari sundurliðun gegn sanngjörnu gjaldi að mati Símans og nú að sjálfsgöðu án endurgjalds. Viðskiptavinir sem óskað hafa eftir sundurliðun Símans á heimasíðu Símans hafa fengið hana án endurgjalds birta þar.“

„Símreikningar sem fjallað er um hér eru reikningar vegna notkunar á heimilissíma þar sem oftast eru fleiri en einn notandi að. Síminn telur að þarna þurfi að hafa í huga persónuverndarsjónarmið. Það er alls ekki víst að allir kæri sig um að fá símreikninga sundurliðaða með ítarlegri hætti en verið hefur. Það er með þessi varúðarsjónarmið gagnvart neytandanum í huga að Síminn hefur ekki send sérstakt yfirlit yfir sundurliðun í símanúmer án þess að þess hafi verið óskað.“

„Þar sem löggin hafa nýverið tekið gildi er eðlilegt og sanngjarnt að fyrirtækið fái hæfilegan tíma til að aðlagast breyttum lögum og færa reikningagerð til samræmis við þau. Telji Póst- og fjarskiptastofnun að þessi framkvæmd samræmist ekki lögum þá mun Síminn taka það til athugunar og hvernig framkvæma megi þessa breytingu þannig að hún valdi sem minnsti röskun hjá neytendum.“

Með bréfi Póst- og fjarskiptastofnunar, dags. 15. ágúst 2007, var kvartanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við sjónarmið Símans hf. Í svari sem barst stofnuninni 20. ágúst 2007, segir m.a. eftirfarandi:

„Viðbárum Símans, sem byggist á persónuverndarsjónarmiðum, hefur efnislega verið hafnað í dómi Evrópudómstólsins í máli C-411/02 Framkvæmdastjórnin gegn Austurríki [2004] ECR I-8155, sbr. álit lögsögumanns dómstólsins í málinu frá 16. marz 2004. Ekki er ástæða til þess að bæta neinu við þær röksemdir, sem fram koma í þessum lögskýringargögnum.“

„Þá fær undirritaður ekki séð, að Póst- og fjarskiptastofnun hafi nokkra lagaheimild til þess að verða við ósk Símans um frest til þess að fara að gildandi lögum. Þvert á móti er það skylda stofnunarinnar að sjá til þess, að Síminn fari að lögum – án nokkurs undandráttar, sbr. lög um stofnunina nr. 69/2003“

### III

#### Forsendur og niðurstaða

##### 1.

Í 3. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun, kemur fram að verkefni stofnunarinnar eru m.a. að annast framkvæmd laga um fjarskipti og laga um pósthjónustu og hafa eftirlit með fjarskiptum og pósthjónustu, svo sem nánar er kveðið á um í lögum um það efni. Í 4. gr. framangreindra laga er nánar kveðið á um eftirlitsskyldu stofnunarinnar með fjarskiptafyrirtækjum og póstrekendum, ákvæði þetta hljóðar svo:

*„Póst- og fjarskiptastofnun hefur eftirlit með starfsemi fjarskiptafyrirtækja og póstrekenda, 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.“*

Þá er í 10. gr. ofangreindra laga kveðið á um heimildir neytenda fjarskipta- og pósthjónustu til þess að bera fram kvörtun til Póst- og fjarskiptastofnunar, hljómar ákvæði þetta svo:

*„Telji neytendur fjarskipta- eða pósthjónustu, eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta, að fjarskiptafyrirtæki eða póstrekandi brjóti gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um fjarskipti eða lögum um pósthjónustu, eða gegn skilyrðum sem mælt er fyrir um í almennum heimildum, réttindum eða í rekstrarleyfi, getur hlutaðeigandi beint kvörtun til Póst- og fjarskiptastofnunar um að hún láti málið til sín taka.*

*Póst- og fjarskiptastofnun skal leita álits viðkomandi fjarskiptafyrirtækis eða póstrekanda á kvörtuninni og jafnframt freista þess að jafna ágreining aðila á skjótan hátt. Náist ekki samkomulag skal úr ágreiningi skorið með ákvörðun.“*

Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar, með hliðsjón af bréfaskiptum málsaðila, snýst ágreiningur þessi um það hvort Símanum hf. beri lagaleg skylda til þess, án sérstakrar beiðni, að sundurliða reikninga áskrifenda sinna í talsímaþjónustu eftir notkun þeirra án þess að sérstakt gjald komi fyrir.

Í 38. gr. laga nr. 81/2003, um fjarskipti, er m.a. kveðið á um hvernig reikningum áskrifenda talsímaþjónustu skuli hátað. Með 5. gr. laga nr. 39/2007, um breytingar á lögum um fjarskipti, var ákvæði 1. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga breytt á þá leið að orðin „eftir þjónustu“ voru felld brott. Hljóðar ákvæði þetta svo eftir lagabreytinguna:

*„Áskrifendur talsímaþjónustu eiga rétt á að fá reikninga fyrir fjarskiptanotkun sína sundurliðaða ...<sup>1)</sup> og skulu áskrifendur alþjónustu eiga rétt á slíkum reikningum án þess að greiðsla komi fyrir.“*

Með athugasemdum með frumvarpi að lögum nr. 39/2007, um breytingu á lögum um fjarskipti nr. 81/2003, kemur fram að ástæða breytinga á ákvæði 1. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga sé til þess að samræma ákvæði fjarskiptalaga við túlkun Evrópudómstólsins. Í umfjöllun um ofangreinda 5. gr. frumvarpsins kemur jafnframt fram að með dómi Evrópudómstólsins í máli 411/02 komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að sundurliðun eftir þjónustu (type of charge) sé ekki nægjanleg til þess að neytandinn geti sannprófað og stjórnað notkun sinni. Umrædd breyting á lagaákvæðinu væri í þeim tilgangi að neytendur ættu rétt á að fá sundurliðaðan lista allra símtala svo að þeir gætu sannprófað hvort símareikningur þeirra sé í samræmi við raunverulega notkun.

Í bréfi kvartanda dags. 5. júlí 2007, heldur kvartandi því ekki fram að Síminn hf. hafi neitað honum um sundurliðun eftir notkun gjaldfrjálst eins og hann á rétt á skv. 1. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga, heldur aðeins að þeir símareikningar sem honum hafi borist eftir gildistöku laga nr. 39/2007, hafi verið með sama hætti og fyrir lagabreytinguna, þ.e. ekki sundurliðaðir eftir notkun. Í svarbréfi Símans hf., dags. 10. ágúst 2007, kemur fram að Símanum sé vissulega kunnugt um þetta nýmæli laganna og muni ekki innheimta gjald af neytendum vegna sundurliðunar

símareiknings í símanúmer vegna talsímaþjónustu. Hins vegar, vegna persónuverndarsjónarmiða, hefur Síminn hf. ekki sent sérstakt yfirlit yfir sundurliðun í símanúmer án þess að þess hafi verið óskað.

## 2.

Að mati Póst- og fjarskiptastofnunar, og með hliðsjón af bréfaskiptum aðila við stofnunina, er ljóst að hvorir tveggja, kvartandi og Síminn hf., eru sammála um að Síminn hf. beri lagalega skyldu til að verða við ósk áskrifenda talsímaþjónustu um sundurliðun reikninga án þess að sérstakt gjald komi fyrir. Þá hefur kvartandi ekki haldið því fram að Síminn hf., hafi hafnað að verða beiðni um slíka þjónustu. Ágreiningur þessi snýst því um það álitaefni hvort Símanum hf. beri skylda til að sundurliða símreikninga áskrifenda eftir notkun án þess að þess hafi verið sérstaklega óskað.

Telur Póst- og fjarskiptastofnunar það óumdeilt að Símanum hf. beri skylda, skv. ákvæði 38. gr. fjarskiptalaga, að bjóða áskrifendum talsímaþjónustu hjá félaginu að fá reikninga sína sundurliðaða án þess að greiðsla komi fyrir. Fyrirgreind lagabreyting tók gildi 17. mars 2007 og ekki er um neinn aðlögunarfrest að ræða til að fara að gildandi lögum.

Í ljósi framangreinds telur Póst- og fjarskiptastofnun mikilvægt hafa í huga að þrátt fyrir skýran rétt áskrifenda talsímaþjónustu til þess að fá reikninga fyrir fjarskiptanotkun sína sundurliðaða án þess að sérstök greiðsla komi fyrir eiga áskrifendur talsímaþjónustu jafnframt alltaf heimtingu á að fá ósundurliðaða reikninga óski þeir þess. Þá ber jafnframt að líta til þess að hvorki í ákvæði 38. gr. fjarskiptalaga né í umfjöllun með 5. gr. laga nr. 39/2007 er kveðið á um það að fjarskiptafyrirtækjum sé það skylt að veita áskrifendum sundurliðaða reikninga óumbeðin, heldur aðeins að áskrifendur eigi rétt á því. Hafi það verið ætlan löggjafans, að fjarskiptafyrirtækjum væri skylt að veita umrædda þjónustu óumbeðin, hefði það þurft að koma fram í orðalagi ákvæðisins.

Með hliðsjón af ofangreindu, og af orðalagi ákvæðis 1. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga, er það mat Póst- og fjarskiptastofnunar að áskrifendur talsímaþjónustu sem óska eftir að fá reikninga sína sundurliðaða, eins og þeir eiga rétt á skv. fyrirgreindu ákvæði, þurfa að tilkynna talsímaþjónustuveitanda sínum sérstaklega um það. Hins vegar er það álit stofnunarinnar að Síminn hf. þurfi að sjá til þess að upplýsa áskrifendur um rétt sinn, skv. 38. gr. fjarskiptalaga, til að fá reikninga sína sundurliðaða eftir notkun án þess að sérstakt gjald komi fyrir.

Að öllu framangreindu virtu er það niðurstaða Póst- og fjarskiptastofnunar að ekki sé um brot á 1. mgr. 38. gr. laga um fjarskipti, nr. 81/2003, að ræða þótt Síminn hf. sundurliði ekki að eigin frumkvæði reikninga áskrifenda sinna í talsímaþjónustu.

### *Ákvörðunarorð*

**Sú framkvæmd Símans hf. að sundurliða ekki að eigin frumkvæði reikninga áskrifenda sinna í talsímaþjónustu brýtur ekki gegn 1. mgr. 38. gr. laga nr. 81/2003, um fjarskipti. Óski áskrifandi í talsímaþjónustu hins vegar eftir að fá reikninga sína sundurliðaða eftir notkun er Símanum hf. skylt að verða við þeirri ósk án þess að gjald komi fyrir.**

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.

Virðingarfyllst,

---

Hrafnkell V. Gíslason

---

Inga Helga Jónsdóttir