



Fjaraskiptastofa

Ákvörðun nr. 4/2025

Reikigjöld Símans í Bretlandi

(mál nr.2025010095)

I. Erindið

(1) Fjaraskiptastofu (hér eftir FST) barst kvörtun, dags. 23. janúar 2025, frá [...]¹ (hér eftir kvartandi) er varðaði gjaldskrá Símans hf. (Síminn) fyrir reiki í Bretlandi.

II. Málsmeðferð

2.1 Kvörtun til FST, dags. 23. janúar 2025

(1) Í kvörtuninni kemur fram að eftir Brexit hafi Síminn hætt að bjóða þjónustuna *Roam Like Home* ólíkt því sem enn gildir hjá íslenskum fjaraskiptafyrirtækjum innan EES. Í staðinn býður Síminn upp á sérstakan útlandapakka sem kostar um 1.000 kr. á dag þegar þjónustan er notuð. Hins vegar veita bresk fjaraskiptafyrirtæki sínum viðskiptavinum Roam Like Home þegar þeir ferðast til Íslands. Nánar segir:

„Svo virðist sem að íslensk símafyrirtæki hafi annað hvort gert einhliða samning við Bretland þannig að Bretar njóti góðs af samningi við Ísland eða gert tvíhliða samning og séu ekki að leyfa íslenskum viðskiptavinum að njóta góðs af þeim samningi sem gerður hefur verið við Bretland.“

(2) Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi leitað eftir skýringum frá Símanum og fengið eftirfarandi svör:

„Ástæðan fyrir þessum mismun er sú að hvert fjaraskiptafyrirtæki metur og ákveður sínar eigin reikiáætlanir og verðskrár, byggt á samningum við erlenda þjónustuaðila og rekstrarkostnaði. Þannig geta fyrirtæki eins og VOXI ákveðið að bjóða áfram Roam Like

¹ Nafn kvartanda er afmáð með tilliti til trúnaðar.

Home þjónustu í ákveðnum löndum, meðan önnur fyrirtæki, eins og Síminn, þurfa að aðlagða áætlanir eftir breyttum aðstæðum.“

(3) Að lokum spyr kvartandi hvort íslensk fjarskiptafyrirtæki hafi heimild til að gera þetta í ljósi 2. málsl. 3. mgr. 54. gr. laga nr. 70/2022 um fjarskipti (hér eftir fjarskiptalög).

2.2 Erindi FST til Símans, dags. 24. janúar 2025

(4) Með tölvupósti, dags. 24. janúar 2025, var kvörtunin send Símanum og fjarskiptafélaginu veitt tækifæri til að tjá sig um kvörtunina og veita skýringar. Svarfrestur var veittur til 7. febrúar 2025.

2.3 Svar Símans við erindi FST, dags. 7. febrúar 2025

(5) Fjarskiptastofu bárust svör frá Símanum, dags. 7. febrúar 2025.

(6) Í svarbréfi Símans kemur fram að reglur nr. 1588/2022 um alþjóðlega reikiþjónustu á almennum farnetum innan Evrópska efnahagssvæðisins gildi ekki lengur um Bretland eftir útgöngu þess úr ESB. Að sama skapi gilda þessar reglur ekki heldur í Bretlandi. Síminn þarf að greiða gjöld fyrir slíka notkun þegar viðskiptavinir fjarskiptafélagsins fara til útlanda og gildir það sama hvort slíkt sé innan eða utan EES. Þá kemur fram í svarbréfinu að Síminn þurfi að tryggja viðskiptasambönd við erlend fyrirtæki til að gera reikiþjónustu mögulega, og taki það ekki eingöngu til fjarskiptafyrirtækja. Að veita slíka þjónustu sé ekki án kostnaðar fyrir fjarskiptafyrirtæki, óháð framangreindum reglum ESB.

(7) Þá segir í svari Símans:

„Síminn hefur í gegnum tíðina leitast við að bjóða viðskiptavinum sínum hagstæð kjör á ferðalögum sínum erlendis með því að semja um betri kjör við fjarskiptafyrirtæki. Með þessum hætti kjörum getur Síminn boðið viðskiptavinum sínum upp á Ferðapakka sem nær til fjölda landa, s.s. til Bretlands, Sviss, Bandaríkjanna. Síminn telur þetta sanngjarna leið en það eru ekki allir viðskiptavinir Símans sem fara til framangreindra landa. Ef ríkin yrðu sett sem hluti af „Roam Like Home“ gjaldinu væri raunverulega verið að velta kostnaðinum yfir á alla.

Varðandi tilvísun til erlendra ríkja, þá geta fyrirtækin innan EES sem eru öll margfalt stærri en Síminn og með veltu sem er margföld á við Símans, ákveðið sín kjör á öðrum viðskiptalegum forsendum en Síminn.

Eftir því sem Síminn kemst hins vegar næst, þá eru flest bresku fyrirtækin farin að innheimta fyrir reiki innan EES. Sum fyrirtækjanna bjóða margvíslega pakka sem innihalda EES reiki, þ.e. viðskiptavinurinn greiðir fyrir notkunina þar sem áskrift án reikis er ódýrari en áskrif með reiki.

Sem dæmi þá býður breska félagið EE (hluti af BT Group) reikipakka innfalda, ef viðkomandi er með 24 mánaða bindisamning en ef viðskiptavinurinn er með eins

mánaðarsamning, þá eru slík kjör almennt ekki innifalin. Það er hægt að kaupa dýrari áskrift sem er án bindisamnings (þ.e. rúllandi eins mánaðar áskrift) til þess að fá reikibjónustu innifalda.² Breskum fjarskiptafyrirtækjum er heimilt að bjóða 24 mánaða bindisamning. Íslensk löggjöf heimilar slíkt ekki, andstætt flestum ríkjum EES. Er þess vegna eðlilegt að tekið sé tillit til mismunar í löggjöf þegar gerður er samanburður á gjöldum.

Síminn hefur lagt mikinn metnað í að tryggja framúrskarandi fjarskiptakerfi og er bjónustu Símans á sviði farsímaþjónustu meðal þess fremsta sem þekkir í heiminum. Þeim árangri er ekki náð nema með verulegum fjárframlögum en að sama tíma er verðlagning í farsímaþjónustu hagkvæm á Íslandi.“

(8) Með vísan til framangreinds segir Síminn að ljóst sé að reglur um hámarksverð vegna reikis gilda ekki um Bretland. Þar sem slíkar reglur gilda ekki heldur í Bretlandi, sér Síminn ekki ástæðu til þess að slíkar reglur yrðu settar þar sem það yrði mun meira íþyngjandi fyrir íslensk fjarskiptafyrirtæki en fyrir fjarskiptafyrirtæki í Bretlandi. Að lokum nefnir Síminn að þegar fjarskiptalög voru samþykkt á Alþingi hefði mögulega átt að taka jákvæðar í heimildir íslenskra fjarskiptafyrirtækja til þess að bjóða samninga sem eru sambærilegir því sem þekkist í Evrópu.

III.

Forsendur og niðurstaða

3.1 Lagaumhverfi

(9) FST er sú stofnun sem með lögum hefur verið falið að annast stjórnsýslu og eftirlit með framkvæmd laga um fjarskipti, sbr. 1. mgr. 2. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu. Hlutverk FST er m.a. fólgið í því að tryggja hagkvæm og örugg fjarskipti á Íslandi, auk þess að stuðla að samkeppni á sviði fjarskiptaþjónustu. Jafnframt er gert ráð fyrir því að stofnunin gæti hagsmuna almennings, m.a. með því að vinna að því að allir landsmenn hafi aðgang að alþjónustu, stuðla að vernd réttinda endanotenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs.

(10) FST hefur verið falið að greiða úr ágreiningi milli fjarskiptafyrirtækja annars vegar og fjarskiptafyrirtækja og neytenda hins vegar. Samkvæmt 17. gr. laga um Fjarskiptastofu skal FST láta kvörtun neytenda til sín taka ef fjarskiptafyrirtæki brýtur gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um fjarskipti eða gegn skilyrðum sem mælt er fyrir um í almennum heimildum, réttindum eða í rekstrarleyfi.

(11) Í 54. gr. fjarskiptalaga er fjallað um hámarksverð fyrir reikibjónustu og millilandaþjarskipti. Þar segir í 1. mgr. að fjarskiptafyrirtæki sem veita reikibjónustu hér á landi skuli sjá til þess að heild- og smásöluverð fyrir reikibjónustu, sem á sér upphaf eða lýkur í öðru ríki innan Evrópska efnahagssvæðisins (EES), sé ekki hærra en hámarksverð sem þar gildir. Þá segir að ef það eru

² <https://ee.co.uk/mobile/sim-only-deals>

í gildi viðskiptasamningar við einstök ríki utan EES sem kveða á um hámarksverð fyrir símtöl í reikipjónustu skuli tekið mið af þeim.

(12) Í 3. mgr. 54. gr. fjarskiptalaga segir að fjarskiptafyrirtæki, sem veita fjarskiptapjónustu milli einstaklinga sem er tengd númerum, hvort sem fjarskiptin eiga sér stað um föst net eða farnet, skuli ekki taka hærra smásöluverð fyrir slík magnmæld fjarskipti milli landa en það hámarksverð sem gildir innan EES. Ef í gildi eru viðskiptasamningar við einstök ríki utan EES, þá skuli tekið mið af þeim hámarksverðum sem þar er mælt fyrir um.

3.2 Þróun reglna um reiki í Evrópu

(13) Fyrstu afskipti Evrópusambandsins (ESB) hófust árið 2007 með innleiðingu reglna sem miðuðu að því að setja þak á það verð sem fjarskiptafyrirtæki gátu rukkað fyrir símtöl sem hringt og móttækin voru erlendis. Þessi hámarksverð giltu fyrir alla neytendur, nema þá sem völdu sér sérstaka pakka sem voru í boði hjá rekstraraðilum. Þetta upphafsskref ESB, sem hefur verið nefnt „Evrópsk gjaldskrá fyrir reiki“ (e. Eurotariff) leitaðist þannig við að taka á vandamálinu um óhófleg reikigjöld.

(14) Á árunum eftir hélt ESB áfram að vinna í að lækka það hámarksverð sem fjarskiptafyrirtæki gátu rukkað fyrir reikipjónustu. Átti þetta við um símtöl, SMS og gagnanotkun. Með breytingum og endurskoðun á þágildandi reglum var verðþakið orðið lægra smám saman með tímanum. Þessi stigvaxandi lækkun á verðþakinu lagði grunninn að *Roam Like Home*-stefnu ESB. Með því að lækka reikigjöldin smám saman varð mögulegt að útrýma þeim með öllu.

(15) *Roam Like Home*-reglugerð ESB kom til framkvæmda þann 15. júní 2017 en með henni voru reikiálögur afnumdar sem þýðir að íbúar innan EES greiða innanlandsverð fyrir reiki þegar þeir ferðast innan EES. Nánar tiltekið þýðir þetta að á ferðalögum innan EES er gagnanotkun, símtöl og SMS í hvaða EES-númeri sem er innifalið í innlendum búntum án aukagjalds. Reikireglugerðin er endurskoðuð og framlengd til að tryggja að reglum *Roam Like Home* verði beitt en reglurnar hafa verið framlengdar til ársins 2032.

(16) Meginmarkmið reikireglugerða ESB er að búa til einn stafrænan markað, þar sem borgarar geta notað farsíma sína hnökralaust án þess að þurfa að sæta of háum gjöldum þegar þeir ferðast innan EES. Auk þess er markmiðið einnig að stuðla að sanngjarnri samkeppni milli fjarskiptafyrirtækja, auka traust neytenda á notkun farsímapjónustu erlendis og efla atvinnustarfsemi og ferðapjónustu innan EES.

3.3 Reiki í Bretlandi eftir útgöngu úr ESB

(17) Þar sem Bretland fór úr ESB gildir *Roam Like Home*-reglugerðin ekki lengur um Bretland. Þetta þýðir að bresk fjarskiptafyrirtæki eru ekki lengur skyldug til að bjóða upp á reiki án aukakostnaðar innan EES og fjarskiptafyrirtæki innan EES þurfa ekki að bjóða viðskiptavinum í Bretlandi reiki án aukakostnaðar. Breskir ferðamenn geta því átt yfir höfði sér aukagjöld þegar þeir nota farsíma sína í EES löndum og sömuleiðis þeir sem ferðast frá EES-löndum til Bretlands. Gjöld fyrir reiki geta verið mismunandi eftir fjarskiptafyrirtækjum og sum hafa kosið að halda áfram að bjóða upp á reiki án aukakostnaðar á meðan önnur hafa tekið upp reikigjöld á ný.

(18) Fríverslunarsamningur EFTA-ríkjanna við Bretland kom til framkvæmda 1. september 2022 en í þeim samningi var gert ráð fyrir að aðilar myndu koma sér saman um hámark reikigjalda í heildsölu. Þann 1. júní 2023 tók gildi samkomulag Íslands og Noregs við Bretland um hámarksheildsöluverð alþjóðlegrar reikiþjónustu. Í samkomulaginu er kveðið á um hver hámarksgjöld, sem veitandi almennrar fjarskiptaþjónustu í öðru ríkinu getur lagt á veitanda almennrar fjarskiptaþjónustu í hinu ríkinu fyrir reikiþjónustu í heildsölu. Hér er átt við hámarksverð fyrir símtöl, SMS og gagnamagn. Aðeins er fjallað um hámarksheildsölugjöld milli veitanda alþjóðlegrar reikiþjónustu, þ.e. fjarskiptafyrirtækjanna, en ekki endanleg gjöld til notenda. Þrátt fyrir það er það markmið samkomulagsins að verðþakið muni skila sér í betri kjörum til neytenda.

(19) Í kjölfar viðskiptasamnings Íslands og Noregs við Bretland um hámarksheildsöluverð fyrir reiki ákvað Noregur að ganga lengra og skylda smásala til að veita *Roam Like Home*-þjónustu í Bretlandi. Til þess bættu norsk stjórnvöld við ákvæði í reglugerð um fjarskiptanet og fjarskiptaþjónustu, þar sem kveðið er á um að norskir endanotendur skuli ekki greiða meira fyrir venjulega notkun, símtöl, SMS og gagnanotkun, meðan á tímabundinni dvöl í Bretlandi stendur, en þeir myndu greiða fyrir sambærilega þjónustu í Noregi. Þetta er ástæðan fyrir því að norsk fjarskiptafyrirtæki bjóða enn upp á *Roam Like Home*-þjónustu í Bretlandi. Íslensk stjórnvöld hafa ekki sett slíka skyldu í lög eða reglugerð, sem þýðir að íslenskir neytendur njóta ekki sömu réttinda og norskir neytendur hvað varðar reikiþjónustu í Bretlandi.

(20) Í 3. mgr. 54. gr. fjarskiptalaga segir að fjarskiptafyrirtæki, sem veita fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga sem er tengd númerum, hvort sem fjarskiptin eiga sér stað um föst net eða farnet, skuli ekki taka hærra smásöluverð fyrir slík magnmæld fjarskipti milli landa en það hámarksverð sem gildir innan EES. Jafnframt er kveðið á um að ef í gildi eru viðskiptasamningar við einstök ríki utan EES, skuli tekið mið af þeim hámarksverðum sem þar er mælt fyrir um. Eins og áður hefur komið fram er í gildi viðskiptasamningur milli Íslands og Bretlands en hann takmarkar aðeins heildsöluverð fyrir reiki og kveður ekki á um hámark fyrir smásöluverð. Íslensk fjarskiptafyrirtæki geta því sjálf ákveðið hvert smásölureikiverð er fyrir viðskiptavini sem ferðast til Bretlands.

(21) Síminn ber sjálfur ábyrgð á ákvörðun verðskrár og þjónustufyrirkomulags fyrir reikiþjónustu í Bretlandi á grundvelli samninga við bresk fjarskiptafyrirtæki, rekstrarkostnaðar og markaðsaðstæðna. Í fjarskiptalögum er ekki kveðið á um skyldu íslenskra fjarskiptafyrirtækja til að veita sams konar skilmála og breskir þjónustuveitendur, né er gerð krafa um fulla gagnkvæmni í reikisamningum. Hvert fjarskiptafyrirtæki gerir sína eigin samninga við breska samstarfsaðila, sem getur leitt til mismunandi verðlagningar og þjónustufyrirkomulags. Í svari Símans til kvartanda kemur til að mynda fram að fyrirtækið byggji sínar reikiáætlanir og verðskrár á samningum við erlenda þjónustuaðila og rekstrarkostnaði.

Ákvörðunarorð

1. Síminn hefur ekki brotið gegn 3. mgr. 54. gr. laga um fjarskipti nr. 70/2022 með því að bjóða ekki upp á innanlandsverðskrá í smásölu (Roam Like Home) fyrir reikipjónustu í Bretlandi.
2. Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 20. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi var kunnugt um ákvörðun Fjarskiptastofu. Samkvæmt lögum nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu getur aðili einnig borið ákvörðun stofnunarinnar beint undir dómstóla án þess að mál sé fyrst borið undir úrskurðarnefnd. Slíkt mál skal höfðað innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi fékk vitneskju um ákvörðun stofnunarinnar. Málskot frestar ekki réttaráhrifum ákvarðana stofnunarinnar. Málskot beint til dómstóla hindrar að úrskurðarnefnd sé heimilt að taka kæru til málsmeðferðar.

Fjarskiptastofa, 5. maí 2025

Hrafnkell V. Gíslason

Anna María Reynisdóttir