



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 28/2012 vegna kvartana um reikningagerð Hringdu ehf.

I.

Erindið

Póst- og fjarskiptastofnun hafa borist kvartanir frá tveimur einstaklingum þess efnis að reikningagerð á vegum fyrirtækisins Hringdu ehf. (hér eftir Hringdu) uppfylli ekki kröfur reglugerðar nr. 526/2011, um reikningagerð. Er um að ræða kvartanir frá [...] ¹, (A), dags. 18. nóvember 2011 og [...] ² (B), dags. 22. nóvember 2011. Er umkvörtunarefnið í ofangreindum tilvikum hið sama, þ.e. að kvartendum berist ekki sundurliðaðir reikningar frá félaginu og þeim sé því ókleift að sjá hvað liggur að baki þeirri heildarfjárhæð sem þeim er gert að greiða fyrir þjónustu félagsins.

Í ljósi þess að framangreindar kvartanir lúta efnislega að því sama auk þess að beinast báðar að sama aðila, þ.e. fjarskiptafyrirtækinu Hringdu, 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

Með bréfi dags. 18. nóvember 2011, barst PFS kvörtun A, en upprunalega laut kvörtunin að númera- og þjónustuflutningi Hringdu, en A hafði nýverið skipt um þjónustuaðila og fært sig yfir til Hringdu. Samkvæmt A gekk viðkomandi flutningur illa en símaþjónustan var ýmist að detta úr sambandi eða virkaði ekki. PFS sendi bréf vegna þessa til Hringdu, þar sem félaginu var gerð grein fyrir umkvörtunarefninu og þeim gefinn kostur á því að tjá sig og koma með athugasemdir og skýringar. Í ljósi þessa, sem og þess að stofnuninni höfðu borist þó nokkrar kvartanir á stuttum tíma, sem allar beindust gegn Hringdu óskaði stofnunin eftir því að forsvarsmenn fyrirtækisins kæmu á fund stofnunarinnar, þann 24. nóvember. Var á

¹ Nafn afmáð vegna trúnaðar.

² Nafn afmáð vegna trúnaðar.

umræddum fundi m.a. farið yfir þær kvartanir sem borist höfðu til stofnunarinnar og félaginu gerð grein fyrir mikilvægi þess að svara erindum stofnunarinnar, auk þess sem PFS kallaði eftir hinum ýmsu gögnum frá Hringdu, s.s. verkferlum við númera- og þjónustuf lutning og afritum af reikningum félagsins.

Með símtali frá Hringdu, þann 2. desember, óskaði félagið eftir því að fá sent afrit af öllum útistandandi kvörtunum sem stofnuninni hefðu borist gegn Hringdu auk fylgigagna. Með bréfi PFS, dags. 2. desember, varð PFS við þeirri beiðni Hringdu og ítrekaði sem fyrr ósk stofnunarinnar að fá athugasemdir Hringdu vegna umræddra kvartana. Var svarfrestur gefinn til 19. desember.

Í tilefni af almennri fyrirspurn PFS til fjarskiptafyrirtækja, um fyrirmynd og form reikninga vegna nýrrar reglugerðar sem hafði tekið gildi, barst PFS þann 2. desember tölvupóstur frá Hringdu, en meðfylgjandi honum var að finna afrit af tilteknum reikningi. Um var að ræða reikning vegna ákveðinna reikningsviðskipta, sem uppfyllti ekki skilyrði reglna nr. 526/2011, um reikningagerð, varðandi sundurliðun fjarskiptanotkunar, ekki frekar en þeir reikningar sem A og B sendu síðar inn til stofnunarinnar, sbr. kafla 2.1. og 2.2. Með öðrum orðum, þá lagði fyrirtækið ekki fram almenna staðlaða fyrirmynd að sundurliðun reikninga.

Um mánaðamótin nóvember/desember komst símasamband kvartanda loks í lag en kvartandi hafði enn á ný samband við PFS, þann 12. janúar 2012, þar sem kvartandi benti á að greiðsluseðill fyrir umrædda þjónustu væri kominn í heimabanka kvartanda, en engan reikning væri hins vegar að finna með upplýsingum um hvað lægi á baki hinni gjaldfærðu upphæð. Með bréfi dags. 18. janúar, ítrekaði PFS fyrri erindi sín um svör Hringdu vegna kvartana sem og vegna skila á gögnum, þ.m.t. fyrirmynd af sundurliðun reikninga félagsins. Gerði PFS Hringdu ennfremur grein fyrir því að þrátt fyrir ítrekanir hefðu umbeðnar upplýsingar og svör ekki borist til stofnunarinnar og skoraði á fyrirtækið að verða við fyrrgreindri beiðni PFS, en að öðrum kosti gæti komið til þess að gripið yrði til dagssekta skv. heimildum 12. gr. laga nr. 69/2003, án frekari viðvarana. Var svarfrestur veittur til 30. janúar.

Með tölvupósti Hringdu, dags. 30. janúar 2012, til PFS kom fram að Hringdu hefði haft samband við kvartanda vegna þessa og fengið frá honum staðfestingu um að „allt væri í góðu hjá honum“. Spurði Hringdu hvort þetta nægði til þess að loka málinu í bili.

Með tölvupósti PFS til Hringdu sama dag, tjáði PFS Hringdu að stofnunin hefði ekki haft samband við kvartanda til að fá staðfestingu á því að leyst hefði verið úr umræddum ágreiningi er laut að reikningum, en slíkt yrði þó gert. Hins vegar benti stofnunin Hringdu á, að þrátt fyrir að staðfesting þess efnis að kvartandi teldi málinu lokið af sinni hálfu, þá breytti það ekki því að nauðsynlegt væri að viðskiptavinum félagsins bærust reikningar fyrir þeirri þjónustu sem þeir hefðu óskað eftir. Ennfremur benti PFS á að reikningarnir þyrftu að vera sundurliðaðar sbr. 38. gr. fjarskiptalaga, sbr. reglugerð nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu, enda hlyti það að teljast grundvallarforsenda fyrir viðskiptavinum að vera kleift að sjá hvað liggja að baki hinni raunverulegu gjaldtöku. Að lokum vísaði PFS til bréfs stofnunarinnar, dags. 18. janúar, þar sem óskað var eftir svörum frá félaginu vegna þeirra kvartana sem stofnuninni höfðu borist sem og afritum af verkferlum vegna númera- og þjónustuf lutnings og fyrirmyndum af sundurliðuðum reikningum. Var Hringdu gefinn loka svarfrestur til 30. janúar.

Með tölvupósti PFS, dags. 7. febrúar, óskaði stofnunin eftir staðfestingu af hálfu A, um hvort kvartandi hefði fallist á skýringar Hringdu og teldi málinu lokið. Í kjölfarið hafði kvartandi

samband við stofnunina þar sem fram kom að enn bærust engir sundurliðaðir reikningar fyrir utan greiðsluseðla í heimabanka nema hann óskaði sérstaklega eftir þeim og greiðslufjárhæðin á greiðsluseðli í heimabanka stemmdi ekki við greiðslufjárhæð reikningsins. Með tölvupósti, dags. 8. febrúar barst stofnuninni afrit frá kvartanda af reikningi hans frá Hringdu en þar kom fram að heildar upphæðin til greiðslu væri [...]³ kr. Hins vegar kom fram af hálfu kvartanda að heildarfjárhæð greiðsluseðils í heimabanka væri [...]⁴ kr. Auk þess væri ekki að finna neina sundurliðun á reikningi félagsins líkt og reglugerð nr. 526/2011 geri ráð fyrir. Með tölvupósti dags. 3. apríl s.l., barst PFS afrit frá kvartanda, af tölvupósti hans til Hringdu en þar kom fram af hálfu kvartanda að honum berist ennþá engir reikningar, auk þess sem áskriftarleiðin sem kvartandi hafi samið um hafi hljóðað upp á [...]⁵ kr., en fjárhæð greiðsluseðilsins sé hins vegar að upphæð [...]⁶ kr. Bendir kvartandi á að það sé engin leið að greiða fyrir vörur og þjónustu ef enginn reikningur liggja að baki. Kvartandi upplýsti Hringdu að lokum um að afrit hefði verið sent til PFS.

Þann 23. apríl sendi kvartandi PFS enn á ný afrit af rafrænum samskiptum kvartanda við Hringdu en af þeim var ljóst að enn voru kvartanda ekki að berast sundurliðaðir reikningar, heldur einungis greiðsluseðlar í heimabanka. Þurfti kvartandi þar af leiðandi enn að ganga eftir því að fá slíkan reikning sendan með því að hafa samband við Hringdu.

Með tölvupósti dags. 24. apríl s.l., sendi PFS enn á ný ítrekun til Hringdu þar sem stofnunin óskaði eftir svörum félagsins vegna þeirra kvartanda sem stofnuninni höfðu borist og vörðuðu Hringdu. Var Hringdu gerð grein fyrir að um lokafrest væri að ræða, og ef stofnuninni bærust ekki svör innan þess svarfrests sem gefinn væri þá hygðist PFS taka ákvörðun í umræddum málum, á grundvelli þeirra gagna sem fyrir lægju í hverju máli fyrir sig. Ekki bárust stofnuninni frekari svör félagsins að því er varðaði kvörtun kvartanda, þrátt fyrir margítrekaðar tilraunir af hálfu stofnunarinnar.

2.2

Kvartandi B

Þann 22. nóvember s.l., barst PFS kvörtun B er laut m.a. að reikningagerð Hringdu. Í kvörtuninni kom t.a.m. fram af hálfu kvartanda að honum hefði aldrei borist sundurliðaður reikningur frá félaginu frá því hann hefði hafið viðskipti við Hringdu. Þar með hefði hann aldrei verið meðvitaður um hvað lægi að baki gjaldtöku félagsins, nema með því að hringja sjálfur í þjónustuver félagsins til þess að biðja um að fá sendan reikning, sem tæki allt að 30 til 60 mínútur. Kvartandi bendir ennfreður á að komið hafi jafnvel fyrir að kvartanda hafi verið tjáð í símtölum þessum við þjónustuver Hringdu, að reikningur verði sendur á tölvupósti, en hann berist svo ekki og kvartandi þurfi því að hringja á ný.

Kvartandi tiltekur að mánaðamótin október-nóvember hafi honum borist, eftir símtal við þjónustuver félagsins, reikningar 3 til 4 mánuði aftur í tímann, og í ljós hafi komið að allir hafi þeir verið rangir. Hafði Hringdu rukkað kvartanda um „router gjald“ en kvartandi hafi notað eigin router, líkt og hann hefði gert félaginu grein fyrir í upphafi viðskipta sinna við Hringdu. Þetta hefði hann þá þegar ítrekað við félagið án þess að tekið hafi verið tillit til þess og reikningar leiðréttir. Kvartandir tiltekur ennfreður að nánast ómögulegt hafi verið að sjá notkun gagnamagns hjá félaginu þar sem síða þess <http://notkun.hringdu.is> hafi verið óvirk í

³ Fjárhæð afmáð vegna trúnaðar.

⁴ Fjárhæð afmáð vegna trúnaðar.

⁵ Fjárhæð afmáð vegna trúnaðar.

⁶ Fjárhæð afmáð vegna trúnaðar.

nokkra mánuði og bendir jafnframt á að ekki sé félagið með þjónustuvef til þess að mögulegt sé að fylgjast með. Telur kvartandi að lokum ekki koma skýrt fram á heimasíðu Hringdu hvað áskrifin sem kvartandi skráði sig í, kostar, þ.e.a.s. pakki sem felur í sér áskrift á heimasíma og Interneti.

Með bréfi PFS dags. 24. nóvember 2011, var Hringdu sent afrit af kvörtun kvartanda, auk þess sem félaginu var gefinn kostur á því að koma með athugasemdir og skýringar vegna umkvörtunarefnisins. PFS gerði Hringdu ennfreður grein fyrir því laga- og regluumhverfi sem gildi að því er varðaði reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu og vísaði m.a. til þess að í reglugerð nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu, væri skilmerkilega taldir upp þeir þættir sem skuli að lágmarki koma fram á almennum reikningum fjarskiptafyrirtækja til áskrifenda sinna, sbr. 5. gr. reglugerðarinnar, auk þess sem hún tiltæki hvernig skuli sundurliða upplýsingar vegna tal- farsíma og netþjónustu sbr. 6. gr. og 7. gr. reglugerðarinnar. Að lokum óskaði PFS eftir því að fá sendar fyrirmyndir af reikningum þeim er félagið sendi út til viðskiptavina sinna vegna fjarskiptaþjónustu. Var félaginu veittur svarfrestur til 5. desember.

Þann 19. desember 2011, barst PFS tölvupóstur frá Hringdu vegna kvörtunar B. Þar kom fram af hálfu félagsins að haft hefði verið samband við kvartanda og honum verið sendir allir reikningar á rafrænu formi, og slíkt yrði gert framvegis. Auk þess hefði „router-leiga“ sú sem slysast hefði inn í reikninginn, vegna mistaka af hálfu félagsins, verið leiðrétt. Kom að lokum fram af hálfu Hringdu að þeir hygðust bæta upp kvartanda þessi óþægindi.

Með bréfi PFS, dags. 21. desember, upplýsti stofnunin kvartanda um að í kjölfar kvörtunarinnar hefði PFS óskað eftir fundi með Hringdu þar sem m.a. hefði verið fjallað um kvörtunina auk þess sem farið hefði verið yfir þær reglur er giltu um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu sbr. reglur nr. 526/2011. Upplýsti stofnunin kvartanda ennfreður um að óskað hefði verið eftir að fá afrit af reikningum félagsins. Meðfylgjandi var svo að finna afrit af svarbréfi Hringdu þar sem skýringar félagsins var að finna og kvartanda gefinn kostur á því að tjá sig um viðkomandi bréf félagsins.

Þann 28. desember 2011, barst PFS tölvupóstur frá kvartanda þar sem fram kom að Hringdu hefði haft samband við kvartanda þann 19. desember, og honum tilkynnt að allir reikningar hefðu verið leiðréttir sem yrðu sendir í tölvupósti til kvartanda svo hann gæti yfirfarið þá. Kom ennfreður fram að Hringdu hefði upplýst kvartanda að sundurliðaðir reikningar myndu framvegis berast í tölvupósti um hver mánaðamót.

Kvartandir bendir á að fram hafi komið í samtali sínu við starfsmann Hringdu, að félagið væri ekki að rukka fólk fyrir umfram gagnamagn þar sem síðan til að fylgjast með hefði verið óvirk. Sú síða væri hins vegar orðin virk nú. Kvartandi segir það ekki rétt en hann hafi reynt að fara inn á umrætt lén þó nokkuð oft síðustu vikur/mánuði, og þegar það hafi verið virkt þá komi ekki upp rétt gagnamagn. Eins og staðan sé í dag þá sé þetta hins vegar ekki virkt. Kvartandi bendir á að samkvæmt Hringdu þá sé félagið ekki að rukka fólk fyrir umfram gagnamagn, en spyr jafnframt, hvaða tryggingu kvartandi hafi fyrir því. Tiltekur hann sem dæmi að ef t.d. 50 GB eru innifalin í áskrift sinni, og það er uppurið þann 15. janúar, hvernig hann geti verið viss um að ekki sé verið að rukka fyrir umfram gagnamagn ef síðan er á þeim tímapunkti ekki virk.

Kvartandi tiltók að tíu dögum eftir símtal Hringdu, eða þann 28. desember, hefðu engir reikningar ennþá borist til kvartanda. B bendir á að Hringdu hafi reynt að hringja í sig en

kvartandi hafi misst af því símtali. Hins vegar hafi B sent tölvupóst á þjónustuver Hringdu þar sem fram hafi komið að honum hefðu engir reikningar borist enn. Í svari þjónustuversins sem barst daginn eftir, hafi hins vegar komið fram að reikningadeildin hefði engar upplýsingar um þetta og til þess að geta sent B umrædda reikninga þá vantaði nánari upplýsingar, sem B sendi svo um einum og hálfum klukkutíma síðar. B bendir á að enginn svör né reikningar hafi borist eftir þetta. B benti á að þjónustan væri skráð á kennitölu kærustu sinnar, en B hefði þegar gert Hringdu grein fyrir þessu og í öllum samtölum sínum við félagið hefði þetta verið ljóst. Gerir kvartandi athugasemd við þessa afgreiðslu reikningadeildarinnar og bendir á að hann hafi sjálfur starfað í þjónustuveri fjarskiptafyrirtækis um tíma, og ef þjónustukerfi sé til staðar hjá fyrirtækinu, þá ætti að vera til yfirlit yfir fyrri símtöl og samskipti fyrirtækisins við kvartanda.

Að lokum vísar B til fyrrgreindra ummæla Hringdu, sbr. bréf félagsins dags. 19. desember, þar sem fram kom af hálfu Hringdu að þeir hygðust bæta B upp fyrir þau óþægindi sem þetta hefði haft í för með sér fyrir kvartanda auk þess að senda kvartanda reikningana. Kvartandi bendir hins vegar á að honum sé óljóst hvernig félagið hygðist bæta honum fyrrgreint upp þar sem honum hefði aldrei verið boðið eitt né neitt, nema að fá reikningana senda, sem hann hefði enn ekki fengið senda.

Með bréfi PFS dags. 4. janúar 2012, var Hringdu gerð grein fyrir athugasemdum kvartanda og gefinn kostur á því að koma með athugasemdir og skýringar vegna kvörtunarinnar. Var svarfrestur veittur til og með 11. janúar. Ekkert svar barst þó innan þeirra tímamarka.

Þann 18. janúar s.l., sendi PFS á ný ítrekunar bréf til Hringdu þar sem óskað var eftir upplýsingum frá félaginu vegna kvartana auk afrita af verkferlum félagsins vegna númera- og þjónustuflutnings sem og afrita af sundurliðun reikninga félagsins. Var Hringdu gefinn lokafrestur til að svara erindum stofnunarinnar, til 30. janúar, en að öðrum kosti yrði hugsanlega gripið til dagssekta skv. heimildum 12. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun.

PFS barst tölvupóstur frá Hringdu, í kjölfar ofangreinds bréfs stofnunarinnar, þann 18. janúar 2012, þar sem óskað var eftir afriti af gögnum málsins svo félaginu væri unnt að svara umkvörtunarefninu og þeim athugasemdum sem fram hefðu komið. Varð PFS við þeirri beiðni Hringdu. Svar barst svo frá Hringdu, síðar sama dag þar sem fram kom af hálfu félagsins að engar þjónustur fyndust skráðar á kennitölu eða nafnið [...] ⁷ eða [...] ⁸ og því væri Hringdu ókleift að klára þetta mál.

Þann 18. janúar 2012, svaraði PFS fyrrgreindum tölvupósti frá Hringdu en þar benti PFS á að líkt og áður hefði komið fram af hálfu kvartanda að viðkomandi þjónusta væri skráð á kærustu kvartanda. Benti PFS ennfremur á að samkvæmt bréfi Hringdu, dags. 19. desember s.l., hefði félagið þegar sent kvartanda alla reikninga í tölvupósti, router-leigan sem slysast hefði í reikninginn hefði verið leiðrétt og búið væri að leysa úr máli þessu á milli Hringdu og kvartanda. PFS benti hins vegar Hringdu á að skv. bréfi kvartanda, dags. 28. desember s.l., hefðu engir slíkir reikningar borist kvartanda auk þess sem síða félagsins <http://notkun.hringdu.is> væri enn óvirk og þar með ekki hægt að fylgjast með gagnamagninu.

PFS tók fram að ofangreint væri til þess fallið að afvegaleiða stofnunina þar sem félagið hefði annars vegar haldið því fram í bréfi sínu til PFS, dags. 19. desember s.l., að búið væri að leysa úr umræddum ágreiningi og reikningar þegar verið sendir kvartanda, og hins vegar hafi

⁷ Nafn afmáð vegna trúnaðar.

⁸ Nafn afmáð vegna trúnaðar.

stofnuninni borist tölvupóstur frá Hringdu, dags. 18. janúar, þar sem fram hafi komið að viðkomandi aðili fyndist hvergi í kerfum félagsins eða skráðar þjónustur á kvartanda og því sæi félagið sér ekki fært að klára umrætt mál.

PFS benti Hringdu m.a. á að stofnunin hefði komið til móts við félagið vegna þeirra kvartana sem borist hefðu til PFS, á allan mögulegan hátt, s.s. með lengri svarfrestum, fundi með stofnuninni þar sem m.a. var farið yfir tiltekin mál og lagaumhverfi sem að þeim snéru, skýrð fyrir forsvarsmönnum félagsins, auk fjölda ítrekana. Slíkar tilraunir stofnunarinnar til að fá svör frá Hringdu hefðu hins vegar til þessa, ekki borið árangur sem erfiði. Ítrekaði stofnunin að lokum að Hringdu væri veittur lokafrestur til að skila umbeðnum upplýsingum til PFS til 30. janúar.

Þann 30. janúar barst PFS tölvupóstur frá Hringdu þar sem fram kom af hálfu félagsins að haft hefði verið samband við kvartanda A. Felldir hefðu verið niður reikningar sem birst hefðu í heimabanka kvartanda og þeir felldir niður, líkt og kvartanda hefði verið lofað af hálfu Hringdu. Kom enn fremur fram af hálfu Hringdu að félagið hefði óskað eftir staðfestingu frá kvartanda um að „allt væri í góðu hjá honum“, og staðfesting þess efnis hefði borist þann 27. janúar. Óskaði Hringdu eftir svári um hvort þetta svar félagsins nægði til þess að loka málinu í bili.

PFS svaraði tölvupósti Hringdu um hæl, en þar kom m.a. fram af hálfu PFS að stofnunin hefði ekki haft samband við kvartanda um hvort leyst hefði verið úr umræddum ágreiningi eður ei, og hvort heldur sem slík staðfesting fengist eður ei, þá breytti það ekki því að nauðsynlegt væri fyrir viðskiptavini félagsins að fá reikninga fyrir þá þjónustu sem þeir hefðu óskað eftir, sem væru sundurliðaðir sbr. 38. gr. fjarskiptalaga og reglugerð nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu. Benti PFS að slíkt hlyti að teljast grundvallarforsenda fyrir viðskiptavini að geta séð hvað liggja að baki hinni raunverulegu gjaldtöku. PFS vísaði enn fremur í fyrrnefnt bréf stofnunarinnar og tölvupóst dags. 18. janúar s.l., þar sem óskað var eftir svörum frá félaginu vegna þeirra kvartana sem stofnuninni höfðu borist sem og afritum af verkferlum vegna númera- og þjónustuflyttings og afrita af sundurliðuðum reikningum tíu einstaklinga, völdum af handahófi fyrir gjaldtímabilið desember. PFS benti á að ofangreind svör hefðu enn ekki borist PFS og minnti Hringdu á að sá lokasvarfrestur sem veittur var, væri í dag, eða 30. janúar.

PFS barst tölvupóstur frá Hringdu samdægurs þar sem fram kom að Hringdu væri að vinna öll þau mál sem borist hefðu.

Þann 2. febrúar sendi PFS tölvupóst til Hringdu, þar sem PFS gerði Hringdu grein fyrir að enn hefðu engin svör borist til stofnunarinnar, né afrit af verkferlum eða sundurliðuðum reikningum félagsins. Óskaði stofnunin eftir svári frá Hringdu, um hvort stofnunin mætti líta svo á að félagið hygðist ekki svara umræddum erindum stofnunarinnar. Ekkert svar barst hins vegar frá Hringdu.

Með tölvupósti Hringdu, dags. 7. febrúar s.l., barst stofnuninni svar frá félaginu að því er varðaði erindi kvartanda B. Þar kom fram að kvartanda B hefðu verið send afrit af öllum reikningum sem gefnir hefðu verið út vegna þjónustu þeirra við félagið. Enn fremur hefði Hringdu hringt í viðkomandi til að staðfesta netfang og látið hann vita af þessu.

Að því er varðaði þann þátt kvörtunar B, er laut að því að vefsíðan <http://notkun.hringdu.is> væri óvirk þá kom fram að vegna tæknilegra örðugleika hjá Hringdu hefði notkunaryfirlit á síðunni á nettengingum legið niðri. Félagið hefði hins vegar ekki lokað á erlent samband hjá

viðskiptavininum sínum, nema í þeim tilfellum þar sem farið hefði verið verulega yfir það gagnamagn sem viðkomandi er að greiða fyrir en í slíkum tilfellum væri ávallt send viðvörðun á viðkomandi viðskiptavin. Hringdu baðst velvirðingar á þeim óþægindum sem þetta kunnir að hafa valdið en tiltók að verið væri að leggja lokahönd á því að koma notkunaryfirlitinu aftur upp, sem ætti að vera fyrir vikulok auk þess sem viðskiptavinir yrðu upplýstir þegar sú yrði raunin.

Þann 8. febrúar s.l., hafði PFS samband við kvartanda B símleiðis þar sem stofnunin gerði kvartanda grein fyrir svörum Hringdu. Í samtalinu kom fram af hálfu kvartanda að hann væri ekki sáttur. Rétt væri að honum hefðu borist afrit af reikningum í tölvupósti en hann hefði hins vegar staðið í þessu stappi, að fá reikninga sundurliðaða, frá því í apríl 2011, án þess að eitthvað hefði gerst. Taldi hann þar af leiðandi líkur á því að það að reikningar myndu berast honum, myndu einskorðast við þetta tiltekna skipti. Sagðist kvartandi að lokum ætla að senda stofnuninni afrit af þeim reikningum sem honum bærust frá Hringdu.

Barst PFS sama dag, tölvupóstur frá kvartanda B þar sem var að finna afrit af þeim reikningum sem Hringdu sendi kvartanda. Í tölvupóstinum kom ennfremur fram af hálfu kvartanda B að Hringdu hefði haft samband við hann eftir að hann hafði sent inn formlega kvörtun sem barst PFS í nóvember lok, og honum tjáð að þetta yrði lagað, þ.e.a.s reikningarnir sem og að notkunarvefur Hringdu yfir yfirlit yfir niðurlag væri kominn í lag. Hvorugt hafi hins vegar staðist. Reikningarnir hafi haldið áfram að koma vitlausir og engin leið til þess að sjá sundurliðaðan reikning nema með því að hringja og óska sérstaklega eftir því og það hafi meira að segja stundum tekið 2 til 3 símtöl sem samanstóð hvert um sig af klukkustundar bið til þess að fá slíkan reikning. Auk þess hafi notkunarsíðan ekki virkað.

Kvartandi B tekur fram að í byrjun nóvember 2011 hafi hann fengið 2 reikninga senda til þess að athuga hvort þetta hefði verið lagað. Það hafi tekið smá tíma að fá þá en þeir hafi að lokum borist honum. Þá hafi hins vegar ekki ennþá verið búið að laga fyrrgreint routergjald, sem var þá búið að vera inni frá því 7. apríl 2011, eða frá því að hann fór í þjónustu til Hringdu. Það var svo þann 22. nóvember sem kvartandi sendi inn umrædda kvörtun til PFS þar sem hann hafi verið orðinn mjög pirraður á umræddu ástandi og þreyttur á því að standa í þessu veseni. Kvartandi bendir á að í meðförum þessa máls þá hafi honum verið lofað öllu fögru af hálfu Hringdu, m.a. að sér yrði bætt upp þessi leiðindi og vesen frá því að PFS hafi fengið málið inn á borð til sín, en ekkert af því hafi staðist og nú í janúar 2012, þá hafi aftur verið vesen með að borga reikninga. Kvartandi bendir á að hann hafi þann hátt á að borga alla reikninga sem eru á heimabankanum í kringum 2 til 3 hvers mánaðar. Þegar hann hafi ætlað að greiða reikninginn fyrir janúar mánuð þá var enginn reikningur frá Hringdu (ekki í fyrsta sinn), og svo nokkrum dögum síðar hafi borist innheimtuviðvörðun, eða þann 10. janúar. Þar hafi reikningurinn verið orðin [...] ⁹ krónum hærri vegna innheimtukostnaðar, dráttarvaxta og tilkynningar og seðilgjalds, og komið fram að kvartandi hefði 10 daga til að greiða umrædda kröfu.

Tiltók kvartandi að þetta hefði verið eitthvað sem hann gat ekki sætt sig við. Ekki það að þetta séu stórar upphæðir, heldur það að þetta er „klúður“ Hringdu. Kvartandi bendir á að hann hafi hringt í Hringdu vegna þessa, sagt við starfsmann Hringdu að nú væri nóg komið af skrípalátum og þetta hlyti bara að vera grín. Starfsmaðurinn tók fram að þetta skyldi skoðað, málið yrði sent áfram og svo yrði haft samband við kvartanda í gegnum tölvupóst eða síma. Kvartandi bendir á að hann hafi ekki verið vongóður um að heyra aftur frá þeim enda hafi það staðist, en þann 31. janúar 2012 hafði hann enn ekki heyrt neitt frá Hringdu. Því hafi hann

⁹ Fjárhæð afmáð vegna trúnaðar.

hringt til þess að athuga hver staðan á málinu væri. Annar starfsmaður hafi þá svarað sem hafi ekki haft minnstu hugmynd um hvað málið snérist, en samkvæmt honum fann hann ekkert viðkomandi reikningunum eða mál sem hafði verið stofnað vegna þessa. Kvartandi segist hafa spurt hvort reikningurinn væri kominn í innheimtu en starfsmaðurinn ekki vitað það og því sent hann áfram til reikningadeildarinnar. Kvartandi sagðist hafa spurt starfsmanninn að því hvort það væri enginn sem gæti gengið frá og klárað mál hjá félaginu, en það væri ítrekað búið að koma fyrir að mál séu skilin eftir hálfkláruð og þar með engin niðurstaða sem fáist.

Kvartandi segist þó hafa fengið svar fljótt frá reikningadeildinni og þá hafi komið í ljós að reikningurinn hafi verið felldur niður og router gjaldið verið tekið út. Kvartandi bendir á að það hafi tekið 8 og ½ mánuð eða frá 7. apríl 2011 til 31. janúar til þess að fá þetta lagað, mörg símtöl og mikið vesen liggja að baki því að hafa fengið þennan einfalda hlut lagaðan. Kvartandi segist hafa sent tölvupóst tilbaka til þess að athuga hvort ekki væri hægt að fá reikninga inn á rafræn skjöl, í heimabanka, og klára málið með þeim hætti, þ.e. tryggja að sundurliðaðir reikningar berist hver mánaðamót, en hann hafi ekki enn fengið svar við þessum tölvupósti þegar þetta bréf sé ritað, þann 8. febrúar. Að lokum tiltók kvartandi m.a. að notkunarsíða félagsins sé ennþá óvirk auk þess sem honum berist enn ekki sundurliðaðir reikningar um hver mánaðamót.

III.

Forsendur og lagaumhverfi

3.1

Afmörkun úrlausnarefnis

Ljóst er, að mati PFS, þegar bréfaskipti og málavextir sem lýst var hér að framan, eru hafðir í huga að í báðum kvörtunum lýtur umkvörtunarefnið að fleiri atriðum en eingöngu reikningagerð félagsins. Sem dæmi má nefna að kvörtun kvartanda A laut upprunalega að annmörkum í ferli Hringdu að því er varðaði númera- og þjónustuf lutning Hringdu, en þróaðist við lausn þess vanda, í kvörtun vegna meintra annmarka á fyrirkomulagi, gerð og birtingu reikninga. Þar sem leyst hefur verið úr fyrrnefndu atriði kvörtunarinnar verður því ekki fjallað frekar um það í ákvörðun þessari. Má ennfremur benda á kvörtun kvartanda B, en þar er, auk þess sem kvartað er yfir reikningagerð félagsins, kvartað yfir því að vefsíða Hringdu þar sem sjá má yfirlit yfir notkun gagnamagns sé ekki virk. Það er hins vegar mat PFS að umrætt álitaefni, þ.e. virkni notkunarsíðu Hringdu, varði ekki meint brot Hringdu gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um Póst- og fjarskiptastofnun, fjarskiptalögum eða skilyrðum almennrar heimilda til að stunda fjarskiptastarfsemi en umrædd þjónustusíða, er nokkurs konar viðbótarþjónusta sem mörg fjarskiptafélög hafa tekið upp á að bjóða viðskiptavinum sínum, án endurgjalds og gilda ofangreind lög eða reglugerð nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu, ekki um slíka viðbótaþjónustu. Skýrist það af því að ekki er skylt að veita slíka þjónustu og er ennfremur ekki gerð sú krafa í reglugerð um reikningagerð að upplýsingar séu veittar og sundurliðaðar í rauntíma. Af þeim sökum verður ekki fjallað frekur um þennan hluta kvörtunar kvartanda B.

Þegar ofangreint er haft í huga er ljóst að eftir stendur hið sameiginlega umkvörtunarefni, þ.e.a.s. að reikningagerð Hringdu uppfylli ekki 38. gr. laga nr. 81/2003, um fjarskipti, sbr. reglugerð 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu. Af þeim sökum þykir ekki vera ástæða, að mati PFS, til þess að víkja að einstökum atvikum í hvorri kvörtun fyrir sig í ákvörðun þessari, enda eiga þær það sammerkt að beinast að Hringdu vegna reikningagerðar félagsins.

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 fjarskiptaþjónu og póstrekkendur. 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 fjarskiptaþjónu 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 fjarskiptaþjónu 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 taka fram að PFS er aðeins bær til að skoða þau álitæfni 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 fjarskiptaþjónu. 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 bréflægu 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 fjarskiptaþjónu 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 gagnavart fjarskiptaþjónu 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 reglugerðar þessarar 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, sem veita fjarskiptaþjónustu 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 reikningagerð Hringdu ehf.

Þegar hefur komið fram í kafla nr. 2.1 og 2.2, að PFS óskaði ítrekað eftir því við Hringdu, að fá fyrirmynd af reikningum sem fyrirtækið gefur út vegna fjarskiptabjónustu. Grundvallaðist þessi beiðni stofnunarinnar á kvörtunum vegna reikningagerðar félagsins, eða m.ö.o. á því að kvartanirnar lutu að því að félagið sundurliðaði ekki reikninga. Líkt og fram hefur komið, þá uppfyllti sú fyrirmynd er stofnuninni barst, í tengslum við almenna könnun PFS meðal fjarskiptafyrirtækja, ekki kröfur reglugerðarinnar, né heldur þeir reikningar er kvartendur lögðu fram. Þá varð Hringdu ekki við ítrekuðum beiðnum stofnunarinnar um að afhenda stofnuninni verkferla félagsins við númera- og þjónustuflutning.

Þegar þeir reikningar eru skoðaðir með hliðsjón af reglugerð nr. 526/2011 er ljóst að mati PFS að reikningarnir eru ekki í samræmi við það sem reglugerðin mælir fyrir um og er þeim ábótavant. Ljóst er að umrædd afrit taka eingöngu til þeirra viðskipta og þeirra þjónustna sem kvartandi A og B, áttu við Hringdu og umrædd skoðun því ekki tæmandi. Í ljósi þess að PFS barst ekki almenn stöðluð fyrirmynd af sundurliðun reikninga félagsins sér stofnunin sér ekki annað fært en að leggja reikninga A og B til grundvallar sem almennt fyrirkomulag reikningagerðar af hálfu Hringdu.

Þegar afrit þessi eru skoðuð má sem dæmi nefna, að því er varðar notkunargjöld fyrir tal- og farsímaþjónustu, að ekki er að finna upphafsgjöld tilgreind á reikningi líkt og 6. gr. reglugerðarinnar kveður á um. Er þar einungis að finna fjölda símtala og lengd sem talin er í mínútum. Ekki er neitt óeðlilegt við það, að því undanskildu að raunlengd er talin í sekúndum, en að mati PFS verður að teljast ómálefnalegt að misræmi sé á milli mælieininga að því er varðar raunlengd og gjaldfærða lengd og slíkt sé til þess fallið að valda neytendum ruglingi. Er raunlengdin enn fremur í mjög smáu lettri miðað við annað á reikningi.

IV.

Niðurstaða

Ágreiningsmál þetta lýtur að því að Hringdu sendi viðskiptavinum sínum ekki sundurliðaða reikninga, en fram hefur komið að kvartendum hafi eingöngu borist reikningur með ákveðinni greiðslufjárhæð, án þess að þeim sé kleift að sjá hvað liggur að baki þeirri fjárhæð. Hafa helstu málavextir kvartanda A og kvartanda B þegar verið raknir hér að framan, auk sjónarmiða Hringdu. Að mati PFS verður hins vegar að telja sjónarmið félagsins af fremur skornum skammti en ekkert hefur komið fram af hálfu fyrirtækisins sem varðar beint umrætt ágreiningsmál, þ.e um fyrirkomulag, gerð og birtingu reikninga félagsins til sinna viðskiptamanna, að öðru leyti en því að fyrirtækið hefur gefið þau svör að það vilji eða hyggist bæta viðkomandi aðilum upp þau óþægindi sem þeir hafi orðið fyrir vegna þessa og þeir fái framvegis senda slíka reikninga. Er enn fremur engar skýringar að finna á viðkomandi fyrirkomulagi félagsins á reikningagerð eða skorti þess, öllu heldur.

Samkvæmt bréfum og tölvupóstum frá bæði kvartanda A og B, þá virðist sem loford Hringdu um úrbætur hafi ekki náð fram að ganga og þeir ítrekað í þeirri stöðu að þurfa að ganga á eftir því að fá slíka sundurliðun reiknings, sem hafi oftast en ekki erindi sem erfiði. Af þessu aðgerðaleyfi Hringdu, þ.e að sundurliða ekki reikninga eða jafnvel að þeir berist viðkomandi aðilum ekki, hvort heldur er á tölvupósti, í bréfpósti eða á heimabanka, leiðir að viðskiptavinum er með engu móti kleift að vita hvað felst í viðkomandi reikningsfjárhæð, eða hvernig notkunarmynstur viðkomandi er með og hvort viðkomandi þjónusta sé sú þjónusta sem henti viðkomandi með tilliti til þess. Er hér, að mati PFS, ekki eingöngu um að ræða

tilvik um afleita þjónustu af hálfu Hringdu, heldur skýlaust brot á 38. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003 og reglugerð nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu.

Þegar hefur verið fjallað um 38. gr. fjarskiptalaga en út frá skýru orðalagi þessa ákvæðis er ljóst að áskrifendur tal- og farsímaþjónustu eiga rétt á að fá reikninga fyrir fjarskiptanotkun sína sundurliðaða, frá þeim fjarskiptaþjónustuaðila sem þeir eiga viðskipti við. Hefur þar að auki verið fjallað um reglugerð nr. 526/2011 um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu og hvað felst að meginstefnu í henni að því er varðar þær upplýsingar sem fram eiga að koma á reikningi til handa áskrifendum, sem hefur því markmiði að gegna að halda neytendum upplýstum um viðskipti sín og kjör. Það er því engum vafa undirorpið að í gildi eru skýrar reglur fyrir fjarskiptafyrirtæki að því er lýtur að birtingu, fyrirkomulagi og gerð reikninga fyrir fjarskiptaþjónustu, enda hlýtur það að teljast grundvallarforsenda allra viðskipta að fyrirtæki sendi reikning til sinna viðskiptamanna vegna aðkeyprtar þjónustu, þar sem fram kemur með skýrum hætti fyrir hvað viðkomandi reikningur stendur, og viðskiptavinum þannig upplýstur um sín kaup og kjör hverju sinni.

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 Hringdu fyrir það, að hafa ekki hagað reikningagerð sinni í samræmi við lög og reglur þar að lútandi. Að sama skapi er það óforsvaranleg háttsemi af hálfu Hringdu að verða ekki við ítrekuðum beiðnum stofnunarinnar um upplýsingaöflun. Eins og gögn þessa máls bera með sér þá eru dæmi um að erindi stofnunarinnar, tiltekin bréfaskipti og gögn, hafi jafnvel glatast innan fyrirtækisins, þeim ekki svarað og látin afskiptalaus. Það er grundvallaratriði að starfandi fjarskiptafyrirtæki á markaði lúti eftirliti stofnunarinnar hvað varðar gagnaöflun, með vísan til þeirrar skýru valdheimildar sem PFS styðst við í þeim efnunum sbr. 5. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun.

Verulegur og viðvarandi misbrestur á því að skráð fjarskiptafyrirtæki svari formlegum erindum stofnunarinnar kann að lokum að leiða til þess að fjarskiptafyrirtækið fái ekki lengur notið almennrar heimildar, að undangenginni skriflegri viðvörðun þar um, sbr. 8. mgr. 5. gr. laga nr. 69/2003. Hyggst PFS taka þessa háttsemi Hringdu sérstaklega fyrir í öðru og aðskildu máli.

Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða stofnunarinnar, að sá háttur Hringdu að sundurliða ekki reikninga félagsins hafi brotið gegn 1. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga sbr. 6. gr. og 7. gr. reglugerðar nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu.

Er það enn fremur niðurstaða stofnunarinnar að Hringdu beri að endurskoða reikningagerð félagsins með tilliti til reglugerðar nr. 526/2011 og afhenda Póst- og fjarskiptastofnun almenna staðlaða fyrirmynd af reikningum félagsins fyrir 30. desember n.k. Þá ber Hringdu, innan sömu tímamarka, að upplýsa stofnunina um fyrirkomulag þess að því er varðar birtingarhátt reikninga félagsins til viðskiptavina sinna.

Ákvörðunarorð

Sú háttsemi Hringdu ehf. að sundurliða ekki reikninga [A] og [B], braut gegn 1. mgr. 38. gr. laga nr. 81/2003, um fjarskipti, sbr. 6. gr. og 7. gr. reglugerðar nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu.

Hringdu ehf. 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.

Hringdu ehf. ber að endurskoða reikningagerð félagsins með tilliti til þeirra stöðluðu upplýsinga og þeirrar lágmarks sundurliðunar sem skylda er að birta á reikningum sbr. fyrrgreinda 4. gr. – 7. gr. reglugerðar nr. 526/2011, um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu.

Hringdu skal ennfremur upplýsa Póst- og fjarskiptastofnun um fyrirkomulag félagsins að því er varðar birtingarhátt reikninga til viðskiptavina sinna almennt, auk þess sem félaginu ber að afhenda Póst- og fjarskiptastofnun almenna og staðlaða fyrirmynd af reikningum félagsins fyrir 30. desember n.k.

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

Reykjavík, 24. október, 2012

Hrafnkell V. Gíslason, forstjóri

Guðmunda Áslaug Geirsdóttir