



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Greining á kvörtunum neytenda til
Neytendasamtakanna vegna
fjarskiptamála árið 2010

Inngangur

Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) hefur unnið greiningu á helstu efnispáttum þeirra kvartana sem Neytendasamtökunum bárust á árinu 2010 vegna fjarskiptamála. Greiningin var unnin í samvinnu við samtökin og skv. sundurliðun þeirra, en samkvæmt ársskýrslu Leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna fyrir árið 2010 voru fyrirspurnir vegna fjarskiptamála á árinu 2010 í 4. sæti hvað varðar fjölda erinda.

Hér fyrir neðan gefur að líta á stutta umfjöllun um hlutverk Póst- og fjarskiptastofnunar og gildissvið laga nr. 81/2003 um fjarskipti. Því næst er að finna nánari útlistun á efni þeirra kvartana er Neytendasamtökunum bárust á síðastliðnu ári. Eru kvartanirnar flokkaðar og ýmsir þættir skoðaðir s.s. hvort um sé að ræða brot á fjarskiptalögum, skort á vernd í lögum, skort á upplýsingum o.s.frv. Þeir efnisflokkar kvartana sem rætt er um í þessu skjali eru eftirfarandi:

- [Reikningar](#)
- [Markaðssetning](#)
- [Þjónusta og aðgengi að upplýsingum](#)

Hlutverk Póst- og fjarskiptastofnunar og gildissvið fjarskiptalaga

Póst- og fjarskiptastofnun starfar á grundvelli [laga nr. 69/2003](#) um stofnunina 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 hafi 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. Reynist fjarskiptafyrirtæki hafa brotið gegn fjarskiptalögum, hefur PFS heimild til að knýja á um að fjarskiptafyrirtæki geri úrbætur.

Póst- og fjarskiptastofnun hefur m.a. verið falið að greiða úr ágreiningi milli fjarskiptafyrirtækja annars vegar og fjarskiptafyrirtækja og neytenda hins vegar en stofnuninni er samkvæmt lögum skylt að gæta hagsmuna neytenda í pósthjónustu og fjarskiptum. Kveðið er á um að hún eigi að stuðla að neytendavernd og tryggja hag neytenda í þjónustu póst og fjarskiptafyrirtækja. (m.a. í 6 gr. fjarskiptalaga). Samkvæmt 10. gr. laga nr. 69/2003, skal stofnunin 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 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.

Efni kvartana og greining

Reikningar

- 1. SMS-happdrættisleikir. Komið hefur fyrir að börn með frelsisnúmer fái bakreikninga vegna þátttöku í slíkum leikjum, þ.e. inneignin dugir þá ekki fyrir þátttökunni en þrátt fyrir það virðist hægt að senda SMS eftir að inneignin er kláruð.**

Í [reglugerð nr. 780/2010](#) um yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum segir í 10. gr. að þegar um notendur fyrirframgreiddrar fjarskiptaþjónustu sé að ræða skuli fjarskiptafyrirtæki gæta þess að ekki geti myndast neikvæð inneign hjá notandanum vegna símtala/SMS-skilaboða í númer fyrir virðisaukandi þjónustu með yfirgjaldi. Er ennfremur kveðið á um að ekki sé heimilt að krefja notendur fyrirframgreiddrar farsímaþjónustu, eftir á, um greiðslu fyrir virðisaukandi þjónustu í tal- og farsímanetum, þrátt fyrir að næg innistæða reynist ekki hjá notendum slíkrar þjónustu.

Hvað varðar skilgreiningu á frelsi eða frelsisþjónustu þá er hvergi að finna nákvæma og ítarlega útlitun á hugtakinu í fjarskiptalögum eða reglugerðum, að undanskilinni þeirri skilgreiningu er finna má í [reglugerð nr. 220/2010](#) um verðsamanburð á fjarskiptaþjónustu en þar segir einungis að frelsisþjónusta sé fyrirframgreidd farsímaþjónusta. Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) hafa einnig borist kvartanir er lúta að skuldamyndun í frelsisþjónustu. Er það mat PFS að þeir notendur sem kjósa að nota fyrirframgreidda fjarskiptaþjónustu, líkt og frelsi verði að geta treyst því að neikvæð innistæða geti ekki myndast hjá þeim í tengslum við símanotkun þeirra enda telur stofnunin það augljóslega ganga gegn markmiðum frelsis. Telur stofnunin ljóst að ef fjarskiptafyrirtækin geti ekki tryggt að skuldamyndun líkt og sú er að ofan greinir frá, verði ekki, þá sé vafasamt að kenna umrædda þjónustuleið við frelsisþjónustu.

Líkt og fram kemur hér að framan þá á neikvæð inneign eða skuldamyndun ekki að geta myndast hjá frelsisnotendum sbr. 10. gr. reglugerðar nr. 780/2010. Ef svo ber hins vegar undir geta notendur beint kvörtun þess efnis til Póst- og fjarskiptastofnunar skv. 10. gr. laga um stofnunina, nr. 69/2003.

PFS lítur kvartanir þessar alvarlegum augum og má velja því fyrir sér hvort þörf sé á að gripið sé til einhverra frekari ráðstafana vegna þessa. Í því samhengi má benda á að þótt ákveðinn skilningur um frelsi sem þjónustuleið ríki á markaði þá sé ýmislegt sem betur megi fara.

- 2. Óljósir og illskiljanlegir símreikningar, oft með liðum eins og „virðisaukandi þjónusta“ sem þá er e.t.v. áskrift hjá tonlist.is, en fólk áttar sig ekki á. Oft kemur ekki í ljós fyrir en eftir marga mánuði að viðkomandi er í slíkri áskrift sem fjarskiptafyrirtæki hefur rukkað fyrir á þennan ógagnsæja hátt. Ljóst er að símafyrirtæki rukka í auknum mæli fyrir fleira en símþjónustu. Þá er mikilvægt að það komi skýrt fram fyrir hvaða þjónustu er verið að rukka. Ef keyptur er bíomiði, kók í sjálfsala eða greitt í stöðumæli ætti að vera skylda að sundurliða það á símareikningi.**

Liður 2 og 3 eru teknir saman í umfjöllun hér á eftir lið 3, þar sem efnislega á hún við bæði þessi umkvörtunaratriði.

- 3. Áskrift er gjaldfærð af frelsiskorti en notendur sjá aldrei yfirlit yfir úttektir með frelsi. Þetta hefur gerst þegar fólk samþykkir profumánuð hjá tonlist.is í þeirri trú að aðeins um einn mánuð sé að ræða og nýtir því aldrei þjónustuna en hefur jafnvel greitt af henni í mörg ár. Að mati Neytendasamtakanna ætti áskrift eða skuldbindandi þjónusta ekki að geta farið fram í gegnum frelsi.**

Í VIII. kafla fjarskiptalaga nr. 81/2003 er m.a. fjallað um viðskiptaskilmála, gjaldskrár og reikninga. Í 37. gr. laganna kemur m.a. fram að áskrifendur fjarskiptaþjónustu á einstaklingsmarkaði eigi rétt á að fjarskiptafyrirtæki geri við þá samning sem innihalda skuli nánar tiltekin atriði. M.a. skal samningur innihalda upplýsingar um nafn og heimilisfang þjónustuveitanda (er þá væntanlega átt við nafn þess fjarskiptafyrirtæki sem viðskiptavinur á viðskipti við en ekki t.d. www.tonlist.is eða annan aðila sem veitir virðisaukandi þjónustu). Þá ber í slíkum samningi einnig að geta um þá þjónustu sem fjarskiptafyrirtækinu ber að veita og gæðaflokk þjónustunnar og nákvæmar upplýsingar um verð og gjaldskrá fjarskiptafyrirtækisins og hvernig hægt er að nálgast nýjustu upplýsingar um viðeigandi gjöld fjarskiptafyrirtækisins. Fjarskiptafyrirtækinu ber að birta viðskiptaskilmála og gjaldskrá fyrir alla þjónustu sína á aðgengilegan hátt. Samkvæmt þessu verður ekki séð að fjarskiptafyrirtæki sé skylt að birta gjaldskrár og viðskiptaskilmála þriðja aðila sem selur virðisaukandi þjónustu í gegnum fjarskiptanet fjarskiptafyrirtækisins.

Í 38. gr. fjarskiptalaga er fjallað um reikninga en þar segir m.a. að áskrifendur tal- og farsímaþjónustu 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. Ennfremur segir að fjarskiptafyrirtækjum sé heimilt að bjóða áskrifendum ítarlegri reikninga en þá gegn hæfilegu gjaldi. Samkvæmt 5. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga ber þjónustuaðila ávallt að geta þess í upphafi símtals hver fjárhæð gjaldsins sé ef símtöl bera yfirgjald (gjald fyrir virðisaukandi þjónustu sem er hærra en almennt símtalagjald). Áskrifandi skal eiga þess kost að læsa fyrir símtöl í númer þar sem tekið er yfirgjald. Er nánar kveðið á um símtöl og aðra virðisaukandi þjónustu í tal- og farsímanetum með yfirgjaldi í reglugerð, sbr. reglugerð nr. 780/2010 um yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum. Í þessu samhengi má velta fyrir sér hvað felst í huqtakinu þjónustuaðili í ofangreindu ákvæði, þ.e hvort átt sé við viðkomandi fjarskiptafyrirtæki sem rekur fjarskiptanetið eða þann aðila sem býður yfirgjaldsþjónustu, en leiða má að því líkum að um sé að ræða þjónustuveitanda yfirgjaldsþjónustu sbr. reglugerð nr. 780/2010. Í fyrrnefndu lagaákvæði er einnig rætt um símtöl sem bera yfirgjald en ekki t.d. SMS eða gjaldfærslu á mánaðargjaldi fyrir áskrift að tiltekinni virðisaukandi þjónustu.

Birt hefur verið í Stjórnartíðindum ný reglugerð um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu, nr. 526/2011. Tekur reglugerðin til reikningagerðar fjarskiptafyrirtækja fyrir talsíma-, farsíma- og netþjónustu. Markmið reglugerðarinnar er 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. Með birtingu skýrra reglna um það hvaða upplýsingar eigi að birta á reikningum áskrifenda fyrir notkun á fjarskiptaþjónustu á almennum markaði er stefnt að þessu markmiði. Reglugerðin nær þó ekki til reikningagerðar fyrir virðisaukandi þjónustu eða annarra þjónustubátta sem kann að vera gjaldfært fyrir samhliða reikningi fyrir fyrrnefnda þjónustuflokka.

Eins og áður hefur komið fram fjallar reglugerð nr. 780/2010 um yfirlagsþjónustu í tal- og farsímanetum en markmið hennar er að auka neytendavernd notenda tal- og farsímaþjónustu að því er varðar yfirlagsþjónustu og jafnframt fyrirbyggja eins og kostur er hugsanlega misnotkun og svikastarfsemi í tengslum við slíka þjónustu. Í 10. gr. reglugerðarinnar er fjallað um gjaldfærslu þjónustunnar en þar segir m.a að áskrifendur símanúmera skulu gjaldfærðir fyrir virðisaukandi þjónustu á sama tíma og fyrir sama reikning og samtengd notkun fyrir símtal/SMS í í gegnum tal- eða farsímanetið er gjaldfærð og að gjald fyrir virðisaukandi þjónustuna skuli vera tilgreint sérstaklega á reikningi áskrifenda. Hvergi er þó vikið nánar að því hvernig þeirri útfærslu skuli háttað.

Fram kemur að óeðlilegt þyki að liðir á símreikningum áskrifenda vegna farsímaþjónustu „virðisaukandi þjónusta“ séu ekki sundurliðaðir nánar. Fjarskiptaþjónusta er þjónusta sem að nokkru eða öllu leyti felst í því að beina merkjum um fjarskiptanet. Fram kemur í 1. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003 að áskrifendur tal- og farsímaþjónustu eigi rétt á að fá reikninga fyrir fjarskiptanotkun sína sundurliðaða. Umrædd virðisaukandi þjónusta, sem um getur í ofangreindu erindi, í formi áskriftar af vefnum www.tonlist.is telst hins vegar ekki fjarskiptaþjónusta í skilningi 15. tölul. 3. gr. fjarskiptalaga heldur virðisaukandi þjónusta sbr. 30. tölul. 3. gr. laganna.

Ekki verður séð að fjarskiptalög nr. 81/2003 né umræddar reglur um almenna heimild hafi að geyma nein ákvæði sem hér geta komið að gagni. Innheimta fjarskiptafyrirtækja á virðisaukandi þjónustu vegna áskriftar að vefnum www.tonlist.is telst ekki fjarskiptaþjónusta í skilningi 15. tölul. 3. gr. fjarskiptalaga. Umrætt ágreiningsefni varðar því ekki meint brot fjarskiptafyrirtækja gegn skyldum sínum samkvæmt fjarskiptalögum eða skilyrðum almennrar heimilda til að stunda fjarskiptastarfsemi. Póst- og fjarskiptastofnun er því ekki bært stjórnvald til að binda endi á ágreining aðila mála sem þessara, með ákvörðun um niðurfellingu umræddra reikninga eða lækun þeirra. Hvorki lög nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun, né lög nr. 81/2003, um fjarskipti, fela í sér heimild til slíkrar íhlutunar að hálfu Póst- og fjarskiptastofnunar.

4. Sum fyrirtæki virðast bara senda út rafræna reikninga, og nokkuð er kvartað yfir því. (Þetta á raunar ekki bara við um fjarskiptamarkaðinn) Eðlilegt er að neytendur hafi val enda ekki allir landsmenn með aðgang að interneti og/eða heimabanka. Það á að vera sjálfsagt mál að fá sendan reikning og geta kynnt sér fyrir hvað verið er að rukka.

Áskrifendur talsímaþjónustu eiga 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 skv. 1. mgr. 38. gr. fjarskiptalaga. Í athugasemdum með frumvarpi til fjarskiptalaga segir m.a um ákvæðið að áskrifendur skuli eiga rétt á reikningum fyrir fjarskiptaþjónustu sundurliðuðum eftir tegund þjónustu þeim að kostnaðarlausu þegar um

alþjónustu sé að ræða. Í ákvæðinu felst að óheimilt er að innheimta sérstakt gjald fyrir reikningagerðina sem slíka, en það útilokar ekki að innheimtur sé kostnaður við útsendingu reikninga. Í 38. gr. er þó ekki kveðið nánar á um hvert birtingarform reiknings skuli vera, s.s í rafrænu eða bréflegu formi.

Meginregla kröfuréttarins er þó sú að efndastaður peningakröfu er hjá kröfuhafa en í því felst að skuldara ber að koma greiðslu á heimili eða atvinnustöð kröfuhafa nema um annan greiðslustað hafi verið samið. Er almennt talið að kröfuhafi peningakröfu geti einhliða breytt greiðslustað kröfu sinnar sem og greiðslufyrirkomulagi en því eru þó settar ákveðnar skorður. Sem dæmi má nefna að til þess að kröfuhafa sé heimilt að breyta greiðslufyrirkomulagi þá verður breytingin að fela í sér aðlögun að greiðsluháttum sem almennt eru tíðkaðir í viðkomandi lögskiptum og að breytingin valdi skuldara ekki sérstöku óhagræði eða óþarfa kostnaði. Segja má að þetta feli í sér að skuldari geti ekki sett sig upp á móti því að greiðslur skv. samningnum séu aðlagðar tíðkanlegum greiðsluháttum í umræddum lögskiptum, þrátt fyrir ákvæði samnings um tiltekið greiðslufyrirkomulag. Ætla verður þó að skuldari geti valið sér annað greiðslufyrirkomulag um greiðslu skuldar en það sem gagnert hefur verið samið um eða leiðir af samningi, innan ákveðinna marka¹ en sá háttur virðist alla jafna hafður að viðskiptavinir geta valið þá greiðsluleið sem þeir óska eftir. Sjá má t.a.m. í flestum skilmálum fjarskiptafyrirtækja þær leiðir sem í boði eru fyrir áskrifendur til greiðslu, s.s með skuldfærslu beint á greiðslukort eða af bankareikningi greiðanda í boð- eða beingreiðslum, rafrænum eða bréflegum greiðsluseðli.² Segja má því að valið sé að meginstefnu til hjá neytendum.

5. Ónákvæm reikningsgerð, algengt að það sé ofrukkað eða skuldfært tvisvar vegna sama þáttar í þjónustu, þá er oft afar erfitt og tímafrekt fyrir notandann að fá leiðréttingu og oft er fyrningartími fyrirtækjanna afar stuttur (þ.e. ofrukkun ef til vill átt sér stað í ár en einungis nokkrir mánuðir greiddir til baka).

Í upphaflegu frumvarpi sem varð að lögum nr. 147/1996, um Póst- og fjarskiptastofnun, var gert ráð fyrir því að neytandi fjarskiptaþjónustu gæti beint kvörtun til Póst- og fjarskiptastofnunar vegna reikninga sem gefnir væru út vegna almennrar fjarskiptaþjónustu. Þessi heimild var hins vegar felld á brott við meðferð frumvarpsins á Alþingi og hefur hún ekki síðar verið leidd í lög um stofnunina. Í nefndaráli kom fram að breytingar þessar miðuðu að því að takmarka afskipti stofnunarinnar af þeim hluta fjarskiptaþjónustu sem ekki varðaði sérstaklega tæknileg atriði eða skilyrði rekstrarleyfis. Þetta skapaði skarpari skil milli starfsemi Póst- og fjarskiptastofnunar og starfsemi annarra eftirlitsaðila eins og samkeppnisyfirvalda.

¹ Benedikt Bogason, Eyvindur Gunnarsson & Þorgeir Örlygsson. *Kröfuréttur 1 - Efnidir kröfu*. (2009). Bls. 258-261.

² Í þessu sambandi má vísa á eftirfarandi slóðir:

<http://www.vodafone.is/gsmaskrift/eittverd>, <http://www.siminn.is/adstod/reikningar/reikningar/#item48405>,

² Í þessu sambandi má vísa á eftirfarandi slóðir:

<http://www.vodafone.is/gsmaskrift/eittverd>, <http://www.siminn.is/adstod/reikningar/reikningar/#item48405>, <http://www7.tal.is/LinkClick.aspx?fileticket=4DvvO6cDW9s%3d&tabid=173&mid=1026>.

Ofangreind tilurð laga um Póst- og fjarskiptastofnun verður ekki skilin öðruvísi en svo að neytendum fjarskiptabjónustu standi ekki til boða það úrræði að beina kvörtun til Póst- og fjarskiptastofnunar vegna ágreinings um fjárhæð reikninga sem gefnir eru út vegna almennra fjarskiptabjónustu né annarrar bjónustu sem fjarskiptafyrirtæki veita og ekki telst til fjarskiptastarfsemi.

Að framangreindu virtu er það mat PFS að umrætt álitafni, ágreiningur vegna reikninga, varði að öllu jöfnu ekki brot á fjarskiptalögum eða skilyrðum almennrar heimilda til að stunda fjarskiptastarfsemi.

Hvað varðar fyrningartíma á kröfum fyrirtækja eða fyrningartíma til handa neytendum á leiðréttingu á reikningum þá er ekki fjallað um slíkt í fjarskiptalögum eða afleiddum heimildum. Fer um slíkt samkvæmt [lögum nr. 150/2007](#) um fyrningu á kröfuréttindum og lögum um neytendakaup. Þó er kveðið á um það í f-lið 1. mgr. 37. gr. fjarskl. að í samningi fjarskiptafyrirtækja við áskrifendur skuli kveðið á um skaðabætur og fyrirkomulag endurgreiðslu ef bjónusta er ekki í samræmi við samning. Ennfremur má sjá í viðskiptaskilmálum fjarskiptafyrirtækja hvaða reglur gilda um greiðsluskilmála reikninga.

Í 42. gr. fjarskiptalaga er hins vegar fjallað um gögn um fjarskipti en í 2. mgr. er að finna heimild til þess að geyma þann hluta þessara gagna sem nauðsynlegur er fyrir gerð reikninga og gildir heimildin til þess tíma þegar reikningur verður ekki lengur vefengdur eða hann fyrnist. Gildir hið sama um upplýsingar er varða uppgjör fyrir samtengingu neta og bjónustu. Í 3. mgr. 42. gr. segir hins vegar að þrátt fyrir 1. og 2. mgr. þá skuli fjarskiptafyrirtæki í þágu rannsókna sakamála og almannaöryggis varðveita lágmarksskráningu gagna um fjarskiptaumferð notenda í sex mánuði. Upplýsingar þessar er þó óheimilt að nota eða afhenda öðrum en lögreglu eða ákærvaldi í samræmi við 3. mgr. 47. gr. og að þessum tíma liðnum, þ.e 6 mánuðum, þá ber að eyða umferðargögnunum enda sé ekki þörf fyrir þau lengur á grundvelli 2. mgr. 42. gr., til reikningagerðar eða uppgjörs fyrir samtengingu. Getur þetta leitt til þess að það er vandkvæðum bundið að vefengja reikninga sem eru eldri en 6 mánaða gamlir.

6. Inn í þetta, og raunar flestar kvartanir á fjarskiptamarkaði, kemur svo að á heimasíðum fjarskiptafyrirtækja eru afar takmarkaðar eða jafnvel engar upplýsingar um starfsmenn fyrirtækjanna og oft (t.a.m. í tölvupóstum) ekki gefin upp nein nöfn, svo erfitt er fyrir neytandann að vita við hvern hann hefur kvartað eða við hvern best er að ræða.

Hvað varðar upplýsingar um starfsmenn fyrirtækja þá kveða fjarskiptalögin eða afleiddar heimildir ekki á um skyldu fjarskiptafyrirtækjanna til að birta upplýsingar um starfsmenn fyrirtækjanna opinberlega. Það er því oft í hlutverki viðkomandi viðskiptavinar að afla sér upplýsinga og óska eftir nafni, síma eða netfangi viðkomandi tengiliðs ef slíkar upplýsingar eru ekki opinberlega fyrir hendi.

7. Háir reikningar. Svo virðist sem fyrirtækin vari ekki nægilega vel við þegar t.a.m. er komið að mörkum leyfilegs niðurhals, og byrjað er að rukka sérstaklega fyrir gagnamagn, og oft berast afar háir reikningar í kjölfarið. Netsímar eru að taka yfir farsímamarkaðinn og þá er mikilvægt að tryggja að neytendur fái viðvörðun þegar

gagnamagn er meira en góðu hófi gegnir. Þá þarf að skoða hversu auðvelt er að kaupa smáforrit og viðbætur við leiki í gegnum tölvusíma og lestölvur. (dæmi eru um erlendis frá að börn hafi sett foreldra sína í skuldir með því að samþykkja kaup á viðbótum í leikjum þar sem greiðslukorta-upplýsingarnar voru til staðar á leikja-vefsvæðinu).

Hvað varðar sérstaka viðvörðun fjarskiptafyrirtækjanna við því þegar notendur eru að nálgast mörk leyfileg niðurbætur þá er hvergi mælt fyrir um það í fjarskiptalögum eða öðrum reglum eða reglugerðum að fjarskiptafyrirtækjum sé það skylt. Hins vegar er kveðið á um það í 6. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga að fjarskiptafyrirtækjum sem bjóða upp á internetþjónustu sé skylt að gera áskrifendum sínum sýnilegt hvenær þeir eru að greiða fyrir gagnaflutning erlendis frá, ef þeir óska þess og skal það vera þeim að kostnaðarlausu.

Samkvæmt k-lið 5. gr. reglugerðar um reikningagerð nr. 526/2011 er jafnframt kveðið á um að almennir reikningar áskrifenda skuli innihalda m.a. sundurliðun á notkunargjöldum en það felur í sér, með tilvísun til 7. gr. reglugerðarinnar, að upplýsingar um gagnatengingar sýni hvert raunmagn þeirra mælieininga, gagna eða tíma, sem notaðar voru á gjaldtímabilinu, voru. Skal jafnframt koma fram á reikningi innifalið magn í áskrift, sem og það magn og sú upphæð sem gjaldfært var fyrir vegna umframnotkunar. Mörg fjarskiptafyrirtæki virðast þó einnig bjóða upp á þann valmöguleika á þjónustuvef sínum að áskrifendur geti fylgst með því hversu mikið af erlendu efni viðkomandi hefur hlaðið niður af netinu. Misjafnt er eftir fyrirtækjum hvort krafist er innskráningar á þjónustusíðu fyrirtækisins, eða hvort nægjanlegt er að vera í tölvu sem er tengd viðkomandi netáskrift.³ Jafnframt virðast sum fyrirtæki senda viðvörðun þess efnis, að viðkomandi áskrifandi sé að nálgast mörk leyfilegs niðurbætur, í tölvupósti. Með þessum hætti ættu áskrifendur að geta fylgst með og verið meðvitaðir um stöðu gagnamagns síns og þar af leiðandi komið í veg fyrir háa reikninga vegna gjaldfærðrar umframnotkunar.

Hvað varðar smáforrit og viðbætur við leiki í gegnum tölvusíma og/eða lestölvur þá verður ekki séð að fjarskiptalög nr. 81/2003 né reglur um afleiddar heimildir hafi að geyma nein ákvæði sem hér geta komið að gagni en fjarskiptalög gilda sem fyrr segir um fjarskipti, fjarskiptaþjónustu og fjarskiptanet.

Öðru máli gegnir hugsanlega um Neytendastofu en hlutverk Neytendastofu er að treysta öryggi og réttindi neytenda í viðskiptum og annast framkvæmd laga um neytendavernd. Lög nr. 46/2000 um húsgöngu- og fjarsölusamninga tryggja neytendum vernd við kaup, t.d. í gegnum síma, á netinu og við húsgöngusölu en Neytendastofa hefur eftirlit með viðskiptaháttum samkvæmt lögnum. Lögin gera ríkar kröfur til upplýsingaskyldu seljenda og meðal upplýsinga sem neytendur eiga rétt á að fá áður en samningur er gerður eru upplýsingar um nafn og heimilisfang seljanda, helstu eiginleika vöru eða þjónustu, verð vöru eða þjónustu, fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram, rétt til að falla

³ Eftirfarandi vefslóðir vísa í dæmaskyni á heimasíðu fjarskiptafyrirtækja þar áskrifendum er gert kleift að fylgjast með stöðu sinni á gagnamagni hverju sinni:
<http://www7.tal.is/Einstaklingar/INTERNET/Niðurbætur.aspx>,
<http://www.siminn.is/adstod/netid/nanar/item36922/>,
<http://www.vodafone.is/internet/adsl/gagnamagn>,
<http://www.nova.is/content/thjonusta/spurtogsvaerad.aspx>.

frá samningi og þær undanþágur sem gilda á þeim rétti. Mjög mikilvægt er fyrir seljendur að uppfylla skilyrði laganna því vanræksla á því getur leitt til þess að neytandi sé ekki bundinn af samningi, s.s. að tímafrestrir falli úr gildi.

Neytendastofa hefur ennfremur eftirlit með lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu en lögin fjalla um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða Af ofangreindu má leiða að umrætt umkvörtunarefni eigi hugsanlega undir Neytendastofu.

8. Það tengist svo háum reikningum að í fæstum tilvikum er fólki ljóst í hvaða símafyrirtæki er verið að hringja, og það getur munað miklu í verði hvort hringt er innan kerfis eða milli kerfa.

Kveðið er á um réttindi símnotenda til númeraflutnings í 30. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 2002/22/EB um alþjónustu og réttindi notenda að því er varðar rafræn fjarskiptanet og -þjónustu (alþjónustutilskipunin). Hefur þessi réttur notenda verið innleiddur í íslensk lög með 52. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003. Þar segir í 3. mgr. að Póst- og fjarskiptastofnun geti sett nánari reglur um númeraflutning og tímasetningar í því sambandi og sker úr ágreiningi um framkvæmd hans. Hafa slíkar reglur verið settar með stoð í fyrrgreindri 3. mgr. 52. gr. og 2. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga, sbr. [reglur nr. 610/2010](#) um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum. Er markmið reglnanna að kveða á um skilvirkan númera- og þjónustuflutning, auka neytendavernd notenda í talsíma-, farsíma- og internetþjónustu, koma í veg fyrir óþarfa tafir og stuðla að góðri samvinnu um flutning þjónustu milli starfandi fjarskiptafyrirtækja á markaði. Er þessi réttur símnotenda álitinn ein grundvallarforsenda virkrar samkeppni í fjarskiptum.

Áður en lögfest voru lagaákvæði er heimiluðu númeraflutning var auðvelt að gera sér grein fyrir hjá hvaða fjarskiptafyrirtæki viðkomandi símanúmer var hjá þar sem fyrirtækin hafa til afnota ákveðnar númeraraðir skv. úthlutun frá PFS. Nú til dags er staðan hins vegar önnur þar sem rétthafar númera í tal- og farsímaþjónustu, sem gera samning við annað fjarskiptafyrirtæki, en það sem þeir eru þegar tengdir, hafa rétt á að flytja með sér það númer sem þeir eru skráðir rétthafar að til móttakandi fjarskiptafyrirtækis. Hægt er þó á einhverjum heimasíðum fjarskiptafyrirtækja að slá inn viðkomandi símanúmer en þá koma upplýsingar um hvar símanúmerið er skráð, þ.e hjá hvaða þjónustuaðila símanúmerið er hjá.⁴

Hægt er að nálgast upplýsingar um mínútuverð milli kerfa á ýmsan hátt en í 5. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga segir að fjarskiptafyrirtæki skuli birta viðskiptaskilmála og gjaldskrá fyrir alla þjónustu sína á aðgengilegan hátt. Í 7. mgr. 37. gr. segir að fjarskiptafyrirtækjum sé skylt að upplýsa notendur sína um þann kostnað sem hlýst af því að hringja úr tal- og farsímaneti þeirra í net annarra fjarskiptafyrirtækja hér á landi. Skulu slíkar upplýsingar jafnframt

⁴ <http://www.siminn.is/einstaklingar/farsiminn/askrift/> - Hér má t.a.m. sjá neðst, hægra megin á vefsíðunni, undir flípanum ýmislegt, valkostinn – hjá hverjum er númerið?, en þar slærð þú viðkomandi númer inn og færð svar um hjá hvaða fjarskiptafyrirtæki númerið er skráð.

uppfærðar eftir þörfum. Geta notendur m.a nálgast upplýsingar um verðskrá fyrirtækjanna á heimasíðum þeirra þar sem m.a kemur fram hvert upphafsgjaldið er hjá viðkomandi fyrirtæki sem og mínútugjald á milli kerfa. Í reglugerð um reikningagerð nr. 526/2011 segir í d-lið 5. gr. að reikningur skuli innihalda aðferð og einingar gjaldtökumælingar. Ennfremur segir í k-lið 5. gr. að sundurliða skuli notkunargjöld en slík sundurliðun sbr. 6. gr. felur í sér að fram skal koma á reikningi upplýsingar um fjölda símtala í talsíma og farsíma, upphafsgjöld, raunlengd og gjaldfærð lengd og gjaldfærð upphæð símtala. Símtöl til útlanda og upplýsingar um fjölda texta- og myndskilaboð (SMS/MMS) eða aðrar gerðir gagnaskilaboða skulu einnig sundurliðuð eftir gerð.

Í þessu sambandi ber að minnast á [ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar nr. 18/2010](#) varðandi heildsölu á farsímamarkaði en ákvörðunin lítur að greiningu á markaði fyrir lúkningu símtala í einstökum farsímanetum og nær til allra farsímafélaganna hérlendis, þ.e. Símans, Vodafone, Nova, Tals og IMC/Alterna. Með lúkningu er átt við þann þátt símtals sem á sér stað hjá viðtakanda. Símtal getur þannig átt sér upphaf hjá einu félagi, því sem sá er hringir verslar við, en lúkningu hjá öðru, því er viðtakandi símtals verslar við. Símafélögin veita hvort öðru þessa þjónustu og taka gjald fyrir. Að mati PFS tengjast flest samkeppnisvandamál á heildsölumarkaði fyrir lúkningu símtala í einstökum farsímanetum lúkningarverði en PFS telur að yfirverðlagning á símtölum sem eiga uppruna í öðrum farsímanetum en þeim sem lúkning þeirra fer fram í, eigi sér stað. Kostnaðinum sé þannig velt yfir á þá notendur sem eru tengdir öðrum farsíma- eða fastlínunetum. Einnig telur PFS að sá mikli munur sem er á lúkningarverðum farsímafyrirtækjanna hafi skaðleg áhrif fyrir neytendur sem eiga erfitt með að gera sér grein fyrir hvað símtal kostar. Of há lúkningarverð geti haft áhrif á innkomu nýrra þjónustuaðila á farsímaarkaðinn og telur að ýmislegt gefi til kynna að verð fyrir lúkningu símtala í farsímanetum séu hærrí en kostnaður gefur tilefni til.

Með ákvörðun PFS lagði PFS þær skyldur á farsímafélögin að lækka og jafna gjaldskrá fyrir lúkningarverð í eigin GSM neti. Fyrirtæki sem selja farsímaþjónustu var því gert skylt að lækka svokölluð lúkningargjöld sem lögð eru á símtöl milli farsímaferfa um 50 til 67 prósent samkvæmt ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar (PFS). Lúkningargjöldin munu því samkvæmt ofangreindu lækka í skrefum fram að ársbyrjun 2013 niður í fjórar krónur og verða þá jafnhá hjá öllum farsímafyrirtækjunum. Þá eru upphafsgjöld einnig afnumin.

Eins og fram kom hér að ofan þá varð erfiðara fyrir notendur að átta sig á í hvaða net þeir voru að hringja eftir að númeraflutningur varð virkur. Er það hins vegar mat stofnunarinnar að fyrrnefnd ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar muni leiða til þess að ein meginforsendan fyrir mismunandi verði á farsímaþjónustu þegar hringt er í annað farsímafélag verði ekki lengur til staðar og notendur verði því eins staddir fjárhagslega hvort heldur sem þeir hringja innan kerfis eða utan.

Að lokum ber að geta þess að áskrifendum stendur til boða á heimasíðu PFS að notast við Reiknivél PFS, www.reiknivél.is, en þar aðstoðar Reiknivélin þig við að finna hvaða þjónustuleiðir fjarskiptafyrirtækjanna henta þér. Við útreikningana er notað uppgefið verð úr verðskrár fjarskiptafyrirtækjanna. *Ekki er þó tekið tillit til pakkatilboða eða vinaafsláttar.* Sjálfgefna forsendur reiknivélarinnar byggja á að notendur hringi í viðtakendur hjá símafyrirtækjum samkvæmt markaðshlutdeild fyrirtækjanna fyrir farsíma. Ef hringimynstur

notanda er annað en þessi dreifing segir til um er hægt að breyta henni, t.d. ef hringt er meira innan kerfis hjá ákveðnu fyrirtæki. Reiknivélin er leiðbeinandi tæki til að bera saman verð á þjónustuleiðum fjarskiptafyrirtækja. Framsetning og upplýsingar á fjarskiptareikningum geta verið mismunandi.

Markaðssetning

- 1. Markaðssetning gagnvart börnum. Mjög algengt er að börn og unglingar fái upphringingar með ýmsum tilboðum frá fjarskiptafyrirtækjum og foreldrar hafa mikið samband við okkur vegna þessa. Æskilegt væri að einhverjar sérstakar reglur yrðu settar vegna þessa, en það er afar hæpið að börn geri skuldbindandi samninga af þessu tagi við fyrirtæki.**

Hvað varðar markaðssetningu og auglýsingar gagnvart börnum þá fer um slíkt skv. lögum, reglum og reglugerðum s.s. Barnasáttmála Sameinuðu þjóðanna (17. gr.), Stjórnarskrá Lýðveldisins Ísland (3. mgr. 76. gr.), lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 (7. gr.), útvarpslögum nr. 53/2000 (1. og 2. mgr. 14. gr., 20. gr.), reglugerð um útvarpsstarfsemi nr. 50/2002 (13. gr., 21. gr.). Lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu nr. 57/2005 taka til allra auglýsinga hvernig og hvar sem þær eru birtar og fer Neytendastofa með eftirlit skv. lögum í umboði innanríkisráðherra.

Börn verða lögráða (sjálf- og fjárráða) við 18 ára aldur skv. lögræðislögum nr. 71/1997 nema lög mæli á annan veg fyrir. Fram að því lúta þau forsjá foreldra eða annarra forráðamanna, m.ö.o. börn eru ófjárráða fram að þessu tímamarki og skv. meginreglu lögræðislaganna þá ræður ófjárráða ekki fé sínu. Gerður er greinarmunur á fjármunum barna í lögræðislögum, eftir því hvernig þeir eru tilkomnir og gilda mismunandi reglur um meðferð þeirra. Það breytir hins vegar ekki því að skv. 7. mgr. 75. gr. lögræðislaganna þá er ófjárráða börnum óheimilt að stofna til skulda auk þess sem að löggerningar ófjárráða barna, sem þau hafa ekki heimild til að gera, binda þau ekki sbr. 76. gr. laganna. Þeir sem eru undir 18 ára aldri hafa þar af leiðandi almennt ekki rétt til að gera hvers konar kaupsamninga þar sem þeir eru ekki fjárráða. eru slíkir samningar því í raun ekki gildir fyrr en foreldrar eða fjárhaldsmaður, ef hann er annar en foreldri, samþykkja kaupin. Það skiptir engu máli í þessu sambandi þó að seljandinn hafi verið í góðri trú um, að kaupandinn hafi verið orðinn 18 ára. Af þessu leiðir að óheimilt er fyrir fyrirtæki og stofnanir að eiga viðskipti við ófjárráða einstakling sem felur í sér fjárhagslegar skuldbindingar fyrir hann, án samþykkis lögráðamanns eða fyrir einstaklinga/lögaðila að beina kröfu að ófjárráða barni til innheimtu skulda. Fyrirnefnt samþykki lögráðamanns er ákveðin trygging fyrirtækis fyrir greiðslu en ef fyrirtæki gerir samning við ófjárráða barn og lætur undir höfuð leggjast að fá samþykki lögráðamanns getur það átt á hættu að fá ekki greitt skv. samningi.

EKKI er fjallað sérstaklega um börn, markaðssetningu eða auglýsingar gagnvart börnum í fjarskiptalögum eða afleiddum reglum eða reglugerðum um fjarskipti en í 7. t.l. 3. gr. laga um fjarskipti er áskrifandi skilgreindur sem einstaklingur eða lögaðili sem er aðili að samningi við seljanda almennrar fjarskiptaþjónustu um afhendingu slíkrar þjónustu. Ljóst er af

ofangreindu að óheimilt er að gera samninga við ófjárráða börn og að slíkir samningar, sem kunna að vera gerðir eru ekki bindandi.

Að þessu hefur sérstaklega verið unnið hjá Umboðsmanni barna og Talsmanni neytenda en frekari upplýsingar er að finna hér: <http://www.tn.is/pages/704> og http://www.barn.is/barn/adalsida/malaflokkar/neytendavernd_barna/.

2. Ógagnsæjar verðskrár og villandi upplýsingar við markaðssetningu. Enn er erfitt fyrir notendur að gera sér grein fyrir væntanlegum kostnaði miðað við þau tilboð sem eru í gangi (frítt í heimasíma, frítt innan kerfis, frítt í vini o.s.frv.). Höfum jafnframt fengið kvartanir yfir því að við beina markaðssetningu hafi neytendur fengið loforð um gríðarlega lækkun símkostnaðar sem svo hafi ekki gengið eftir, heldur þvert á móti. Oft er líka einhverju lofað í tilboði, t.a.m. mánaðarlegri inneign við símakaup eða X ókeypis mánaðarlegri notkun sem svo er aldrei veitt.

Samkvæmt 5. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga skulu fjarskiptafyrirtæki birta viðskiptaskilmála og gjaldskrá fyrir alla þjónustu sína á aðgengilegan hátt (sjá nánari umfjöllun við spurningu 14), en Póst- og fjarskiptastofnun ber lögum samkvæmt, að stuðla að birtingu skýrra upplýsinga fyrir notendur og krefjast gagnsæi gjaldskráa og skilmála fyrir notkun almennrar fjarskiptaþjónustu, sbr. d-lið 4. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun. Má ennfremur benda á tilmæli er PFS birti til handa fjarskiptafyrirtækjunum árið 2009 þar sem fjallað er um birtingu og lágmarks innihald viðskiptaskilmála fjarskiptafyrirtækja fyrir fjarskiptaþjónustu en markmið umræddra tilmæla er einmitt fólgið í því að tryggja gagnsæi að því er varðar verð, gjaldskrár, skilmála og skilyrði og þannig jafnframt leitast við að efla neytendavernd og möguleika neytenda á að meta hvað felst í þeirri þjónustu sem fyrirtækin bjóða upp á. Ef stofnunin telur að viðskiptaskilmálar sem fjarskiptafyrirtækin birta, þ.m.t. gjaldskrá sé á einhvern hátt óskýr kemur stofnunin ábendingu þess efnis til viðkomandi fjarskiptafyrirtækis.

Hlutverk Neytendastofu er að treysta öryggi og réttindi neytenda í viðskiptum og annast framkvæmd laga um neytendavernd. Lög nr. 46/2000 um húsgöngu- og fjarsölusamninga tryggja neytendum vernd við kaup, t.d. í gegnum síma, á netinu og við húsgöngusölu en Neytendastofa hefur eftirlit með viðskiptaháttum samkvæmt lögnum. Lögin gera ríkar kröfur til upplýsingaskyldu seljenda og meðal upplýsinga sem neytendur eiga rétt á að fá áður en samningur er gerður eru upplýsingar um nafn og heimilisfang seljanda, helstu eiginleika vöru eða þjónustu, verð vöru eða þjónustu, fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram, rétt til að falla frá samningi og þær undanþágur sem gilda á þeim rétti. Mjög mikilvægt er fyrir seljendur að uppfylla skilyrði laganna því vanræksla á því getur leitt til þess að neytandi sé ekki bundinn af samningi, s.s. að tímafrestrir falli úr gildi.

Neytendastofa hefur ennfremur eftirlit með lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu en lögin fjalla um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða

þjónusta er veitt. Er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna hvað telst til óréttmætra viðskiptahátta. Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda og að viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa séu ávallt óréttmætir. Er ákvæðinu skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun. Má einnig benda á 9. gr. laga nr. 57/2005 þar sem fjallað er um að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Af ofangreindu má leiða að umrætt umkvörtunarefni eigi hugsanlega undir Neytendastofu. Má benda í þessu samhengi á [ákvörðun Neytendastofu nr. 40/2010](#) sem dæmi um úrlausn á þessu sviði.

3. Ekki farið nægilega eftir reglum sem gilda um flutning, þ.e. mjög oft ferst fyrir að láta neytandann staðfesta flutninginn á skriflegan hátt og í kjölfarið eru sendir reikningar vegna þjónustu sem neytandinn kannast ekki við að hafa keypt. Eins er algengt að ekki sé tilkynnt um flutning milli fyrirtækja, þ.e. neytendur byrja í viðskiptum við nýtt fyrirtæki sem svo lofar að tilkynna uppsögn til gamla fyrirtækisins, það ferst svo fyrir og viðkomandi fær reikning frá tveimur fyrirtækjum. Ef það gerist ætti fyrirtækið sem tekur að sér að tilkynna uppsögn að bera kostnaðinn.

Reglur nr. 617/2010 um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum voru settar á grundvelli 2. mgr. 37. gr. og 3. mgr. 52. gr. laga um fjarskipti, en við gildistöku reglnanna féllu úr gildi reglur um númera- og þjónustuflutning í almennum fjarskiptanetum nr. 949/2008. Markmiðið sem setningu reglnanna er m.a. að kveða á um skilvirkan númera- og þjónustuflutning, auka neytendavernd notenda í talsíma-, farsíma- og internetþjónustu, koma í veg fyrir óþarfa tafir og stuðla að góðri samvinnu um flutning þjónustu milli starfandi fjarskiptafyrirtækja á markaði, sbr. 1. mgr. 1. gr. reglnanna. PFS hefur mikilvægu hlutverki að gegna við að stuðla að þessum markmiðum reglnanna og leitast við að framkvæmd númera- og þjónustuflutninga sé gerð í góðri samvinnu fjarskiptafyrirtækja. Reglurnar ná til fjarskiptafyrirtækja með almenna heimild til reksturs fjarskiptaneta og fjarskiptaþjónustu og sem bjóða almenna talsímaþjónustu, farsímaþjónustu og IP fjarskiptaþjónustu og til notenda slíkrar þjónustu sbr. 2. mgr. ákvæðisins.

Samkvæmt 11. gr. reglna um númera- og þjónustuflutning er fjarskiptafyrirtækjum einungis heimilt að hefja ferli við númera- og þjónustuflutning þegar **skriflegt eða rafrænt samþykki rétthafa númers/tenqingar liqgur fyrir**. Má veita rafrænt samþykki hvort sem er með tölvupósti eða SMS skilaboðum úr símanúmeri rétthafa sem óskar flutnings. Samkvæmt ofangreindu þarf því samþykki rétthafa svo umræddur númeraflutningur teljist heimill en valkvætt er hvort slíkt samþykki er skriflegt eða með rafrænum hætti. Móttakandi fjarskiptafyrirtæki skal svo varðveita samþykki rétthafa í a.m.k. 2 mánuði frá því að rétthafi gaf samþykki sitt. Móttakandi fjarskiptafyrirtæki er skylt, áður en númera- og

þjónustuf lutningur í tal- og farsímaneti fer í gegn, að tilkynna rétthafa númers/tengingar hvenær breyting á tengingu verður framkvæmd en slík tilkynning getur borist hvort sem er með símtali, SMS eða tölvupósti. Samkvæmt ofangreindu á flutningur á þjónustu því ekki að hefjast fyrr en undirskrift rétthafa staðfestir beiðnina.

Kveðið er á um að fjarskiptafyrirtækjum sé skylt að setja sér verkferla um númera- og þjónustuf lutning sbr. 14. gr. reglnanna en í þeim skal m.a kveðið á um form flutningsbeiðna, fyrirkomulag og framkvæmd númera- og þjónustuf lutnings, nákvæm upplýsingagjöf til notenda um ferlið auk þess sem að leiðréttingar á mistökum sem orðið hafa við flutning njóti forgangs við afgreiðslu flutningsbeiðna hjá hlutaðeigandi fjarskiptafyrirtækjum. Í 16. gr. reglnanna er ennfremur kveðið á um leiðréttingu á mistökum við flutning en þar segir að ef upp koma mistök við númera- og þjónustuf lutning, eða ef flutningur hefur verið framkvæmdur án samþykkis rétthafa númers/tengingar þá skuli hlutaðeigandi fjarskiptafyrirtæki leiðrétta slík mistök án tafar og í samræmi við forgangsafrgreiðslu flutningsbeiðna samkvæmt verkferlum sínum og/eða Hins íslenska númerafélags (HÍN).

4. Takmarkaðar upplýsingar við kaup, t.a.m. ekki varað við því ef símakort frá tilteknum fyrirtækjum virka einungis með sínum af ákveðinni gerð.

Óhætt er að fullyrða að gagngerar breytingar hafi orðið á fjarskiptalöggjöf á síðustu árum. Frá byrjun síðustu aldar voru öll fjarskipti á forræði ríkisins en með samræmdri Evrópulöggjöf hafa víðtækar breytingar orðið sem m.a. hafa falið í sér aukna samkeppni og afnám einkaréttar á fjarskiptamarkaði. Rekja má breytingu fjarskiptalaga í Evrópu til lagasetningarstarfs ESB sem síðar hefur orðið hluti EES-réttar og þar með skuldbundið Ísland til breytinga á fyrra réttarástandi. Aukið frelsi í fjarskiptum er þar af leiðandi orðið alþjóðlegt fyrirbæri.

Hér áður fyrr var það töluvert stundað af hálfu fjarskiptafyrirtækja að bjóða viðskiptavinum sínum til sölu GSM farsíma á niðurgreiddu verði en símarnir voru læstir í farsímakerfi viðkomandi fyrirtækis. Samkomulagið fólst í því að viðskiptavinum stóð til boða að kaupa GSM síma sem voru læstir fyrir önnur kerfi en kerfi viðkomandi fjarskiptafyrirtækis. Símanir voru á lægra verði en ólæstir símar en það var gert að skilyrði fyrir kaupunum að viðskiptavinur bindi sig í allt að 12 mánuði í viðskipti við fyrirtækið. Eftir það stóð það viðskiptavinum til boða að fá símann opnaðan gegn greiðslu.

Þann 1. október 2004 tóku gildi reglur Póst- og fjarskiptastofnunar um númeraflutning í farsímakerfum, sbr. reglur um númeraflutning nr. 401/2001, sbr. nógildandi reglur nr. 617/2010. Þar var í fyrsta sinn kveðið á um rétt notenda til númeraflutnings. Með lögum nr. 39/2007 um breytingu á lögum um fjarskipti, nr. 81/2003 kom svo ný málsgrein á eftir 1. mgr. 37. gr. laganna þar sem kveðið var á um að óheimilt væri í samningi að kveða á um lengri binditíma áskrifenda en sex mánuði. Eftir þann tíma væri áskrifanda heimilt að segja upp samningi með eins mánaðar fyrirvara. Ákveði áskrifandi að færa viðskipti sín til annars fjarskiptafyrirtækis skyldi vera tryggt að þjónustuf lutningur gengi greiðlega fyrir sig.

Verður að telja að framangreindar reglur takmarki möguleika fjarskiptafyrirtækja að læsa síma með þessum hætti, auk þess sem það kann í ákveðnum tilfellum að brjóta í bága við

samkeppnislög. Hefur bann við slíkri læsingu, svonefnt SIM-lock bann verið sett á í mörgum löndum en það má oftast en ekki rekja til þess að binditími samninga er lengri, allt upp í ár og þ.a.l. er það samkeppnishamlandi fyrir nýja aðila á markaði. Ekki hefur hins vegar verið talin ástæða til aðgerða vegna umræddra læsinga hérlendis, í ljósi ofangreindra breytinga á t.d. binditíma samninga sem og með reglum um heimild til númeraflutnings.

Þjónusta og aðgengi að upplýsingum

- 1. Notendur á landsbyggðinni ósáttir við að greiða sama verð og aðrir þegar gæði internettengingar eru minni, og e.t.v. ekki mögulegt að ná þeim tengingarhraða sem keyptur er (og oft mjög langt frá því, en þrátt fyrir það er þessum notendum seld dýrasta og hraðvirkasta tengingin). Þá hefur einnig komið fyrir að notendur á svæðum þar sem internettenging frá viðkomandi fyrirtæki er alls ekki fyrir hendi eru skráðir í internetáskrift og fá reikninga án þess að eiga nokkra möguleika á að nýta sér þjónustuna.**

Póst- og fjarskiptastofnun er ábyrg fyrir eftirliti með fjarskiptamarkaðinum hér á landi í samræmi við lög um fjarskipti nr. 81/2003 og lög um Póst- og fjarskiptastofnun nr. 69/2003. Eitt af verkefnum stofnunarinnar er að ákvarða umfang alþjónustu í fjarskiptum hér á landi og ákveða hvaða fjarskiptafyrirtæki skuli bera skylda til að veita alþjónustu hér á landi, sbr. VI. kafli fjarskiptalaga. Alþjónusta snýst um möguleika allra notenda til að hafa aðgang að tiltekinni lágmarkspjónustu eins og hún er skilgreind í lögum um fjarskipti, óháð því hvar þeir búa eða kringumstæðum að öðru leyti, t.d. fjárhagslegum. Til alþjónustu teljast eftirfarandi þættir fjarskiptaþjónustu: almenn talsímaþjónusta, handvirk þjónusta (aðstoð talsímavarðar), þjónusta við öryrkja eða notendur með sérstakar þjóðfélagssparfir, gagnaflutningsþjónusta með 128 Kb/s flutningshraða (ISDN nettenging), aðganqur að símaskrá með öllum símanúmerum og aðganqur að upplýsingaþjónustu um öll símanúmer, sbr. 3. mgr. 19. gr. fjarskiptalaga.

Póst- og fjarskiptastofnun er veitt heimild til þess að leggja kvaðir á fjarskiptafyrirtæki, eitt eða fleiri, um að veita alþjónustu á starfssvæði sínu og ef ástæða þykir til, að deila kvöðunum milli fyrirtækja. Við val á alþjónustuveitanda er litið til þess hvaða fyrirtæki er best í stakk búið til þess að veita þjónustuna m.a. með tilliti til útbreiðslu fjarskiptaneta fyrirtækisins og hversu hagkvæm og ódýr þjónusta þess yrði. Símanum, sem fyrirtæki með umtalsverða markaðshlutdeild á íslenskum fjarskiptamarkaði, er skylt að veita alþjónustu eða lágmarkssímþjónustu um allt land, þar á meðal gagnaflutningsþjónustu með 128 kb/s flutningsgetu, sbr. ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar nr. 25/2007. Í ákvörðuninni er þeim skyldum sem falla undir alþjónustu í lögum um fjarskipti skipt upp á milli Mílu ehf. sem hefur skyldu til að veita aðgang að almenna fjarskiptanetinu, Símans hf., sem hefur skyldu til að veita talsímaþjónustu, gagnaflutningsþjónustu með 128 kb/s flutningsgetu og reka almennings síma um land allt og Já upplýsingaveitna ehf., sem hefur skyldu til að gefa út símaskrá og reka upplýsingaþjónustu um símanúmer í númerinu 118.⁵ Símanum er einnig skylt að tengja símalínur í hús og fyrirtæki. Alþjónustuskyldan nær hins vegar ekki til annarrar

⁵ Sjá nánar hér: http://pfs.is/Default.aspx?cat_id=241

þjónustu en þeirrar sem hægt er að veita á fastlínukerfinu. Framboð á háhraðatengingum byggir á markaðslögmálum og því hversu ábatasamt það er fyrir fyrirtæki að selja slíka áskrift á tilteknum svæðum. Öðrum fyrirtækjum er þó frjálst að byggja upp háhraðanet, hvort heldur ljósleiðarakerfi eða þráðlaus net t.d. á svæðum þar sem ekki er fastlínusamband. Af ofangreindu leiðir að kvartanir er lúta að framboði háhraðatenginga sem eru umfram það sem alþjónustuskyldan kveður á um felur ekki í sér brot gegn ákvæðum fjarskiptalaga eða afleiddum stjórnvaldsfyrirmælum og fellur þar af leiðandi fyrir utan gildissvið fjarskiptalaga og valdheimildir PFS.

Að því sögðu er það hins vegar stefna stjórnvalda að öllum landsmönnum, sem þess óska, standi háhraðatenging til boða, sbr. [Fjarskiptaáætlun](#) innanríkisráðuneytisins en með fjarskiptaáætlun er stefnt að því að móta heildarstefnu í fjarskiptamálum á Íslandi. Í áætluninni gefur að líta markmið stjórnvalda og er aðkoma þeirra að fjarskiptamálum á næstu árum skilgreind. Í þessu sambandi ber einnig að minnast á [Fjarskiptasjóð](#) en hlutverk hans er m.a. að úthluta fjármagni til verkefna sem miða að uppbyggingu stofnkerfa fjarskipta, verkefna sem stuðla að öryggi og samkeppnishæfni þjóðfélagsins á sviði fjarskipta og annarra verkefna, enda sé kveðið á um þau í fjarskiptaáætlun og ætla má að ekki verði í þau ráðist á markaðsforsendum. Þeir fjármunir, sem samþykkt hefur verið að leggja í fjarskiptasjóð, eiga fyrst og fremst að standa straum að þremur markmiðum fjarskiptaáætlunar,⁶ m.a. að uppbyggingu á háhraðanettengingum á þeim stöðum þar sem markaðsaðilar eru ekki eða ætla ekki að bjóða upp á háhraðanettengingar á markaðslegum forsendum.

Þrátt fyrir að í fjarskiptalögum sé einungis tryggð ákveðin lágmarks internetsþjónusta með 128 kb/s þá er í lögnum gert ráð fyrir tilteknum kröfum hvað varðar gæði slíkrar þjónustu, sbr. 41. gr. fjarskiptalaga þar sem kveðið er á um að fjarskiptafyrirtæki skulu viðhafa ráðstafanir til að stuðla að bættri vernd, virkni og gæðum IP-fjarskiptaþjónustu. Í ákvæði þessu er Póst- og fjarskiptastofnun jafnframt veitt heimild til þess að setja reglur sem og stofnunin hefur gert með [reglum nr. 1223/2007 um vernd, virkni og gæði IP-fjarskiptaþjónustu](#) og [reglum nr. 1222/2007 um virkni almennra fjarskiptaneta](#).

Reglur nr. 1223/2007 taka til almennra fjarskiptaneta og fjarskiptaþjónustu sem flutt er samkvæmt IP staðli, þ.m.t. til svonefndrar breiðbandsþjónustu. Er markmið reglnanna að auka neytendavernd og treysta stoðir upplýsingasamfélagsins með því að gera auknar kröfur til þeirrar IP-fjarskiptaþjónustu sem almenningur og fyrirtæki nota. Reglunar varða fyrst og fremst stjórnun netumferðar, t.d. hvað varðar virkni og vernd tölvupósts og nafnaþjónustu. Gera reglurnar kröfu til þess að neytendur séu upplýstir um gæðastig þjónustunnar. Þær hafa hins vegar ekki að geyma lágmarkskröfur varðandi tiltekið gæðastig, t.d. varðandi gagnaflutningshraða, uppítíma og samfelldan rekstur, viðbragðstíma vegna bilana og þess háttar. Með öðrum orðum er það í höndum fjarskiptafyrirtækjanna sjálfra að skilgreina gæða- og öryggisstig þjónustunnar og upplýsa notendur um það. Í reglunum er að finna

⁶ Eru það eru markmiðin um að allir landsmenn, sem þess óska, hafi aðgang að háhraðanettengingum, að GSM-farsímaþjónusta verði aðgengileg á þjóðvegi 1, öðrum helstu stofnvegum og á helstu ferðamannastöðum og að lokum að dreifing sjónvarpsdagskrár Ríkisútvarpsins, auk hljóðvarps Rásar 1 og Rásar 2, til sjómanna á miðum við landið og til strjálbýlli svæða verði stafræn um gervihnött.

ákvæði er skylda fjarskiptafyrirtæki til þess að tilkynna notendum um tafir í netumferð, um bilanir og aðrar takmarkanir sem gagnaflutningsþjónustan er bundin. Hugsunin að baki reglunum er þannig ekki að búa til samræmd gæðaviðmið, heldur fremur að kveða á um skyldu fjarskiptafyrirtækja til þess að upplýsa viðskiptavinum sína um gæði þjónustunnar þannig að þeir séu í stakk búnir til þess að bera saman mismunandi valkosti í þjónustuframboði fjarskiptafyrirtækjanna.

Með reglum nr. 1222/2007 er kveðið á um þær ráðstafanir sem Póst- og fjarskiptastofnun telur nauðsynlegt að fjarskiptafyrirtækin geri til að tryggja samfelldan rekstur almennra fjarskiptaneta. Samkvæmt þeim skal viðhafa ráðstafanir sem lúta að burðargetu þeirra, aukaleiðum, stjórn þeirra og ytra umhverfi. Ennfremur tilvist neyðaráætlunar til að bregðast við óvæntum atvikum, draga úr áhrifum þeirra og auðvelda endurreisn búnaðar eða þjónustu á hraðvirkan og hagkvæman hátt. Fyrir utan þær lágmarks öryggisráðstafanir sem fjarskiptafyrirtæki skulu viðhafa er í reglunum ekki mælt fyrir um ákveðin gæðaviðmið varðandi samfelldan rekstur fjarskiptaneta. Slíkar kröfur eru þó gerðar varðandi alþjónustu á sviði fjarskipta, enda skal slík þjónusta uppfylla tilteknar lágmarkskröfur um gæði. Þannig hafa verið sett sérstök gæðaviðmið þar að lútandi, dags. 4. janúar 2005. Hins vegar ná slíkar gæðakröfur ekki til fjarskiptaþjónustu sem fellur fyrir utan alþjónustu, s.s. breiðbandsþjónusta.

2. Talsvert kvartað vegna ónákvæmra upplýsinga á heimasíðum sumra fjarskiptafyrirtækja og skorti á ráðleggingum, t.a.m. varðandi notkun erlendis. Þá sé notendum ekki tilkynnt sérstaklega um verðskrárhækkanir og skilmálabreytingar heldur komi slíkt eingöngu fram á heimasíðum, en ekki séu allir með aðgang að interneti og ekki sjálfsagt að neytendur séu mikið a heimasíðum þessa fyrirtækja. Á fjarskiptamarkaði ætti að vera einfalt að senda tilkynningar í SMS eða tölvupóstum.

Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) ber að stuðla að birtingu skýrra upplýsinga fyrir notendur og krefjast gagnsæi gjaldskráa og skilmála fyrir notkun almennrar fjarskiptaþjónustu, sbr. d-lið 4. tölul. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 69/2003, um Póst- og fjarskiptastofnun. Er fjallað um skilmála og gjaldskrár í VIII. kafla laga nr. 81/2003 um fjarskipti en í 37. gr. laganna er kveðið á um viðskiptaskilmála. Vegna nokkurs misræmis í aðferðafræði þjónustuveitenda fjarskiptaþjónustu hér á landi hvað varðar birtingu og innihald umræddra upplýsinga og tilkynningar um breytingar á þeim taldi PFS ástæðu til að beina sérstökum tilmælum til þjónustuveitenda fjarskiptaþjónustu um birtingu og lágmarks innihald viðskiptaskilmála þeirra fyrir fjarskiptaþjónustu (sjá nánar á [vef PFS](#)). Fór svo að PFS birti umrædd tilmæli til fjarskiptafyrirtækja um viðskiptaskilmála gagnvart neytendum í desember 2009. Tilgangur þessara tilmæla er að vekja athygli þjónustuveitenda og neytenda á að í fjarskiptalögum er neytendum tryggt ákveðið lágmarks réttaröryggi þegar kemur að samningsbundnum tengslum þeirra við þau fyrirtæki sem þeir kaupa fjarskiptaþjónustu hjá. Réttur allra neytenda er jafn vel tryggður í lögnum hvað þetta varðar, hvort sem samningur þeirra við þjónustuveitendur er skriflegur eða ekki. Markmið tilmælanna er að tryggja gagnsæi, að því er varðar verð, gjaldskrár, skilmála og skilyrði og efla þannig neytendavernd og möguleika neytenda á því að meta hvað felst í þeirri þjónustu sem fyrirtækin bjóða upp á. Neytendur geta þannig að fullu notið þeirra hagsbóta sem samkeppni veitir. Tilmælin byggja á bindandi ákvæðum fjarskiptalaga og almennri túlkun PFS á þeim. Lítur stofnunin því svo á að

þjónustuveitendum fjarskiptaþjónustu beri að virða þau í hvívetna í samskiptum sínum við neytendur á fjarskiptamarkaði.

37. gr. fjarskiptalaga fjallar um viðskiptaskilmála eins og áður hefur komið fram. Í fyrrnefndum tilmælum kemur fram að í viðskiptaskilmálum skuli þjónustuveitendur fjarskiptaþjónustu mæla fyrir um helstu atriði sem viðskiptavinum þeirra er nauðsynlegt að hafa vitneskju um. Er ennfremur mælt til þess að þjónustuveitendur geri skriflegan samning um fjarskiptaþjónustu við alla sína viðskiptavini, enda eiga neytendur rétt á að þjónustuveitendur geri við þá skriflegan samning þar sem helstu þættir viðskiptaskilmála sem gilda um hlutaðeigandi þjónustu eru tilgreindir, sbr. 1. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003. Hvort sem gerður er skriflegur samningur eður ei eiga neytendur þó ávallt að geta nálgast gildandi viðskiptaskilmála síns þjónustuveitanda á aðgengilegan hátt, enda hvílir sú skylda á fjarskiptafyrirtækjum að birta viðskiptaskilmála, þ.m.t. gjaldskrá, fyrir alla þjónustu sína á aðgengilegan hátt, sbr. 5. mgr. 37. gr. fjarskiptalaga.

En hvað felur orðalagið „á aðgengilegan hátt“ í sér fyrir fjarskiptafyrirtækin? Þjónustuveitendum ber að birta skilmála og gjaldskrá fyrir alla þjónustu sína á aðgengilegan hátt, sbr. 5. mgr. 37. gr. Í þessu sambandi leggur PFS áherslu á að umræddar upplýsingar séu hafðar eins einfaldar og mögulegt er, en innihaldi samt allar nauðsynlegar upplýsingar um alla helstu þætti viðskiptaskilmálanna og forsendur þeirra. Kjósi fjarskiptafyrirtæki að aðskilja viðskiptaskilmála sína í skilmála annars vegar og gjaldskrá hins vegar getur PFS ekki séð neitt sem mælir á móti þeirri framkvæmd. Þó verður að gæta þess að sá réttur sem neytendum er tryggður í 37. gr., hvað varðar t.d. fyrirvara á breytingum og uppsögn þjónustu, sé að fullu virtur þrátt fyrir að fjarskiptafyrirtæki skilji á milli skilmála og gjaldskrár í samningum sínum við viðskiptavini sína eða í birtum viðskiptaskilmálum á heimasíðum sínum. Sé það gert skulu fyrirtækin gefa nákvæmar upplýsingar í birtum skilmálum hvar og hvernig hægt sé að nálgast gildandi gjaldskrá og öfugt. Er þá að mati PFS aðgengilegast að vísa á netslóð (link) sem hægt er að smella á.

Þjónustuveitendum ber að tilkynna viðskiptavinum sínum um 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 samþykka hina nýju skilmála, sbr. 3. mgr. 37. gr. Tilkynningar þessar verða að berast notendum fjarskiptaþjónustu með sannanlegum hætti a.m.k. mánuði áður en breytingar taka gildi, hvort sem er með skriflegum eða rafrænum hætti. Áréttað er að þessi upplýsingaskylda nær til allra breytinga á viðskiptaskilmálum fyrir fjarskiptaþjónustu, þ.m.t. breytinga á gjaldskrá og tímamælingum.

Að mati PFS skal framangreind tilkynningaskylda þjónustuveitenda að uppfylla ákveðin meginskilyrði. Í fyrsta lagi þarf að tilkynna allar breytingar á skilmálum og/eða verðskrá, í öðru lagi skal tiltaka um hvers konar breytingu sé að ræða, t.a.m. verðhækkun eða lækkun, ívilnun eða íþyngjandi breytingu sem geta verið neytendum í óhag. Ef um verðhækkun er að ræða skal geta þess hversu mikil hækkunin er í prósentum. Í þriðja lagi þarf að tilgreina þá þjónustu sem verðhækkunin tekur til, enda sé viðskiptavinurinn annað hvort áskrifandi eða notandi að henni. Í fjórða og síðasta lagi, ef verið er að breyta verðum fyrir fleiri en eina þjónustu í sömu gjaldskrárbreytingunni ber að sundurliða hana og greina frá hverri breytingu

fyrir sig, a.m.k þeirra sem leiða til hækkunar. Í tilkynningum þessum skal ennfremur koma fram að frá og með tiltekinni dagsetningu muni verða gerðar „eftirfarandi breytingar“ 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.

Framangreindar einstaklingsbundnar tilkynningar verða 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, að því tilskildu að hlutaðeigandi notendur hafi sannanlega gefið fyrirfram samþykki sitt fyrir því að móttaka tilkynningar um breytingar á skilmálum og gjaldskrá á þann hátt. Komi upp vafi um hvort umrædd tilkynning hafi verið send neytanda með réttum hætti hvílir sönnunarbyrði um það á þjónustuveitanda. Að lokum má geta þess að telji PFS að viðskiptaskilmálar fjarskiptafyrirtækja séu á einhvern hátt óskýrir þá kemur stofnunin ábendingu þess efnis til viðkomandi fjarskiptafyrirtækis.