



## PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

### Ákvörðun nr. 39/2012 vegna kvörtunar um reikningagerð IP-fjarskipta ehf.

#### I.

##### Erindið

Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) hafa borist kvartanir frá tveimur einstaklingum er varða reikningagerð á vegum fyrirtækisins IP-fjarskipta ehf. (hér eftir Tal). Er um að ræða kvartanir frá [...]¹, (hér eftir kvartandi A), dags. 1. júní 2012, og [...]², (hér eftir kvartandi B), dags. 3. september 2012. Lýtur umkvörtunarefnið í báðum tilvikum að því sama, en kvartendur telja að fyrirkomulag reikningagerðar félagsins sé ófullnægjandi og ekki í samræmi við gildandi lög og reglur.

Í ljósi þess að framangreindar kvartanir lúta efnislega að því sama auk þess að beinast báðar að sama aðila, þ.e. fjarskiptafyrirtækinu Tal, þá hefur Póst- og fjarskiptastofnun ákveðið að taka þær sameiginlega til úrlausnar með ákvörðun þessari. Hvað varðar grundvöll til ákvörðunartöku þessarar er vísað til lagaheimildar stofnunarinnar sem er að finna í 10. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003.

#### II.

##### Málavextir og bréfaskipti

##### 2.1

##### *Kvartandi A*

Póst- og fjarskiptastofnun barst kvörtun A, sem fyrr segir, þann 1. júní s.l., en kvörtunin laut að viðskiptum kvartanda við Tal, en samkvæmt kvartanda hefur hann verið í viðskiptum við félagið í ein þrjú ár. Kvartandi benti í fyrsta lagi á það að hann hefði verið skráður fyrir GSM áskrift, sem fæli í sér svonefnd fríðindi „3 vinir óháð kerfi.“ Fyrir þá áskrift hefði kvartandi greitt 690 kr. á mánuði. Hann hefði hins vegar einungis virkjað einn vin, en um dóttur sína hefði verið að ræða. Komið hefði hins vegar í ljós að svokallaður „vinur“ hefði aldrei verið virkjaður og skuldfært hefði verið fyrir öll símtöl hans til viðkomandi.

Kvartandi benti enn fremur á að hann hefði verið með í áskrift internetþjónustu sem falið hefði í sér 4 Mb hraða og 60 GB niðurhal. Fyrir umrædda þjónustu hefði hann greitt 3.990 kr., á mánuði til Tals. Kvartandi hefði hins vegar tekið eftir því að umrædd þjónusta hefði breyst að því leyti að í stað 60 GB niðursalsins og 4 Mb hraða stæði nú á reikningnum 20 GB niðurhal. Fjárhæðin væri hins vegar sú sama eða 3.990 kr., þrátt fyrir fyrrgreinda skerðingu hvað varðar

¹ Nafn afmáð vegna trúnaðar.

² Nafn afmáð vegna trúnaðar.

innifalin GB í niðurhali. Kvartandi heldur því fram að sér ekki hafa verið tilkynnt um breytinguna. Kvartandi hafi svo tekið eftir enn frekari breytingum að því er varðar verð fyrir umrædda þjónustu en á reikningi fyrir nóvember 2011, hafi verið hækkað upp í 4.790 kr., og enn á ný á febrúar reikningi en þá hafi gjaldið verið komið upp í það sem nemur 5.070 kr. Bendir kvartandi á að þegar verðskrá félagsins sé skoðuð þá sé hvergi að finna áskriftarleið þá sem kvartandi sé skráður í, og felur í sér 20 GB. Hins vegar sé að finna leið með 30 GB sem kosti 4.729 kr. á mánuði fyrir ADSL, en ef viðskiptavinur sé með svokallaðan „allan pakkann“ þá sé verið 4.229 kr. á mánuði. Telur kvartandi að svo virðist sem umrædd þjónustuleið sem kvartandi hafi verið gerður áskrifandi að, með inniföldum 20 GB, sé hvergi sjáanleg á verðskrá félagsins auk þess sem kvartandi sé rukkaður um hærri gjöld þrátt fyrir að vera með 10 GB minna en sú þjónustuleið sem felur í sér 30 GB niðurhal.

Kvartandi telur einnig óljóst þegar sundurliðun reikninga er skoðuð, hvers vegna hann er skuldfærður fyrir SMS sem ekki séu send af honum sjálfum, heldur sé um áminningar að ræða frá tannlækni. Kvartandi bendir á að hann hafi aldrei samþykkt að greiða fyrir slíkar áminningar eða verið gerð grein fyrir því að með því að fá sent slíkt SMS, þá yrði hann skuldfærður fyrir því sem SMS nemur.

Að lokum tiltók kvartandi að þegar reikningar væru skoðaðir væri mjög óljóst með hliðsjón af sundurliðun þeirra, hvernig upphæðir á reikningi væru tilkomnar. Vísar kvartandi í þessu sambandi til þess að samtala hringinga og SMS virðast ekki samræmist þeirri heildarfjárhæð sem tiltekin sé á reikningi, ef þær eru lagðar saman. Sem dæmi um slíkt þá standi á reikningi að áminning frá tannlækni (SMS) kosti 8. kr. en heildarfjárhæðin sem skuldfærð sé, sé hins vegar 9 krónur. Má sjá annað dæmi um slíkt en t.a.m. má benda á 3 símtöl á sama reikningi sem hvert um sig kostar 30 kr. (3\*30) en heildarupphæðin sem er gjaldfærð sé hins vegar 93 kr. Telur kvartandi reikninga þessa illskiljanlega og erfitt sé að átta sig á hvernig aðferð og einingar gjaldtökumælingu er háttáð.

Með bréfi dags. 5. júní s.l., sendi PFS afrit af umræddri kvörtun til Tals. PFS benti Tal á að í fjarskiptalögum nr. 81/2003, væri fjallað um skilmála og gjaldskrár fjarskiptafyrirtækja. PFS vísaði í þessu sambandi m.a. til þess að áskrifendur ættu rétt á því að fjarskiptafyrirtæki gerðu við þá samning sem skuli m.a. innihalda nákvæmar upplýsingar um verð og gjaldskrá sbr. d-lið 1. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga, auk þess sem kveðið væri á um eftirfarandi í 3. mgr. 37. gr.: „(Á)skrifendur á einstaklingsmarkaði skulu eiga rétt á því að segja samningum fyrirvaralaust upp án greiðslu skaðabóta þegar þeir fá tilkynningu um fyrirhugaða breytingu á samningsskilmálum. Áskrifendum á einstaklingsmarkaði skal veittur a.m.k. eins mánaðar uppsagnarfrestur áður en breytingar taka gildi og skulu þeir jafnframt upplýstir um rétt sinn til að segja upp samningi að skaðlausu vilji þeir ekki samþykkja hina nýju skilmála.“

Þá vísaði PFS til 4. mgr. 37. gr. en þar segir að „fjarskiptafyrirtæki (skuli) fyrir gildistöku nýrra eða breyttra skilmála eða gjaldskrár senda Póst- og fjarskiptastofnun skilmála eða gjaldskrá til upplýsingar á því formi sem stofnunin ákveður“ og í 5. mgr. 37. gr. sem kveður á um að „fjarskiptafyrirtæki skulu birta viðskiptaskilmála og gjaldskrá fyrir alla þjónustu sína á aðgengilegan hátt.“

PFS benti Tal einnig á 38. gr. fjarskiptalaga en umrætt lagaákvæði fjallar um reikninga en þar sé m.a. mælt fyrir um að áskrifendur tal- og farsímabjónustu eigi rétt á að fá reikninga fyrir fjarskiptanotkun sína sundurliðaða eftir þjónustu og skulu áskrifendur alþjónustu eiga rétt á slíkum reikningum án þess að greiðsla komi fyrir. Vísaði stofnunin í þessu sambandi til 4. mgr. 38. gr. laganna en á grundvelli þess ákvæðis hefur verið sett reglugerð um reikningagerð

fyrir fjarskiptaþjónustu, nr. 526/2011, en reglugerðin tekur til reikningagerðar fjarskiptafyrirtækja fyrir talsíma-, farsíma- og netþjónustu. PFS benti Tali á að markmið reglugerðarinnar er að stuðla að neytendavernd með aukinni upplýsingagjöf um hvað liggur að baki gjalddöku og auðvelda neytendum að fylgjast með fjarskiptanotkun sinni. Með því að veita upplýsingar um hvað liggur að baki gjalddöku væri þ.a.l. verið að auka möguleika neytenda á að taka upplýsta ákvörðun um val á þjónustu og njóta þeirra hagsbóta er samkeppni veitir og með birtingu skýrra reglna um það hvaða upplýsingar eigi að birta á reikningum áskrifenda fyrir notkun á fjarskiptaþjónustu á almennum markaði væri stefnt að þessu markmiði.

Var Tali að lokum gefinn kostur á því að tjá sig um framkomna kvörtun og koma með athugasemdir og skýringar. Var svarfrestur veittur til og með 18. júní s.l.

### 2.1.2. Svarbréf Tals til PFS

Með bréfi dags. 15. júní barst PFS svör frá Tali vegna kvörtunar A. Í bréfi Tals kom fram að kvartandi hefði þegar verið í samskiptum við Tal, í febrúar 2012, að því er varðaði skráningu á svonefndum vini, og þá hefði vinur með númerið [...]³ verið skráður á símanúmer kvartanda. Benti Tal á að þá hefði rétt hafi verið upplýstur um að félaginu hefði aldrei borist beiðni um að skrá inn vinanúmer. Vísaði Tal til þess að á „Mitt GSM“ ([www.tal.is](http://www.tal.is)) sé hægt að sjá yfirlit yfir vinanúmer en á sundurliðun reikninga viðskiptavina sé ekki tekið með í samtölu reiknings, símtöl í vinanúmer. Samkvæmt Tali er ekki mögulegt að hafa þetta skýrar eins og er vegna kerfislegra hafta. Tal bendir að lokum á að kvartandi hafi ekki getað sagt til um hvaða númer hafi átt að vera vinanúmer önnur en fyrrgreint númer. Hins vegar hefði notkun í það númer, frá tímabilinu 8. júlí 2009 til febrúar 2012 ekki verið leiðrétt eða lagfærð sökum þess að kvartandi hefði ekki getað sannreynt þá skráningu þegar hann kom í viðskipti til Tals.

Hvað varðaði þann þátt kvörtunarinnar er laut að breytingu á þjónustuleið þá má samkvæmt Tal rekja þær breytingar til verðhækkana og verðbreytinga og bendir Tal á að þær hafi verið tilkynntar á [www.tal.is](http://www.tal.is), þar sem allar tilkynningar um verðbreytingar og hækkningar eigi sér stað. Að því er varðar þjónustuleið þá er fól í sér 60 GB niðurhal þá hafi félagið ákveðið að hætta með hana og viðskiptavinir sem hafi verið í þeirri áskriftarleið, verið færðir á milli þjónustuleiða. Tekið hafi verið viðmið af notkun viðskiptavina, en meðalgagnamagnsnotkun kvartanda hafi aldrei verið yfir 10 GB á mánuði og því hafi minni gagnamagnspakki, á sama verði, verið settur á hann í stað þess að halda umræddu gagnamagni (60 GB) og hækka verð eftir verðbreytingar. Bendir Tal í þessu samhengi á eftirfarandi slóð á heimasíðu fyrirtækisins þar sem nálgast megi umræddar breytingar sem urðu á eldri þjónustum Tals: [http://tal.is/portals/0/Templates/Tal2012/breytingar/breyting\\_eldri.pdf](http://tal.is/portals/0/Templates/Tal2012/breytingar/breyting_eldri.pdf).

Að því er lýtur að SMS skilaboðum sem kvartandi er rukkaður fyrir þá tiltekur Tal að það hafi þegar verið útskýrt fyrir kvartanda á fundi með yfirmanni Tals, í febrúar fyrr á þessu ári. Um hafi verið að ræða þjónustu sem kvartandi samþykkir hjá sínum tannlækni og bendir á að kvartandi hefði átt að kynna sér verðskrá þegar sú þjónusta hafi verið samþykkt af hans hálfu. Tal bendir þó á að þrátt fyrir að kvartandi hefði sjálfum borið að kynna sér skilmála um SMS áminningar þá hafi Tal endurgreitt öll slík SMS til kvartanda.

Tal vísar að lokum til þess þáttar kvörtunarinnar er lýtur að sundurliðun reiknings kvartanda og samtölu og vísar í því sambandi á vefslóðina

<sup>3</sup> Símanúmer afmáð vegna trúnaðar.

<http://tal.is/Einstaklingar/FARS%C3%84DMI/%81>, en þar sé að finna gjaldskrá símtala. Tal tiltekur að þótt lengd símtala geti verið misjöfn þá geti falist í þeim sami kostnaðurinn. Þannig myndi símtal sem stæði í eina mínútu og tuttugu og átta sekúndur kosta það sama og símtal sem stæði í eina mínútu og fimmtíu og fimm sekúndur. Fær Tal ekki betur séð en að það sé það sem kvartandi sé að benda á og kvarta yfir.

Samkvæmt Tali er hins vegar ógerlegt að senda sundurliðun símtala með þeim hætti sem kvartandi óski eftir, sökum kerfislega hafta. Tal bendir á að kvartandi hafi fengið greinargóðar útskýringar á þessu á fundi með hópstjóra á þjónustusviði og kvartandi hafi gengið út sáttur af þeim fundi samkvæmt starfsmanni. Kvartandi greiðir ekkert fyrir sundurliðun reikninga og ekki hafi verið gefinn út staðfestur rangur reikningur til kvartanda. Það sem kvartandi hafi hins vegar kvartað yfir til Tals sé kostnaður vegna greiðsluseðils sem ítrekað hefur verið felldur niður en að sama skapi hafi kvartandi ekki óskað eftir því að hætta að fá greiðsluseðil.

### 2.1.3. Bréf PFS til Tals

Með bréfi dags. 8. ágúst s.l., sendi PFS bréf til Tals. Vísaði PFS m.a. til umfjöllunar Tals, í bréfi félagsins dags. 15. júní s.l., þar sem fram kom af hálfu félagsins að lengd símtala gæti verið misjöfn með sama kostnaði og að vegna kerfislegra hafta væri ekki mögulegt að senda sundurliðun símtala með þeim hætti sem kvartandi óski eftir. Vísaði PFS ennfremur til þeirra ummæla Tals um að kvartandi greiði ekkert fyrir þessa sundurliðun reikninga.

Í ljósi ofangreinds óskaði PFS eftir nánari útskýringum að því er varðaði þessa skýringu félagsins við fyrirspurn PFS um það hvernig samtala og heildarfjárhæð væru tilkomnar á reikningi kvartanda. Kom fram af hálfu PFS að stofnunin teldi enn óljóst, þrátt fyrir útskýringar félagsins, hvernig samtölu væri víða háttað þegar sundurliðun reikninga kvartanda væru skoðaðir og vísaði PFS þessu til stuðnings til fylgigagna kvartanda, sem Tal hafði þegar borist með fyrra bréfi stofnunarinnar, dags. 5. júní s.l. Vísaði PFS til þess að þar mætti sjá dæmi um að samtala SMS og símtala samræmdust víða ekki þeirri heildarfjárhæð sem tiltekin var á reikningnum ef samtalan var lögð saman. PFS tiltók dæmi sem sýndi fram á þetta en um var að ræða reikning kvartanda [...] <sup>4</sup> til greiðslu í apríl síðastliðnum. Þar mætti sjá, svo dæmi væri tekið, að hringt var tvívegis í númerið [...] <sup>5</sup> og gjaldtaka fyrir hvort símtal fyrir sig var 31 kr. eða 62 krónur samanlagt. Hinsvegar sýni samtalan á reikningnum að gjaldfærslan nemi 63,6 krónum. Vísar PFS í annað sambærilegt dæmi sem sjá megi þann 12. og 13. mars en þá hafi tvívegis verið hringt í númerið [...] <sup>6</sup>. Annars vegar væri gjaldfært 21 kr. fyrir fyrra símtalið og 52 kr. fyrir það síðara, eða samtals 73 kr. fyrir bæði símtölin í umrætt númer. Samtalan sýni hins vegar 75,6 kr. á reikningnum.

Að því sögðu ítrekaði PFS það sem fram kom í fyrra bréfi stofnunarinnar til Tals, dags. 5. júní s.l., að 38. gr. fjarskiptalaga kvæði á um þann rétt áskrifenda tal- og farsímaþjónustu til að fá reikninga fyrir fjarskiptanotkun sína sundurliðaða eftir þjónustu. PFS benti ennfremur á að á grundvelli 4. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga hefði verið sett reglugerð um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu nr. 526/2011, sem tæki til reikningagerðar fjarskiptafyrirtækja fyrir talsíma-, farsíma- og netþjónustu. PFS vísaði því næst til markmiða reglugerðarinnar um að stuðla að neytendavernd með aukinni upplýsingagjöf um hvað liggi að baki gjaldtöku en slíkt á að auðvelda neytendum að fylgjast með fjarskiptanotkun sinni. Þannig sé verið að auka möguleika neytenda á að taka upplýsta ákvörðun um val á þjónustu og njóta þeirra hagsbóta sem samkeppni veitir, með því að veita upplýsingar um hvað liggi að baki gjaldtöku.

<sup>4</sup> Númer reiknings afmáð vegna trúnaðar.

<sup>5</sup> Símanúmer afmáð vegna trúnaðar.

<sup>6</sup> Símanúmer afmáð vegna trúnaðar.

PFS benti Tal á 4. gr. reglugerðarinnar þar sem mælt er fyrir um að allar nauðsynlegar magntölur skuli koma fram á reikningum fyrir talsíma-, farsíma- og netþjónustu, í þeim tilgangi að upplýsa notanda hvernig upphæð reiknings er tilkomin hverju sinni. Þannig skuli því við reikningagerð stefna að því að reikningsupphæðir séu eins nákvæmar og kostur er og að notandi geti staðreynt gjaldfærsluna.

Því næst vísaði stofnunin til 5. gr. reglugerðarinnar þar sem er að finna frekari leiðbeiningar um lágmarksinnihald almennra reikninga en þar er m.a. sérstaklega tilgreint að fram skuli koma á almennum reikningum til notanda fyrir fjarskiptanotkun, aðferð og einingar gjaldtökumælingar sbr. d-lið 5. gr. og að notkunargjöld skuli m.a. sundurliðuð samkvæmt 6. gr. reglugerðarinnar en umrætt reglugerðarákvæði kveður einmitt á um lágmarks sundurliðun notkunargjalda tal- og farsímaþjónustu. Benti PFS á að í umræddri 6. gr. segði orðrétt að „upplýsingar um gjöld fyrir tal- og farsíma skal sundurliða þannig að fram komi upplýsingar um fjölda símtala í talsíma og farsíma, upphafsgjöld, raunlengd og gjaldfærð lengd og gjaldfærð upphæð símtala.“

Að lokum benti PFS á að af gögnum málsins mætti ráða að sundurliðun reikninga Tals uppfyllti ekki framangreind ákvæði reglugerðarinnar, en svo virtist sem að ekki væri að finna upplýsingar um raunlengd og gjaldfærða lengd auk þess sem samtala virtist röng miðað við þær fjárhæðir sem tilgreindar væru á reikningi. Var Tali gefinn kostur á að tjá sig um framangreint og koma með frekari athugasemdir og skýringar. Var svarfrestur veittur til og með 21. ágúst s.l.

#### *2.1.4. Svarbréf Tals til PFS*

Þann 28. ágúst s.l., barst PFS svarbréf frá Tali. Í svari Tals kom fram, að því er varðaði fyrrgreinda fyrirspurn PFS um það hvernig samtala og heildarfjárhæð væru tilkomnar á reikningi kvartanda, og þar með vísað í þau dæmi sem tekin voru í bréfi PFS, að þegar hefði verið farið yfir þetta með kvartanda. Ástæða þessarar samlagningar lægi í aurajöfnun í kerfum Tals. Að því er varðar hið fyrra dæmi sem tekið var í bréfi PFS, um tvö símtöl sem hvort um sig kostaði 31 kr., þá hafi símtölin kostað 31,8 kr. hvort sem gerir samanlagt 63,6 kr. Hins vegar sé ekki unnt að sýna aurajöfnun nema við samtölu á sundurliðun reiknings. Hana sé hins vegar unnt að sjá á vefsíðu félagsins á slóðinni [www.tal.is/mittsvaedi.is](http://www.tal.is/mittsvaedi.is).

Að lokum benti Tal á að félagið rukki ekki viðskiptavinum sína fyrir þá sundurliðun sem send sé til að útlista kostnaðarliði á reikningi. Samtala fyrir hvern kostnaðarlið/þjónustu sé sýnd og sundurliðuð mánaðargjald og notkun á þjónustu. Tal bendir hins vegar á að ekki sé unnt á þessum tímapunkti að sýna viðskiptavinum félagsins afslætti á reikningi heldur einungis kostnað, en að unnið sé hins vegar að því að gera þessa þætti sýnilegri.

## 2.2.

### *Kvartandi B*

Með bréfi PFS dags. 21. september, upplýsti stofnunin Tal um að önnur kvörtun af sama meiði hefði borist PFS, en kvörtunin laut að því að reikningar stemmdu ekki við það yfirlit sem viðskiptavinir geta nálgast á heimasvæði sínu hjá Tali.

Í kvörtuninni kom m.a. fram af hálfu kvartanda B að í yfirliti því sem notandi gæti nálgast á heimasvæði Tals, og væri fánlegt í excel formi væri tvennt sem erfitt reyndist að skilgreina. Í fyrsta lagi væri um samning að ræða er kvæði á um að notandi hefði 10 GB innifalin án frekari endurgjalds en mánaðargjalds. Benti kvartandi að þrátt fyrir þetta þá væri samkvæmt sama yfirliti þegar í stað hafin innheimta á umfram niðurhali gagna, og tiltekur kvartandi

ákveðin dæmi um slíka gjaldfærslu dags. 26.06.2012, sem sjá má á fylgigögnum kvörtunarinnar. Umrædd innheimta virðist hins vegar stöðvuð daginn eftir. Telur kvartandi erfitt að notast við umrætt yfirlit félagsins við vinnslu á samtölu gagnamagns vegna uppsetningar yfirlitsins og telur að leiða megi líkur að því að það sé gagnert til að gera neytendum erfiðara um vik að meta þá þjónustu sem hann hefur þegið samkvæmt samningi þar um.

Kvartandi bendir á að á yfirlitinu þá séu 10 mb táknuð í þúsundum, 1 mb sé þar táknað sem 1.000 eða 10.000 þegar innheimtar séu 20 kr., sem samkvæmt samningi sé kostnaður umfram innifalins gagnamagns. Vegna þess hversu erfitt reynist að mati kvartanda að ná samtölu gagnamagns með svonefndum „autosum“ eiginleika í excel forritinu þá hafi kvartandi brugðið á það ráð að setja 10 mb fyrir aftan hverja færslu til þess að skilgreina magnið. Bendir kvartandi á að ef 10 sé sett í hvern dálk allra lína á yfirliti, hvort heldur sem um er að ræða línur þar sem notkun jafngildi 10 mb, sé minni en 10 mb eða innihaldi aðrar upplýsingar óskyldar gagnamagnsnotkun þá komi í ljós samtalan 12.280 mb, sem jafngildi 11,9922 GB. Ítrekar kvartandi í þessum efnum að innifalið í samningi kvartanda séu 10 GB. Hins vegar sýni reikningur í heimabanka að þar sé óinnheimt niðurhal að andvirði 17.898 kr., en það sé samkvæmt samningi ógreidd 8.949 mb. Kvartandi bendir hins vegar á að það geti hins vegar ekki staðist ef tekið sé mið af yfirlitinu sem og því gagnamagni sem innifalið sé samkvæmt samningi kvartanda þar um.

PFS vísaði til fyrri ummæla Tals sem birtust í bréfi félagsins þann 28. ágúst s.l., um að rekja mætti ástæðu þess að samlagning fjárhæða birtist með viðkomandi hætti, lægi í aurajöfnun í kerfum Tals. Þar kom ennfremur fram að væri ekki mögulegt að sýna aurajöfnun nema við samtölu á sundurliðun reiknings, en hana væri þó hægt að skoða á heimasvæði viðskiptavina á vefsíðu félagsins.

Að því sögðu vísaði PFS til fyrri umfjöllunar sinnar um reglugerð nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu, þ.m.t. markmið hennar um að stuðla að neytendavernd með aukinni upplýsingagjöf um hvað liggur að baki gjaldtöku með það að markmiði að auðvelda neytendum að fylgjast með fjarskiptanotkun. Að auki vísaði PFS til innihalds reglugerðarinnar, þ.á.m. 4. gr. hennar þar sem finna mætti skýrar leiðbeiningar um hvernig beri að haga framsetningu almennra reikninga og hvaða upplýsingar beri að birta á sundurliðun reiknings, s.s. allar nauðsynlegar magntölur fyrir tal-, farsíma- og netþjónustu auk þess sem að reikningsupphæðir ættu að vera eins nákvæmar og kostur er svo neytanda sé fært að staðreyna gjaldfærsluna.

PFS benti á að þegar tekið væri mið af kvörtunum þessum sem og svarbréfum Tals þá virtist sem að reikningar félagsins uppfylltu ekki reglugerð nr. 526/2011, t.a.m. að því er varðar 4. gr., 5. gr., 6. gr. og 7. gr. hennar. Vísaði PFS, þessu til stuðnings, til þeirra afrita sem stofnunin hefði undir höndum af reikningum, að svo virtist sem ekki væri að finna upplýsingar um t.d raunlengd og gjaldfærða lengd, auk þess sem samtala virðist röng ef tekið er mið af þeim fjárhæðum sem tilgreindar eru á viðkomandi reikningi. Tiltók PFS í þessum efnum að ekki yrði talið nægjanlegt að þessar upplýsingar birtust viðskiptavinum á svonefndu „mitt svæði“, þar sem notendur þurfi að skrá sig inn með lykilorði og notendanafni, enda væri fjarskiptafélögunum í sjálfvald sett hvort þau bjóði upp á slíka rafræna þjónustu, til hægðarauka fyrir sína viðskiptavini. Það væri hins vegar skylda fjarskiptafélaga að uppfylla ákvæði reglugerðarinnar og þar með ákvæði 38. gr. fjarskiptalaga.

Með hliðsjón af ofangreindu upplýsti stofnunin Tal um að PFS hygðist komast að þeirri niðurstöðu að fyrirkomulag og gerð reikninga Tals, bryti í bága við 38. gr. fjarskiptalaga og fyrrnefnd ákvæði reglugerðar nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu.

Var Tali jafnframt gefinn kostur á því að tjá sig um hina síðari kvörtun sem hafði borist stofnuninni sem og að koma með athugasemdir og skýringar við hina fyrirhuguðu ákvörðun stofnunarinnar. Var félaginu veittur svarfrestur til og með 5. október s.l.

Þann 1. október s.l., barst stofnuninni ósk um svarfrest af hálfu Tals. Varð PFS við þeirri beiðni félagsins og var svarfrestur framlengdur til 11. október s.l.

### 2.3.

#### *Svarbréf Tals til PFS vegna kvartana og innleiðingar á reglugerð um reikningagerð*

Þann 15. október s.l., barst PFS bréf frá Tali þar sem var að finna skýringar félagsins annars vegar vegna innleiðingar á reglugerð nr. 526/2011 og hins vegar að því er laut að umræddum kvörtunum.

#### *2.3.1. Innleiðing á reglugerð nr. 526/2011*

Fram kom af hálfu Tals að félagið hefði á undanförnum misserum átt fundi með þjónustuaðila reikningagerðarkerfis síns, þar sem umfjöllunarefni fundanna hafi m.a. verið framsetning á þeim gögnum sem koma eigi fram á reikningum viðskiptavina Tals sem og útlit þeirra. Bendir Tal ennfremur á, í þessu sambandi, að innleiðingu á reglugerð nr. 526/2011 hafi ekki verið lokið að fullu ennþá. Ástæðuna má, samkvæmt Tali, rekja til þess að félagið hefur verið að skoða og meta hvort þörf sé á því að félagið skipti alfarið í annað og meðfærilega reikningagerðarkerfi, en slík ákvörðun sé stór og því hafi ekki verið ráðist af fullum krafti í innleiðingavinnu í núverandi kerfi, þar sem ákvörðun um framtíð kerfisins hafi ekki legið fyrir. Bendir Tal á að þegar umrætt erindi stofnunarinnar, er laut að reikningagerð Tals, hafi borist þá hafi félagið strax farið í þá vinnu að yfirfara löggjöfina lið fyrir lið með það að markmiði að reyna að átta sig á umfangi breytinganna m.t.t þess að breyta núverandi kerfi.

Tal tiltók að starfsmenn félagsins hefðu skilað af sér greinargerð til þjónustuaðila reikningakerfisins um þau mál sem betur mættu fara í kerfinu í dag og þjónustuaðili hefði í kjölfarið óskað eftir fundi með Tal svo hægt væri að meta umfang og tíma þess verkefnis, enda ljóst að verkefnið væri ærið og því nauðsynlegt að fá svör frá félaginu svo hægt væri að meta ákveðna verkþætti. Tal benti á að slíkur fundur hefði þegar verið haldinn þar sem þjónustuaðilanum gafst tækifæri á að yfirfara þá verkþætti sem krefðust aðkomu tæknimanna Tals til úrlausnar. Tal vísaði til fylgigagna bréfs síns, en þar mætti finna staðfestingu þjónustuaðilans á því að umrædd vinna hefði þegar hafist og reikningagerð Tals, í samræmi við reglugerð nr. 526/2011, verði lokið fyrir áramót 2012/2013, að öllu óbreyttu. Félagið bendir þó á að því hafi ekki borist enn nákvæm innleiðingar- og tímaáætlun á verkefninu frá þjónustuaðilanum en bendir á að í fyrsta fasa sé áætlað að verkþáttaáætlun liggi fyrir eigi að síður en þann 1. nóvember og að innleiðingu verði lokið eigi síðar en 31. desember. Tal muni því senda PFS tímaáætlun fyrir þann tíma og klára innleiðingu.

#### *2.3.2. Skýringar Tals vegna kvörtunar viðskiptavinar B*

Að því er varðar kvörtun kvartanda B þá kom fram af hálfu Tals að umrædd kvörtun lyti að verðlagningu og samantekt niðurrhals á „mínu svæði“ viðskiptavinar í samanburði við reikning sem var svo sendur til hans. Bendir Tal á að niðurrhal viðskiptavinar sé aðgengilegt á yfirstandandi tímabili í samantekt fremst á yfirliti, auk þess sem samantektin sé aðgengileg í sundurliðun í excel útgáfu. Þannig sé samantektin alls ekki gerð til þess að villa fyrir um

notendum félagsins heldur til þess eins að draga saman raunverulega notkun, því sem næst rauntíma.

Tal tiltekur að þegar kvartandi B hafi komið í viðskipti við Tal þá hafi röng þjónustuleið verið skráð á kvartanda sem olli því að fyrsti reikningur til hans var rangur, en það hafi nú verið leiðrétt. Þann 26. - 27. júní s.l., hafi B verið rukkaður um 2843,14 kr. 1. kr. per MB á GSM kerfi 2265,95 MB, en engin notkun hafi verið innifalin í þjónustuleið. Bendir Tal á að búið sé að leiðrétta þetta við kvartanda og þar með skekki það upphafstölurnar.

Samkvæmt Tali er kvartandi svo frá 1. júlí til 31. júlí, með innifalið 10 GB niðurhal en hvað varðar umframgagnamagn þá séu 2 kr. greiddar fyrir hvert MB. Notkun umfram þau 10 GB sem innifalin eru í þjónustuleiðinni sé 8946,39 MB ( $8946 \cdot 2$ ) eða það sem nemur 16.892 kr. Frá 1. ágúst til 5. ágúst sé hins vegar ekkert umframgagnamagn notað og því engin viðbótarukkun. Bendir Tal þó á, í þessu sambandi, að unnið sé að því í tæknideild félagsins að gera samantekt liðinna tímabila skýrari fyrir viðskiptavinum félagsins.

#### 2.4.

##### *Bréf PFS til kvartanda B*

Með bréfi PFS dags. 19. október s.l., upplýsti stofnunin kvartanda B, um að Tali hefði verið sent afrit af umræddri kvörtun og PFS hefðu borist svör og skýringar af hálfu félagsins vegna umkvörtunarefnisins. Var afrit af umræddu svarbréfi félagsins að finna meðfylgjandi bréfi stofnunarinnar (sbr. kafla 2.3. að framan). PFS upplýsti kvartanda um að annað mál af svipuðum toga væri til skoðunar hjá stofnuninni, sem lyti einnig að reikningagerð félagsins. Stofnunin tiltók að svo virtist, þegar afrit af reikningum þess kvartanda og skýringar félagsins væru skoðaðar, sem að reikningar félagsins uppfylltu ekki reglugerð nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu, að því er varðaði t.a.m. 4. gr. – 7. gr. reglugerðarinnar. PFS benti kvartanda á að af þeim sökum hygðist stofnunin taka ákvörðun þess efnis að fyrirkomulag og gerð reikninga Tals, brytu í bága við 38. gr. fjarskiptalaga, sbr. og fyrrgreinda reglugerð nr. 526/2011.

Að því sögðu vísaði PFS til þeirra gagna er fylgt höfðu kvörtun kvartanda B, en um var að ræða fyrrnefnt yfirlit kvartanda sem tekið var af svonefndri þjónustusíðu félagsins eða svokölluðu „mitt svæði“ af gagnamagnsnotkun kvartanda á ákveðnu tímabili. Benti PFS kvartanda á að viðkomandi þjónustusíða félagsins væri viðbótarþjónusta sem Tal byði viðskiptavinum sínum upp á og væri umfram þær skyldur sem hvíldu á fjarskiptafyrirtækjum og vörðuðu reikningagerð. Af þeim sökum óskaði PFS eftir því að fá afrit frá kvartanda af sundurliðuðum reikningi hans, svo stofnuninni væri kleift að bera umrætt yfirlit og reikninginn saman við fyrrnefnda reglugerð nr. 526/2011.

Var kvartanda að lokum gefinn kostur á því að tjá sig um svarbréf Tals sem og um hina fyrirhuguðu ákvörðun stofnunarinnar. Var svarfrestur veittur til 1. nóvember s.l.

#### 2.5.

##### *Tölvupóstur kvartanda B til PFS*

Þann 22. október s.l., barst PFS tölvupóstur frá kvartanda B, þar sem fram kom af hans hálfu að hann skildi ekki hvað fælist í bréfi stofnunarinnar eða hvað hann ætti að gera. Benti kvartandi á að Tal hefði í svarbréfi sínu, ekki rökstutt af hverju reikningur stemmdi ekki við yfirlitið auk þess sem ranglega hefði verið tilgreint að fyrri gjaldfærsla hefði verið leiðrétt og blásið á málið með tali um breytingar á yfirlitum. Taldi kvartandi að PFS hefði ekki framkvæmt neina sjálfstæða rannsókn á umræddu máli að öðru leyti en því að honum hafi



verið gefið samband við sérfræðing sem hafi farið yfir umrætt yfirlit með kvartanda og verið sammála kvartanda um að það stæðist ekki skoðun. Lagði kvartandi fram þá spurningu til handa stofnuninni hvort það ætti ekkert að skoða gögn í málinu af sérfræðingum og ef svo, þá skyldi kvartandi aðstoða við að benda á augljósar villur í yfirliti.

## 2.6

### *Tölvupóstur PFS til kvartanda*

Með tölvupósti PFS, dags. 24. október s.l., svaraði PFS fyrirspurn kvartanda B. Þar kom fram af hálfu PFS að ekki væri uppi ágreiningur um það hvort umrætt yfirlit stæðist skoðun eður ei, en líkt og stofnunin hefði áður bent á, sem og komið hefði fram í svörum Tals, þá væri reikningagerð félagsins ábótavant og ekki í samræmi við fyrrgreinda reglugerð nr. 526/2011. Ítrekaði PFS að stofnunin hygðist taka ákvörðun þess efnis að umrædd reikningagerð félagsins væri ófullnægjandi og ekki í samræmi við gildandi reglur þar um. PFS óskaði hins vegar eftir afriti af sundurliðuðum reikningi kvartanda, á því gjaldtímabili sem fyrrgreint yfirlit náði yfir, í þeim tilgangi að sækja stoð fyrir þá fyrirhuguðu ákvörðun hvað varðar úrlausn á kvörtun frá B.

## 2.7

### *Bréf Tals til PFS*

Þann 5. nóvember s.l., barst PFS tölvupóstur frá Tali, þess efnis að þjónustuaðili Tals hefði skilað af sér vinnuáætlun að því er varðar reikningagerðarkerfi félagsins og innleiðingu á reglugerð nr. 526/2011, og staðfest væri að henni skyldi lokið um áramótin. Þar með verði reikningar þeir sem keyrðir verða út í janúar 2013, að fullu í samræmi við reglugerð nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu.

## 2.8

### *Tölvupóstur PFS til kvartanda*

Þar sem PFS hafði ekki borist þau gögn sem stofnunin hafði óskað eftir frá kvartanda B, þá sendi PFS tölvupóst til kvartanda, dags. 22. nóvember s.l., þar sem vísað var til fyrri samskipta stofnunarinnar og kvartanda og fyrri beiðni PFS um afrit af sundurliðuðum reikningi ítrekuð. Kom fram af hálfu PFS að forsenda þess að stofnuninni væri kleift að taka ákvörðun í málinu, væri sú að stofnunin hefði undir höndum umrædda sundurliðun reiknings til samanburðar við yfirlit kvartanda. Með þeim hætti væri stofnuninni kleift að bera saman yfirlitið og sundurliðunina við gildandi reglugerð um reikningagerð, og komast þannig að niðurstöðu um hvort Tal hefði brotið gegn gildandi reglum.

PFS vísaði til þess að kvartanda hefði verið veittur lengri svarfrestur, eða til 6. nóvember, til að afhenda viðkomandi gögn. Sá svarfrestur væri hins vegar löngu liðinn án þess að umbeðin gögn hefðu borist, sem nauðsynleg væru svo PFS gæti tekið umrædda ákvörðun í málinu. Tiltók PFS að svarfrestur yrði framlengdur til 12. desember n.k., en ef umrædd gögn bærust ekki fyrir tilgreindan svarfrest yrði litið svo á að kvartandi hefði engar athugasemdir fram að færa og teldi ekki þörf á að PFS aðhefðist frekar í málinu. Málinu yrði þar með lokað í málaskrá stofnunarinnar.

Sama dag barst PFS tölvupóstur frá kvartanda þar sem fram kom beiðni af hans hálfu um að fá sent afrit af öllum þeim gögnum sem stofnunin hefði undir höndum vegna málsins, þ.m.t. upphaflega kvörtun kvartanda. Varð PFS við þeirri beiðni þann 23. nóvember s.l. Bárust stofnuninni engin frekari svör af hálfu kvartanda B.

### III. Forsendur og lagaumhverfi

#### 3.1

##### *Frávísun á kvörtun B*

Líkt og greint hefur verið frá hér að framan, þá óskaði PFS eftir gögnum frá kvartanda B, sem stofnunin taldi nauðsynlega forsendu þess að stofnuninni væri kleift að taka ákvörðun í málinu. PFS bárust hins vegar ekki umrædd gögn frá kvartanda B sem stofnunin hafði óskað eftir. Af þeim sökum verður ekki fjallað frekar um kvörtun B, í ákvörðun þessari þar sem stofnunin hefur ekki þau nauðsynlegu gögn undir höndum sem stofnunin telur nauðsynleg svo hægt sé að komast að efnislegri niðurstöðu um hvort og þá með hvaða hætti Tal hefur brotið gegn fjarskiptalögum eða afleiddum heimildum gagnvart kvartanda B. Er kvörtun B því vísað frá.

#### 3.2

##### *Lagaumhverfi*

Póst- og fjarskiptastofnun starfar á grundvelli laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun og laga nr. 81/2003, um fjarskipti. Lög nr. 69/2003 fela Póst- og fjarskiptastofnun almennt stjórnarsýsluhlutverk á sviði fjarskipta og þá sér í lagi eftirlit með framkvæmd fjarskiptalaga. Er hlutverk PFS m.a. fólgið í því að tryggja hagkvæm og örugg fjarskipti á Íslandi, auk þess að efla virka samkeppni á fjarskiptamarkaði. Í fjarskiptalögum er jafnframt gert ráð fyrir að stofnunin gæti hagsmuna almennings m.a. með því að vinna að því að allir landsmenn eigi aðgang að ákveðinni lágmarks fjarskiptaþjónustu, vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs og að ákveðnu marki stuðla að vernd neytenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og póstrekendur. Kemur t.a.m. fram í 3. gr. laga nr. 69/2003 að verkefni stofnunarinnar eru m.a. að stuðla að vernd neytenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki og stuðla að birtingu skýrra upplýsinga fyrir notendur og krefjast gagnsæi gjaldskráa og skilmála fyrir notkun fjarskiptaþjónustu, sbr. b. og d.-lið ákvæðisins. Stofnuninni er þannig lögum samkvæmt skylt að gæta hagsmuna neytenda í pósthjónustu og fjarskiptum. Samkvæmt 10. gr. laga nr. 69/2003, skal stofnunin þannig láta kvörtun neytanda 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. Í þessu sambandi skal þó taka fram að PFS er aðeins bær til að skoða þau álitaefni er varða beinlínis starfssvið stofnunarinnar, þ.e. fjarskipti og heyra undir framangreind lög og afleiddar heimildir.

Í VIII. kafla fjarskiptalaga er fjallað um skilmála og gjaldskrár fjarskiptafyrirtækja. Samkvæmt 1. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga eiga áskrifendur tal- og farsímaþjónustu rétt á að fá reikninga fyrir fjarskiptanotkun sína sundurliðaða eftir þjónustu og skulu áskrifendur alþjónustu eiga rétt á slíkum reikningum án þess að greiðsla komi fyrir. Ekki er þó kveðið á um með nánari hætti hvernig skuli staðið að reikningagerð áskrifenda eða hvert birtingarform reiknings skuli vera, s.s. í rafrænu eða bréflegu formi. Hins vegar er mælt fyrir um þá heimild ráðherra að setja reglugerð um meðferð upplýsinga sem nauðsynlegar eru fyrir gerð reikninga, sundurliðun þeirra og málsmeðferð vegna kvartana sbr. 4. mgr. 38. gr. laganna. Á grundvelli þessarar heimildar í lögum hefur tekið gildi ný reglugerð um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu, nr. 526/2011. Tekur reglugerðin til reikningagerðar fjarskiptafyrirtækja fyrir talsíma-, farsíma- og netþjónustu. Hún nær hins vegar ekki til reikningagerðar fyrir virðisaukandi þjónustu (aukakostnaður s.s. vegna símakosningar eða leikjanotkunar) eða aðra þjónustupætti sem kann að vera gjaldfært fyrir samhliða reikningi fyrir fyrrnefnda þjónustuflokka.

Af ofangreindu er ljóst að PFS hefur víðtæku hlutverki að gegna, hvort heldur varðar eftirlit gagnvart fjarskiptafyrirtækjum á markaði eða við það að gæta að hagsmunum neytenda.

### 3.3.

#### *Almennt um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu*

Líkt og fram kom hér að framan þá hefur tekið gildi reglugerð nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu. Er markmið reglugerðarinnar að stuðla að neytendavernd með aukinni upplýsingagjöf um hvað liggur að baki gjaldtöku og auðvelda neytendum að fylgjast með fjarskiptanotkun sinni. Með því að veita upplýsingar um hvað liggur að baki gjaldtöku er þ.a.l. verið að auka möguleika neytenda á að taka upplýsta ákvörðun um val á þjónustu og njóta þeirra hagsbóta er samkeppni veitir. Stefnt er að þessu markmiði með birtingu skýrra reglna um það hvaða upplýsingar eigi að birta á reikningum áskrifenda fyrir notkun á fjarskiptaþjónustu á almennum markaði.

Í 4. gr. reglugerðarinnar er fjallað almennt um reikninga notenda en þar segir m.a. að á reikningum fyrir talsíma-, farsíma- og netþjónustu skuli allar nauðsynlegar magntölur koma fram fyrir viðkomandi gjaldtímabil, þannig að notandi geti fengið greinargóða mynd af því hvernig upphæð viðkomandi reiknings sé til komin. Er þar einnig kveðið á um að hafa skuli að markmiði við reikningagerð, að reikningsupphæðir séu eins nákvæmar og kostur er, og að notandi geti staðreynt gjaldfærsluna.

Er í 5. gr. reglugerðarinnar svo fjallað um svokallaðar staðlaðar upplýsingar sem almennir reikningar áskrifenda skulu að lágmarki innihalda. Er þar að finna eftirtalda upptalningu:

<i>a. Reikningstímabil</i>	<i>númerabirtinga og</i>	<i>númer með yfirgjaldi,</i>
<i>b. Þjónustuveitanda</i>	<i>annarrar sérþjónustu,</i>	<i>SMS og MMS,</i>
<i>c. Heiti þjónustu</i>	<i>i. Öll eingreiðslugjöld,</i>	<i>k. Sundurliðuð</i>
<i>d. Aðferð og einingar</i>	<i>s.s. vegna tengikostnaðar,</i>	<i>notkunargjöld skv. 6. gr.</i>
<i>gjaldtökumælingar</i>	<i>stofngjalda, uppsagna eða</i>	<i>og 7. gr.</i>
<i>e. Fast mánaðargjald</i>	<i>annarra breytinga á</i>	<i>reglugerðarinnar,</i>
<i>f. Seðilgjald</i>	<i>þjónustu,</i>	<i>l. Upphæð afsláttar skv.</i>
<i>g. Önnur þjónustu- og</i>	<i>j. Sundurgreindan</i>	<i>viðkomandi þjónustuleið,</i>
<i>umsýslugjöld,</i>	<i>heildarkostnað eftir</i>	<i>m. Virðisaukaskatt og</i>
<i>h. Aukaleg mánaðagjöld,</i>	<i>tegund notkunar, þ.m.t.</i>	<i>önnur opinber gjöld</i>
<i>t.a.m. vegna leigu</i>	<i>símtal í talsíma, farsíma,</i>	<i>n. Heildarfjárhæð</i>
<i>búnaðar, læsinga,</i>	<i>símtöl til útlanda,</i>	<i>reiknings með</i>
	<i>internetsímtöl og símtöl í</i>	<i>virðisaukaskatti.</i>

Er enn fremur mælt fyrir um lágmarks sundurliðun notkunargjalda tal- og farsímaþjónustu í 6. gr. og lágmarks sundurliðun notkunargjalda netþjónustu í 7. gr. reglugerðarinnar. Þannig segir í 6. gr. hennar að upplýsingar um gjöld fyrir tal- og farsíma skuli sundurliða þannig að fram komi upplýsingar um fjölda símtala í talsíma og farsíma, upphafsgjöld, raunlengd og gjaldfærð lengd og gjaldfærð upphæð símtala. Er einnig mælt fyrir um að koma eigi fram símtöl til útlanda auk upplýsinga um fjölda texta- og myndskilaboða (SMS/MMS) eða aðrar gerðir gagnaskilaboða sundurliðuð eftir gerð. Í 7. gr. lýtur sundurliðunin eins og fyrr sagði að notkunargjöldum fyrir netþjónustu en kveðið er á um að upplýsingar skuli sýna hvert er raunmagn þeirra mælieininga, gagna eða tíma sem notaðar voru á gjaldtímabilinu. Auk þess skal innifalið magn í áskrift og magn og upphæð vegna gjaldfærðrar umframnotkunar koma fram á reikningi.

Ljóst er, þegar horft er til framangreindra ákvæða reglugerðarinnar, að þær upplýsingar sem taldar eru þar upp eru þær upplýsingar sem fjarskiptafyrirtækjum á markaði ber að lágmarki að birta á þeim reikningum sem fyrirtækið gefur út til áskrifenda sinna. Það er því ekki háð frjálsum mati hvers fjarskiptafyrirtækis fyrir sig hvaða upplýsingar skuli birta á reikningi heldur gilda um það sérstök lagafyrirmæli. Með tilliti til þess er ljóst að ríkar skyldur hvíla á herðum fjarskiptafyrirtækja að því er varðar framsetningu og gerð almennra reikninga til handa áskrifendum.

### 3.4

#### *Um tilkynningar Tals vegna breytinga á skilmálum og/eða þjónustuleiðum*

Fram kom kom í svörum Tals sbr. bréf félagsins dags. 15. júní, að því er varðaði þann þátt kvörtunar A, er laut að breytingu á þjónustuleið félagsins úr 60 GB í 20 GB, að umræddar breytingar hafi mátt rekja til verðhækkana og verðbreytinga og bendir jafnframt á að þær hafi verið tilkynntar á [www.tal.is](http://www.tal.is), þar sem allar tilkynningar um verðbreytingar og hækkanir eigi sér stað. Að auki vísaði Tal á vefslóð á heimasíðu fyrirtækisins þar sem nálgast mætti breytingar á eldri þjónustum Tals.<sup>7</sup>

Í ljósi þessa ber að hafa í huga 37. gr. fjarskiptalaga sem kveður á um viðskiptaskilmála. Þar segir t.a.m. í 1. mgr. ákvæðisins að áskrifendur fjarskiptaþjónustu á einstaklingsmarkaði skuli eiga rétt á að fjarskiptafyrirtæki geri við þá samning og eru þar jafnframt upptalin þau atriði sem slíkur samningur skal að lágmarki innihalda. Er þar t.a.m. tekið fram að þar skuli fram koma sú þjónusta sem veita skal, gæðaflokk hennar og tímenn sem upphafleg tenging mun taka, nákvæmar upplýsingar um verð og gjaldskrá og hvernig hægt er að nálgast nýjustu upplýsingar um viðeigandi gjöld og viðhaldsgjöld, auk upplýsinga um gildistíma samningsins, skilmála fyrir endurnýjun hans og uppsögn, og skaðabætur og fyrirkomulag endurgreiðslu ef þjónusta er ekki í samræmi við samning. Til frekari skýringar á þessari 37. gr. laganna er vísað til tilmæla PFS um birtingu og lágmarks innihald viðskiptaskilmála fjarskiptaþjónustu og skyldu fjarskiptafyrirtækja til að tilkynna notendum breytingar á þeim,<sup>8</sup> sem gefin voru út í lok árs 2009 en rekja má tilurð þeirra til þess að þó nokkurs misræmis í aðferðafræði þjónustuveitenda fjarskiptaþjónustu gætti hér á landi hvað varðar birtingu og innihald umræddra upplýsinga og tilkynningar um breytingar. Af þeim sökum taldi PFS ástæðu til að beina sérstökum tilmælum til þjónustuveitenda fjarskiptaþjónustu um birtingu og lágmarks innihald viðskiptaskilmála þeirra fyrir fjarskiptaþjónustu, með það að markmiði að vekja athygli, bæði þjónustuveitenda og neytenda á fjarskiptamarkaði, á að í fjarskiptalögum er neytendum tryggt ákveðið lágmarksréttaröryggi þegar kemur að samningsbundnum tengslum þeirra við þau fyrirtæki sem veita þeim fjarskiptaþjónustu.

Er svo í 3. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga kveðið á um þá heimild áskrifenda einstaklingsmarkaði að segja samningum fyrirvaralaust upp án greiðslu skaðabóta þegar þeir fá tilkynningu um fyrirhugaða breytingu á samningsskilmálum, ef þeir vilja ekki gangast við viðkomandi breytingum. Er auk þessa kveðið á um að áskrifendum á einstaklingsmarkaði skuli veittur a.m.k. eins mánaðar uppsagnarfrestur áður en breytingar taka gildi og skulu þeir jafnframt upplýstir um rétt sinn til að segja upp samningi að skaðlausu vilji þeir ekki samþykkja hina nýju skilmála.

<sup>7</sup> Sjá nánar hér: [http://tal.is/portals/0/Templates/Tal2012/breytingar/breyting\\_eldri.pdf](http://tal.is/portals/0/Templates/Tal2012/breytingar/breyting_eldri.pdf).

<sup>8</sup> Sjá nánar hér:

[http://www.pfs.is/upload/files/Tilmaeli%20PFS\\_innihald%20og%20kynning%20viskiptaskilmala%20skv%20%2037%20%20gr%2014des09.pdf](http://www.pfs.is/upload/files/Tilmaeli%20PFS_innihald%20og%20kynning%20viskiptaskilmala%20skv%20%2037%20%20gr%2014des09.pdf)

Er í tilmælunum fjallað nánar um þessa tilkynningaskyldu fjarskiptafélaga og hvað felst nákvæmlega í henni en þar segir m.a. að því er varðar 3. mgr. lagaákvæðisins að í henni felist sú skylda fjarskiptafyrirtækja að tilkynna notendum allar breytingar á viðskiptaskilmálum fyrir þjónustu sína með a.m.k. mánaðar fyrirvara og um leið upplýsa þá um rétt sinn til að segja upp samningi (þjónustunni) að skaðlausu vilji þeir ekki samþykkja hina nýju skilmála. *Verða tilkynningar þessar að berast notendum fjarskiptaþjónustu með sannanlegum hætti a.m.k. mánuði áður en breytingar taka gildi, hvort sem er með skriflegum eða rafrænum hætti.* Er ennfremur áréttað að upplýsingaskylda þessi nái til allra breytinga á viðskiptaskilmálum fyrir fjarskiptaþjónustu, þ.m.t. breytinga á gjaldskrá, tímamælingum og breytinga á þjónustuleiðum svo dæmi séu tekin.

Í tilkynningum þessum skal þannig koma fram að frá og með tiltekinni dagsetningu muni breytingar verða gerðar á viðskiptaskilmálum fyrir fjarskiptaþjónustu og benda skal á hvar megi finna nákvæmari upplýsingar. Í þessari sömu tilkynningu skal upplýsa viðskiptavinum um þann rétt sem þeim er tryggður í 3. mgr. 37. gr. til að segja upp samningi sér að skaðlausu vilji þeir ekki samþykkja breytta samningsskilmála. Er framangreind lagatúlkun PFS í samræmi við aðra túlkun á umræddum rétti neytenda í íslenskri neytendalöggjöf, sbr. t.d. ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2009,<sup>9</sup> þar sem kveðið er á um skýra skyldu þjónustuveitenda/seljenda til að tilkynna neytendum um fyrirhugaðar breytingar á skilmálum og verði með skýrum og sannanlegum hætti og að auki gefa þeim kost á að slíta samningi vegna breytinganna.

Framangreindar einstaklingsbundnar tilkynningar verða sem fyrr segir að berast notendum með sannanlegum hætti. Þjónustuveitendur geta t.d. sent viðskiptavinum sínum þær með heimsendum reikningum, í heimabanka þeirra sem fá rafræna reikninga eða með tölvupósti til þeirra sem gefið hafa upplýsingar um netfang sitt og fyrirfram samþykki sitt fyrir því að fá slíkar tilkynningar sendar á þennan hátt. Þá ætti ekkert að mæla á móti því að þjónustuveitendur sendi umræddar tilkynningar með SMS skilaboðum. Komi upp vafi um hvort umrædd tilkynning hafi verið send neytanda með réttum hætti hvílir sönnunarbyrði um það á þjónustuveitanda.

Að lokum ber svo að geta þess að í 4. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga er kveðið á um að fjarskiptafyrirtæki skuli fyrir gildistöku nýrra eða breyttra skilmála eða gjaldskrár senda Póst- og fjarskiptastofnun skilmála eða gjaldskrá til upplýsingar á því formi sem stofnunin ákveður og er stofnuninni heimilt að krefjast breytinga á skilmálum eða gjaldskrá fyrirtækis ef efni þeirra þykir brjóta í bága við fjarskiptalög.

Hvað varðar þann þátt kvörtunar A er laut að breytingu félagsins á þjónustuleið þeirri sem kvartandi var með, þá ber að taka það fram að PFS er aðeins bær til að skoða þau álitaefni er varða beinlínis starfssvið stofnunarinnar, þ.e. fjarskipti og heyra undir fjarskiptalög og afleiddar heimildir. Það er því ekki hlutverk stofnunarinnar að hlutast til um á smásölumarkaði og ákvarða verðskrá eða þjónustuframboð, svo fátt eitt sé nefnt, hjá starfandi fjarskiptafyrirtækjum á markaði. Af þeim sökum er stofnuninni ekki fært að taka afstöðu til þess ágreiningsatriðis er lýtur að því þjónustuframboði sem Tal hefur fram að færa til sinna viðskiptavina hverju sinni.

Hafa ber þó í huga í þessum efnunum, að þrátt fyrir að fjarskiptafyrirtækjum sé í sjálfsvald sett að breyta þeim þjónustuleiðum sem þeir hafa upp á að bjóða þá hvílir á fjarskiptafyrirtækjum ákveðin tilkynningaskylda gagnvart sínum viðskiptavinum sbr. 3. mgr. 37. gr. laganna. Hefur

<sup>9</sup> Sjá ákvörðun Neytendastofu nr. 31/2009 hér : <http://neytendastofa.is/lisalib/getfile.aspx?itemid=2114>

Þegar komið fram með hvaða hætti fjarskiptafyrirtækjum ber haga þessum tilkynningum sínum sbr. 3. mgr. 37. gr., sbr. fyrrnefnd tilmæli PFS, auk þess sem að fram hefur komið af hálfu Tals, hvernig tilkynningar þessar fara fram af hálfu félagsins, en af svörum þess leiðir að svo virðist sem slíkar tilkynningar séu einungis birtar á heimasíðu félagsins.

Að mati PFS verður að telja að þrátt fyrir að ekkert í fjarskiptalögum eða afleiddum heimildum, banni fjarskiptafyrirtækjum að breyta eða endurskoða það vöruframboð sem fyrirtæki bjóði upp á, þá hljóti sú aðferð sem félagið notaðist við að teljast á mælisverð í skilningi laganna sem og ef tekið er mið af almennum neytendasjónarmiðum. Skýrist þessi afstaða stofnunarinnar í fyrsta lagi á því að af gögnum málsins má ráða að félagið hafi upp á sitt eindæmi ákvarðað fyrir hönd notanda, hvaða þjónustuleið henti honum og byggt þá ákvörðun sína af einhverskonar útreikningum félagsins á meðalgagnamagnsnotkun viðkomandi. Leiða má af skýringum Tal að með þessu hafi hagsmunir kvartanda verið hafðir í forgrunni af hálfu félagsins. PFS getur með engu móti tekið afstöðu til þessa huglæga mats sem virðist hafa ráðið ríkjum af hálfu félagsins með þessari aðgerð. Aftur á móti er það mat stofnunarinnar að það geti seint talist eðlilegir og sanngjarnir viðskiptahættir að fyrirtæki sem sé í samningssambandi við aðila, færi viðkomandi einhliða úr þeirri þjónustuleið sem samningur hans við fyrirtækið kveður á um, án nokkurrar vitneskju eða aðkomu aðilans. Verður ennfremur ekki séð af hálfu PFS, að tilkynning um fyrirhugaðar breytingar á viðskiptaskilmálum, sem einvörðungu eru birtar á heimasíðu félagsins, uppfylli þær kröfur sem gerðar eru til fjarskiptafyrirtækja á grundvelli fyrrgreindrar 37. gr. fjarskiptalaga.

Þegar ofangreint er haft til hliðsjónar er það niðurstaða stofnunarinnar að sá háttur félagsins að birta tilkynningar og breytingar á skilmálum og gjaldskrá eingöngu á heimasíðu félagsins sé ekki í samræmi við fyrrgreinda 37. gr. fjarskiptalaga, sbr. fyrrgreind tilmæli stofnunarinnar um birtingu og lágmarks innihald viðskiptaskilmála fjarskiptaþjónustu. Með því að senda viðskiptavinum félagsins ekki slíka tilkynningu með sannanlegum hætti, með 30. daga fyrirvara, er það niðurstaða stofnunarinnar að Tal hafi brotið gegn 3. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga. Beinir PFS því þeim tilmælum til Tals að gæta að því að allar breytingar á viðskiptaskilmálum félagsins, hvort heldur er um breytingar að ræða á þjónustu eða gjaldskrá, uppfylli þær kröfur sem fjarskiptalög og afleiddar heimildir gera ráð fyrir. Ber ennfremur, að mati PFS, að átelja Tal fyrir þá aðferðarfræði fyrirtækisins að færa kvartanda úr einni þjónustuleið yfir í aðra, án þess að hafa samband við kvartanda og fá samþykki hans fyrir umræddri breytingu.

### 3.5

#### *Um reikningagerð Tals*

Að því er varðar þann hluta kvörtunarinnar er lýtur að reikningagerð Tals þá verður að horfa til þess að reglugerð nr. 526/2011, kveður skýrt á um hvernig fjarskiptafyrirtæki skuli haga reikningagerð sinni fyrir þá fjarskiptaþjónustu sem fyrirtækin bjóða upp á sbr. kafla nr. 3.3., hér að framan. Þannig er ljóst að allar nauðsynlegar magntölur eiga að koma fram á reikningi fyrir talsíma-, farsíma- og netþjónustu auk þess sem fjarskiptafyrirtækin eiga að hafa það að markmiði að reikningsupphæðir séu eins nákvæmar og kostur er og að notanda eigi að vera kleift að staðreyna gjaldfærsluna sbr. fyrrgreinda 4. gr. reglugerðarinnar. Er svo að finna nánari leiðbeiningar um fyrirkomulag og hvaða upplýsingar skulu koma fram á reikningum, í reglugerðinni sbr. 5. gr., 6. gr. og 7. gr. hennar.

Í þessum efnunum og með tilliti til umkvörtunarefnisins er hér sérstaklega vísað l-liðar 5. gr. reglugerðarinnar en þar segir t.a.m. að upphæð afsláttar skv. viðkomandi þjónustuleið skuli koma fram á almennum reikningi. Er ennfremur vísað til 6. gr. reglugerðarinnar en þar er m.a.

skýrt kveðið á um að upplýsingar um gjöld fyrir tal- og farsíma skuli sundurliða þannig að fram komi upplýsingar um fjölda símtala í talsíma og farsíma, upphafsgjöld, raunlengd þeirra sem og gjaldfærða lengd og gjaldfærð upphæð þeirra.

Ljóst er því af ofangreindu reglugerðarákvæði að fjarskiptafyrirtækjum ber að birta umræddar upplýsingar á sundurliðuðum reikningum sínum til notenda sinna. Eru engar undantekningar að finna í reglugerðinni hvað þá upplýsingagjöf varðar, enda hljóta þær að teljast mikilvægur þáttur í því að ná þeim markmiðum sem að er stefnt með fyrrnefndri reglugerð, en líkt og ítrekað hefur verið þá er eitt helsta markmið reglugerðarinnar, að stuðla að neytendavernd með aukinni upplýsingagjöf um hvað liggur að baki gjaldtöku og auðvelda neytendum að fylgjast með fjarskiptanotkun sinni.

Þegar hafa verið rakin þau sjónarmið kvartanda A um að óljóst hvernig upphæðir fyrir símtöl og SMS eru tilkomnar, þegar sundurliðaðir reikningar félagsins eru skoðaðir, en kvartandi benti m.a. á að sú samtala sem fæst þegar gjaldfærðar upphæðir fyrir hvert einstakt símtal eða einstök SMS eru lagðar saman, samræmist ekki þeirri heildarfjárhæð sem tilgreind er á reikningi. Af þeim sökum gerir kvartandi athugasemdir við það hvernig aðferð og einingar gjaldtökumælinga er háttað í reikningagerð félagsins.

Af hálfu Tals hafa komið fram þær skýringar að vegna kerfislegra hafta þá væri ekki mögulegt að senda sundurliðun símtala með þeim hætti sem viðskiptavinur óskaði eftir. Hefur Tal bent á að ástæða þessarar samlagningar félagsins liggja í aurajöfnun í kerfum Tals, en ekki sé unnt að sýna aurajöfnun nema við samtölu á sundurliðun reiknings og inni á heimasvæði hvers notanda sem aðgengileg er í gegnum heimasíðu félagsins. Þannig sé samtala fyrir hvern kostnaðarlið/þjónustu sýnd á reikningi auk þess sem sundurliðað mánaðagjald og notkun á viðkomandi þjónustu kæmi fram. Hefur Tal þessu til viðbótar greint frá því að ekki sé hægt að svo stöddu að sýna viðskiptavinum félagsins afslætti á reikningi heldur einungis kostnað.

Hefur félagið sjálf bent á það í svarbréfum sínum vegna þessa ágreiningsmáls að því sé ljóst að reikningakerfi þess uppfylli ekki reglugerð nr. 526/2011 að öllu leyti og félagið hafi átt fundi með þjónustuaðila reikningagerðarkerfisins þar sem framsetning á þeim gögnum sem fram koma á reikningum viðskiptavina sem og útlit þeirra hefur verið umræðuefnið. Þá hefur Tal greint frá því að félagið hafi skilað af sér greinargerð til þjónustuaðilans um þau atriði sem betur megja fara og fundir haldnir vegna þeirra verkþátta. Hefur Tal enn fremur tiltekið að innleiðingu á endurbættu reikningagerðarkerfi sem uppfylli 38. gr. fjarskiptalaga og þar með reglugerð nr. 526/2011, ætti að vera lokið um áramótin 2012/2013. Felur framangreint í sér að ekki er uppi ágreiningur á milli aðila máls um það hvort reikningagerð félagsins sé í samræmi við reglugerð nr. 526/2011, eður ei.

Kemur það þó ekki í veg fyrir að stofnunin taki ákvörðun í máli þessu enda liggur ljóst fyrir, að reikningagerð félagsins, eins og henni er nú háttað, uppfyllir ekki þær kröfur sem gerðar eru til reikningagerðar fyrir fjarskiptaþjónustu sbr. 38. gr. fjarskiptalaga sbr. gildandi reglugerð nr. 526/2011.

Telur stofnunin, þegar tekið er mið af því sem hér að framan greinir að það fyrirkomulag Tals að birta ekki upplýsingar um afslætti, raunlengd og gjaldfærða lengd símtala, sem og að ekki sé unnt að birta svonefnda aurajöfnun nema við samtölu á sundurliðun reiknings, sé óneitanlega villandi fyrir neytendur og með engu móti til þess fallið að stuðla að markmiðum þeim sem stefnt er að með títtnefndri reglugerð, þ.e að auðvelda neytendum að sjá hvað raunverulega liggur að baki gjaldtöku. Það er því niðurstaða PFS, þegar umrædd afrit af

reikningum kvartanda A eru skoðaðir með hliðsjón af 38. gr. fjarskiptalaga, sbr. 4. gr.-6.gr. reglugerðar nr. 526/2011, að reikningagerð félagsins sé ekki í samræmi við það sem reglugerðin mælir fyrir um og henni sé ábótavant.

PFS lítur það alvarlegum augum að fyrirtæki á fjarskiptamarkaði fari ekki að settum reglum að því er varðar þennan grundvallarþátt í rekstri og viðskiptum fjarskiptafyrirtækja, og þá sér í lagi að því er lýtur að hagsmunum neytenda. Ber, að mati PFS, að átelja Tal fyrir það, að hafa ekki hagað reikningagerð sinni að fullu í samræmi við lög og reglur þar að lútandi. Að því sögðu ber þó að geta þess að fram hefur komið í svörum félagsins að því sé ljóst að reikningakerfi félagsins sé annmörkum háð með þeim afleiðingum að reikningagerð þess sé ekki að öllu leyti í samræmi við það sem reglugerð nr. 526/2011, kveður á um. Hefur Tal, auk þessa, upplýst stofnunina um það að þegar hafi verið hafist handa við það að taka reikningakerfi félagsins til gagn Gerrar endurskoðunar með það að markmiði að uppfylla skyldur fyrirtækisins að því er varðar reikningagerð þess sem og upplýsingagjöf til handa neytendum, en áætluð lok þessara úrbóta er um áramótin 2012/2013. Verður að mati PFS að telja það fyrirtækinu til málsbóta.

### 3.6.

#### *Samandregin niðurstaða*

Hér að framan hafa sjónarmið kvartanda A verið rakin og athugasemdir og skýringar Tals verið gerð skil. Þá hefur verið fjallað um það lagaumhverfi sem gildir að því er varðar reikningagerð fjarskiptafyrirtækja sem og þá tilkynningaskyldu sem á fyrirtækjunum hvílir í garð sinna notenda.

Þrátt fyrir viðleitni Tals til úrbóta og með hliðsjón af því sem hér að framan hefur verið rakið, þá er það niðurstaða stofnunarinnar, að Tal hafi brotið gegn 37. gr. fjarskiptalaga með því að tilkynna kvartanda A ekki um fyrirhugaðar breytingar á viðskiptaskilmálum sínum, með sannanlegum hætti.

Er það enn fremur niðurstaða PFS að reikningagerð Tals, og fyrirkomulag upplýsinga á sundurliðun reikninga félagsins sé ekki í samræmi við 4. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga sbr. 4. gr.-6. gr. reglugerðar nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu.

Þá er að áliti PFS, brýnt vegna hagsmuna viðskiptavina félagsins, að Tal geri nauðsynlegar úrbætur á reikningakerfi sínu til þess að geta uppfyllt kröfur samkvæmt reglugerð nr. 526/2011 sem allra fyrst og því sé lokið eigi síðar en 15. febrúar 2013. Í ljósi þeirra hagsmuna sem eru í húfi telur PFS rétt að aðvara félagið nú þegar um að stofnunin hyggst beita félaginu dagssektum verði nauðsynlegum úrbótum á reikningakerfi ekki lokið fyrir tilskilin tímamörk. Skal Tal enn fremur innan sömu tímamarka afhenda PFS afrit af stöðluðum reikningi félagsins.

Að lokum ber Tali jafnframt að upplýsa stofnunina um fyrirkomulag þess að því er varðar birtingarhátt tilkynninga félagsins til viðskiptavina sinna, vegna breytinga á viðskiptaskilmálum, sbr. 3. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga, sbr. tilmæli PFS um birtingu og lágmarks innihald viðskiptaskilmála fjarskiptaþjónustu. Skulu umræddar upplýsingar berast til stofnunarinnar eigi síðar en 15. febrúar.



## Ákvörðunarorð

Kvörtun kvartanda B, er laut að reikningagerð Tals, er vísað frá.

Sá háttur IP-fjarskipta ehf. (Tal) að birta tilkynningu um breytingar á viðskiptaskilmálum félagsins eingöngu á heimasíðu félagsins braut gegn 3. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga sbr. tilmæli PFS um birtingu og lágmarks innihald viðskiptaskilmála fjarskiptaþjónustu og skyldu fjarskiptafyrirtækja til að tilkynna notendum breytingar á þeim.

Fyrirkomulag Tals á reikningagerð félagsins fyrir fjarskiptaþjónustu og sundurliðun reikninga braut gegn 3. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga, sbr. 4. gr. – 6. gr. reglugerðar nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu.

Tal ber að senda viðskiptavinum sínum reikninga fyrir þjónustu sína, fyrir hvert gjaldtímabil, í samræmi við 1. mgr. 38. gr. laga nr. 81/2003, sbr. 4. gr., 5. gr., 6. gr. og 7. gr. reglugerðar nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu.

Tal ber að gera nauðsynlegar úrbætur á reikningakerfi félagsins með hliðsjón af kröfum reglugerðar nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu. Skal úrbótum lokið eigi síðar en 15. febrúar 2013.

Tali ber að afhenda Póst- og fjarskiptastofnun afrit af stöðluðum reikningi félagsins fyrir 15. febrúar n.k.

Þá ber Tal, innan sömu tímamarka, að upplýsa stofnunina um fyrirkomulag þess að því er varðar birtingarhátt tilkynninga félagsins til viðskiptavina sinna, vegna breytinga á viðskiptaskilmálum, sbr. 3. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga, sbr. tilmæli PFS um birtingu og lágmarks innihald viðskiptaskilmála fjarskiptaþjónustu

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 að viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar. Um kostnað vegna málskots fer samkvæmt 5. mgr. 13. gr. sömu laga, auk þess sem greiða ber sérstakt málskotsgjald að upphæð 150.000, skv. 6. gr. reglugerðar nr. 39/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála. Sem neytanda ber kvartanda þó ekki að greiða umrætt málskotsgjald.

Reykjavík, 19. desember, 2012

---

Hrafnkell V. Gíslason, forstjóri

---

Guðmunda Áslaug Geirsdóttir