

Póst- og fjarskiptastofnun

Úttekt á ferlum fjarskipta- fyrirtækja gagnvart HÍN

Júlí 2016

Efni skýrslunnar er háð höfundarrétti MMR.

Öll opinber dreifing eða fjölritun er óheimil nema með
skriflegu samþykki MMR.

MMR er aðili að ESOMAR.

Allur réttur áskilinn. © Markaðs- og miðlarannsóknir ehf



Samantekt

Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) fékk Markaðs- og miðlarannsóknir (MMR) til að veita sérfræðilega ráðgjöf og aðstoð við framkvæmd úttektar á verkferlum um skráningu og miðlun símaskrárupplýsinga í gagnagrunni Hins íslenska númerafélags ehf. (HÍN).

Í kjölfar afléttingar alþjónustukvaða á Já hf. um útgáfu rafrænnar símaskrár og varðveislu gagnagrunns yfir áskrifendur á Íslandi tók gildi nýtt fyrirkomulag á skráningu og miðlun símaskrárupplýsinga þann 1. júní 2014. Við þessar breytingar var áréttuð ábyrgð fjarskiptafyrirtækja á réttleika grunnupplýsinga um áskrifendur sína í símaskrá og þeim gert skylt að miðla þeim upplýsingum til annarra fjarskiptafyrirtækja og upplýsingaþjónustuveitna. Í samræmi við þetta tóku fjarskiptafélögin þá ákvörðun að Hið íslenska númerafélag (HÍN), myndi vera sameiginlegur vinnsluaðili og halda utan um skráningu og miðlun grunnupplýsinga allra fjarskiptafélaganna.

Markmið úttektar MMR var að prófa hvort og hvernig beiðnir sem símnotendur sendu til fjarskiptafyrirtækja og upplýsingaþjónustuveitna um skráningu eða breytingar á skráningu símaskrárupplýsinga skiluðu sér.

Niðurstöður úttektarinnar benda til þess að brotalöm sé á miðlunar- og skráningarferlum grunnupplýsinga í símaskrá og fjarskiptafyrirtæki virðast miðla grunnupplýsingum misvel í og úr gagnagrunni HÍN. Nokkur munur var jafnframt á því á hvaða upplýsingaþjónustuveitu upplýsingarnar birtust.

Rannsóknaraðilar sem tóku þátt í verkefninu fengu ólík svör frá starfsmönnum fjarskiptafyrirtækjanna varðandi það hvernig breytingum á skráningu símanúmera er háttað. Samkvæmt athugasemdum rannsóknaraðila kom í ljós að í nokkrum fjölda tilfella sögðust fjarskiptafyrirtækin ekki taka við slíkum skráningum. Var rannsóknaraðilum þá nær undantekningalaust bent á að hafa samband við Já til að fá númer skráð¹. Jafnframt var munur innan fjarskiptafyrirtækja á þeim upplýsingum sem rannsóknaraðilar fengu um skráningar og virðist þessir verkferlar því ekki vera nægilega skýrir innan fyrirtækjanna.

¹ Ekki var um formlega talningu að ræða á fjölda skipta sem rannsóknaraðilum var bent á þriðja aðila til skráningar á símaskrárupplýsingum heldur er stuðst við athugasemdir sem rannsóknaraðilar skráðu ef þeim fundust skráningarbeiðnir fá aðrar undirtektir en þeir höfðu búist við.

Beiðnir til fjarskiptafyrirtækja um að breyta bannmerkingu við símanúmer í símaskrá skiluðu sér oftast til upplýsingaþjónustuveitna heldur en beiðnir um breytingar á heimilisfangi. Upplýsingaþjónustuveitur tóku í nokkrum tilfellum við beiðnum um breytingar á heimilisfangi.

Tvö símanúmer dattu út af upplýsingaþjónustuveitum eftir númeraflutninga og átta númer sem ekki höfðu áður verið inni á upplýsingaþjónustuveitu komu inn á upplýsingaþjónustuveitu eftir númeraflutninga. Einungis þrjú númer voru dottin út af upplýsingaþjónustuveitu sólarhring eftir að SIM kort urðu óvirkt.

Við lok úttektar höfðu 34 símanúmer birst á upplýsingaþjónustuveitum einhvern tímann yfir tímabilið sem úttektin náði yfir en 16 símanúmer komu aldrei inn á upplýsingaþjónustuveitu á meðan á úttekt stóð.

Efnisyfirlit

Samantekt.....	1
Formáli.....	5
1. Aðferð	6
1.1 Úttektartímabil 1 – gagnvart fjarskiptafyrirtækjum (19. maí - 3. júní).....	6
1.2 Úttektartímabil 2 – gagnvart Já (2. júní - 12. júní).....	7
1.3 Úttektartímabil 3 – gagnvart 1819 (9. júní - 17. júní).....	7
1.4 Úttektartímabil 4 – gagnvart fjarskiptafyrirtækjum (20. júní – 18. júlí).....	7
2. Niðurstöður.....	9
2.1 Úttektartímabil 1.....	9
2.1.1 Stofnun símanúmera.....	9
2.1.2 Beiðni um breytingu á bannmerkingu í símaskrá send til fjarskiptafélaga.....	10
2.1.3 Beiðni um breytingu á heimilisfangi í símaskrá send til fjarskiptafélaga	11
2.2 Úttektartímabil 2 - Já.....	11
2.3 Úttektartímabil 3 - 1819.....	12
2.4 Úttektartímabil 4.....	13
2.4.1 Númeraflutningur	13
2.4.2 Uppsagnir símanúmera	14
2.5 Samanburður	15
2.7 Lokaorð.....	17
Viðauki.....	18

Töfluyfirlit

Tafla 1. Fjöldi símanúmera sem birtust á upplýsingaþjónustuveitum sólarhring eftir virkjun SIM korta.....	9
Tafla 2. Fjöldi bannmerkinga sem breyttust á upplýsingaþjónustuveitum eftir að beiðni um breytingu var send til viðkomandi fjarskiptafélags.....	10
Tafla 3. Fjöldi tilfella þar sem heimilisfang breyttist á upplýsingaþjónustuveitum eftir að beiðni um breytingu var send til viðkomandi fjarskiptafélags.....	11
Tafla 4. Fjöldi breytinga sem skiluðu sér á ja.is eftir að beiðnir voru sendar til Já.....	12
Tafla 5. Fjöldi breytinga sem skiluðu sér á 1819.is eftir að beiðnir voru sendar til 1819....	12
Tafla 6. Fjöldi símanúmera sem hurfu af upplýsingaþjónustuveitum sólarhring eftir númeraflutning.	13
Tafla 7. Fjöldi símanúmera sem hurfu af upplýsingaþjónustuveitum sólarhring eftir að SIM kort varð óvirkt.	14
Tafla 8. Yfirlit yfir heppnaðar aðgerðir eftir fjarskiptafyrirtækjum ásamt fjölda og hlutfalli frávika.	15
Tafla 9. Yfirlit yfir heppnaðar aðgerðir eftir upplýsingaþjónustuveitum ásamt fjölda og hlutfalli frávika.....	16

Formáli

Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) fékk Markaðs- og miðlarannsóknir (MMR) til að veita sérfræðilega ráðgjöf og aðstoð við framkvæmd úttektar á verkferlum um skráningu og miðlun símaskrárupplýsinga í gagnagrunni Hins íslenska númerafélags ehf. (HÍN).

Í kjölfar afléttingar alþjónustukvaða á Já hf. um útgáfu rafrænnar símaskrár og varðveislu gagnagrunns yfir áskrifendur á Íslandi tók gildi nýtt fyrirkomulag á skráningu og miðlun símaskrárupplýsinga þann 1. júní 2014. Við þessar breytingar var áréttuð ábyrgð fjarskiptafyrirtækja á réttleika grunnupplýsinga um áskrifendur sína í símaskrá og þeim gert skylt að miðla þeim upplýsingum til annarra fjarskiptafyrirtækja og upplýsingaþjónustuveitna. Í samræmi við þetta tóku fjarskiptafélögin þá ákvörðun að Hið íslenska númerafélag (HÍN), myndi vera sameiginlegur vinnsluaðili og halda utan um skráningu og miðlun grunnupplýsinga allra fjarskiptafélaganna.

Markmið úttektar MMR var að prófa hvort og hvernig beiðnir sem símnotendur sendu til fjarskiptafyrirtækja og upplýsingaþjónustuveitna um skráningu eða breytingar á skráningu símaskrárupplýsinga skiluðu sér.

Úttektin beindist að 365, Hringdu, Nova, Símanum og Vodafone.

Jafnframt var úttektinni beint að upplýsingaþjónustuveitunum Já og 1819. Athugað var hvort breytingar fjarskiptafyrirtækja skiluðu sér til þeirra og hvort upplýsingaþjónustuveitur taki við beiðnum um breytingar á grunnupplýsingum eða vísi þeim beiðnum til viðkomandi fjarskiptafyrirtækis í samræmi við verklagsreglur PFS og samnings HÍN við upplýsingaþjónustuveitur.

Skýrslan skiptist í tvo kafla. Í fyrsta kafla er farið yfir aðferðafræði og forsendur úttektarinnar og í öðrum kafla er gert grein fyrir niðurstöðum úttektarinnar.

1. Aðferð

Fengnir voru 10 rannsóknaraðilar og stofnaði hver þeirra 5 símanúmer (eitt hjá hverju fjarskiptafyrirtæki). Alls voru stofnuð 50 símanúmer í tengslum við úttektina.

Rannsóknaraðilar fylgdu verklýsingu og skrásettu niðurstöðu hvernar þjónustubeiðni á þar til gert skráningarblað. Samkvæmt upplýsingum PFS eiga upplýsingar um breytingar á skráningu símanúmera hjá fjarskiptafyrirtækjum að skilast í rauntíma í gagnagrunn HÍN. Í framkvæmd úttektarinnar var gert ráð fyrir að breytingar hefðu skilað sér með uppflettingu einum virkum sólarhring eftir að þjónustubeiðni var send og skráð var neitun ef breyting hafði ekki gengið í gegn innan þess tíma.

Úttektin skiptist í 4 tímabil eftir því hvaða aðila prófanirnar beindust að hverju sinni. Tvö tímabilanna fólu í sér úttekt gagnvart fjarskiptafyrirtækjunum, eitt við stofnun númers og annað í tengslum við númeraflutning og uppsögn númers. Eitt tímabil beindist að Já og annað tímabil að 1819.

1.1 Úttektartímabil 1 – gagnvart fjarskiptafyrirtækjum (19. maí - 3. júní)

1. Farsímaáskrift var stofnuð á sölustað fjarskiptafyrirtækjanna. Á sama tíma og áskrift var stofnuð var óskað eftir því að nafn, heimilisfang og símanúmer yrði skráð í símaskrá.
2. Fylgst var með hvenær SIM kort urðu virkt og virkum sólarhring síðar var athugað hvort grunnupplýsingar væru komnar á upplýsingaþjónustuveitur.
3. Sendar voru beiðnir um breytingu á bannmerkingu í símaskrá með tölvupósti til fjarskiptafyrirtækjanna. Send var beiðni fyrir hvert og eitt símanúmer og voru beiðnirnar sendar jafnvel þótt símanúmer væru ekki komin inn á vefsíður upplýsingaþjónustuveitna. Virkum sólarhring síðar var athugað hvort breyting hefði orðið upplýsingum á upplýsingaþjónustuveitum.
4. Sendar voru beiðnir um breytingu á heimilisfangi í símaskrá með tölvupósti til fjarskiptafyrirtækjanna. Send var beiðni fyrir hvert og eitt símanúmer og voru beiðnirnar sendar jafnvel þótt símanúmer væru ekki komin inn á vefsíður upplýsingaþjónustuveitna. Virkum sólarhring síðar var athugað hvort breyting hefði orðið á upplýsingum á upplýsingaþjónustuveitum.

1.2 Úttektartímabil 2 – gagnvart Já (2. júní - 12. júní)

1. Beiðni um breytingu á bannmerkingu send með tölvupósti til Já. Beiðnir voru sendar fyrir hvert og eitt símanúmer jafnvel þótt númer væri ekki komið inn á ja.is. Virkum sólarhring síðar var athugað hvort breyting hefði orðið á ja.is.
2. Beiðni um breytingu á heimilisfangi send með tölvupósti til Já. Beiðnir voru sendar fyrir hvert og eitt símanúmer jafnvel þótt númer væri ekki komið inn á ja.is. Virkum sólarhring síðar var athugað hvort breyting hefði orðið á ja.is.

1.3 Úttektartímabil 3 – gagnvart 1819 (9. júní - 17. júní)

1. Beiðni um breytingu á bannmerkingu send með tölvupósti til 1819. Beiðnir voru sendar fyrir hvert og eitt símanúmer jafnvel þótt númer væri ekki komið inn á 1819.is. Virkum sólarhring síðar var athugað hvort breyting hefði orðið á 1819.is.
2. Beiðni um breytingu á heimilisfangi send með tölvupósti til 1819. Beiðnir voru sendar fyrir hvert og eitt símanúmer jafnvel þótt númer væri ekki komið inn á 1819.is. Virkum sólarhring síðar var athugað hvort breyting hefði orðið á 1819.is.

1.4 Úttektartímabil 4 – gagnvart fjarskiptafyrirtækjum (20. júní – 18. júlí)

1. Farið var á sölustað fjarskiptafyrirtækjanna og óskað var eftir þjónustuf lutningi. Númer voru flutt frá:

- A til E
- B til A
- C til B
- D til C
- E til D

Virkum sólarhring eftir að nýtt SIM kort virkjaðist var athugað hvort símanúmerið væri að finna á vefsíðum upplýsingaþjónustuveitnanna Já og 1819.

2. Áskriftum var sagt upp í gegnum tölvupóst. Virkum sólarhring eftir að SIM kort urðu óvirkt var símanúmerunum flett upp á vefsíðum upplýsingaþjónustuveitnanna Já og 1819 og athugað hvort númerin væru dottin þar út.

2. Niðurstöður

2.1 Úttektartímabil 1

2.1.1 Stofnun símanúmera

Alls voru stofnuð 50 símanúmer í tengslum við úttektina, 10 hjá hverju fjarskiptafyrirtæki. Við stofnun símanúmera báðu rannsóknaraðilar um að símanúmer yrðu skráð í símaskrá. Rannsóknaraðilar fengu ólík svör frá starfsmönnum fjarskiptafyrirtækjanna varðandi það hvernig breytingum á skráningu símanúmera er háttað. Samkvæmt athugasemdum rannsóknaraðila kom í ljós að í nokkrum fjölda tilfella sögðust fjarskiptafyrirtækin ekki taka við slíkum skráningum. Var þeim þá nær undantekningalaust bent á að hafa samband við Já til að fá númer skráð. Þótt svör starfsmanna væru á þann veg að fyrirtækin tækju ekki við skráningum í símaskrá birtust númer frá þeim í einhverjum tilfellum á ja.is og 1819.is virkum sólarhring eftir virkjun SIM korts.²

Tafla 1. Fjöldi símanúmera sem birtust á upplýsingaþjónustuveitum sólarhring eftir virkjun SIM korts.

	Ja.is	1819.is	Birtist á báðum upplýsingaþjónustuveitum	Samtals
A	0	0	0	0
B	1	5	1	5
C	0	1	0	1
D	1	9	1	9
E	0	0	0	0
Samtals	2	15	2	15

Tvö símanúmer komu inn á ja.is og 15 á 1819.is en þar af voru tvö símanúmer sem skiluðu sér á báðar upplýsingaþjónustuveitur (sjá töflu 1). Alls skiluðu sér því 15 númer af 50. Misjafnt var eftir fjarskiptafyrirtækjum hvort símanúmer frá þeim rötuðu til upplýsingaþjónustuveitna. Flest símanúmer skiluðu sér frá D en engin frá A og E.

² Ekki var um formlega talningu að ræða á fjölda skipta sem rannsóknaraðilum var bent á þriðja aðila til skráningar á símaskrárupplýsingum heldur er stuðst við athugasemdir sem rannsóknaraðilar skráðu ef þeim fundust skráningarbeiðnir fá aðrar undirtektir en þeir höfðu búist við.

2.1.2 Beiðni um breytingu á bannmerkingu í símaskrá send til fjarskiptafélaga

Í þremur tilfellum skráðu rannsóknaraðilar athugasemd um að starfsmaður fjarskiptafyrirtækis hefði áframsent beiðni þeirra um bannmerkingu beint til ja.is.

Í tveimur tilfellum var númer bannmerkt þegar það kom upphaflega inn á vefsíðu upplýsingaþjónustuveitu, án þess að beiðni hafði verið um það sérstaklega. Rannsóknaraðilar sendu þá beiðni um að bannmerking yrði fjarlægð í stað þess að senda beiðni um að bannmerking yrði sett við númerið.

Tafla 2. Fjöldi bannmerkinga sem breyttust á upplýsingaþjónustuveitum eftir að beiðni um breytingu var send til viðkomandi fjarskiptafélags.

	Ja.is	1819.is	Breyttist á báðum upplýsingaþjónustuveitum	Samtals
A	4	0	0	4
B	4	2	2	4
C	1	1	0	2
D	6	9	5	10
E	0	0	0	0
Samtals	15	12	7	20

Alls breyttist bannmerking fyrir 15 símanúmer á ja.is og 12 á 1819.is (sjá töflu 2). Þar af var bannmerkingu breytt á báðum upplýsingaþjónustuveitum fyrir sjö númer. Alls var því bannmerkingu breytt fyrir 20 símanúmer.

Tvö símanúmer voru skráð á ja.is áður en þessi hluti úttektarinnar hófst. Bannmerkingu var breytt fyrir bæði símanúmerin á ja.is en auk þeirra voru 13 símanúmer nýskráð með bannmerkingu á ja.is eftir að beiðni þess efnis var send til fjarskiptafélags.

Alls höfðu 15 símanúmer þegar verið skráð á 1819.is áður en þessi hluti úttektarinnar hófst. Bannmerkingu var breytt fyrir 10 símanúmer sem þegar höfðu verið skráð á 1819.is og tvö símanúmer voru nýskráð með bannmerkingu eftir að beiðni þess efnis var send til fjarskiptafélags.

Flestar beiðnir um breytingu á bannmerkingu skiluðu sér til upplýsingaþjónustuveitna frá D en engin beiðni skilaði sér frá E.

2.1.3 Beiðni um breytingu á heimilisfangi í símaskrá send til fjarskiptafélaga

Í sex tilfellum skráðu rannsóknaraðilar athugasemdir um að starfsmenn fjarskiptafyrirtækjanna hefðu bent rannsóknaraðilum á að hafa beint samband upplýsingaþjónustuveitur. Einkum var bent á ja.is en einnig 1819.is. Þá var ein athugasemd skráð þess efnis að starfsmaður fjarskiptafyrirtækis sagðist ekki hafa leyfi til að breyta heimilisfangi nema því hefði fyrst verið breytt í þjóðskrá.

Tafla 3. Fjöldi tilfella þar sem heimilisfang breyttist á upplýsingaþjónustuveitum eftir að beiðni um breytingu var send til viðkomandi fjarskiptafélags.

	Ja.is	1819.is	Breyttist á báðum upplýsingaþjónustuveitum	Samtals
A	0	0	0	0
B	1	1	0	2
C	0	0	0	0
D	1	1	0	2
E	0	0	0	0
Samtals	2	2	0	4

Beiðnir um breytingar á heimilisfangi skiluðu sér illa til upplýsingaþjónustuveitna eins og sjá má í töflu 3. Tvær beiðnir skiluðu sér til Já og tvær til 1819, allt voru þetta beiðnir fyrir mismunandi símanúmer og heimilisfangi breyttist því fyrir fjögur símanúmer af 50.

Alls voru 15 símanúmer komin inn á ja.is áður en þessi hluti úttektarinnar hófst og 17 á 1819.is. Öll símanúmerin sem fengu breytingu á heimilisfangi voru komin inn á upplýsingaþjónustuveiturnar áður en þessi hluti úttektarinnar hófst.

2.2 Úttektartímabil 2 - Já

Í þessum hluta úttektarinnar var send beiðni til Já annars vegar um breytingu á bannmerkingu og hins vegar breytingu á heimilisfangi.

Í þremur tilfellum var símanúmer ennþá skráð á eldri rétthafa númersins þrátt fyrir að hafa verið úthlutað rannsóknaraðila. Þegar rannsóknaraðilar sendu beiðnir um breytingar til Já fengust þær upplýsingar að ekki væri hægt að breyta skráningu símanúmeranna þar sem að númerin væru skráð á annan rétthafa.

Tafla 4. Fjöldi breytinga sem skiluðu sér á ja.is eftir að beiðnir voru sendar til Já.

	Fjöldi	Hlutfall af heild (%)
Bannmerkingu var breytt	7	14%
Bannmerkingu var ekki breytt	43	86%
Heimilisfangi var breytt	5	10%
Heimilisfangi var ekki breytt	45	90%
Heildarfjöldi símanúmera	50	100%

Í upphafi tímabils 2 höfðu 15 símanúmer verið skráð á ja.is.

Á tímabilinu fékkst bannmerkingu breytt fyrir sjö númer eins og sjá má í töflu 4. Öll þessi sjö símanúmer höfðu þegar verið skráð á Já áður en að beiðni um bannmerkingu var send.

Heimilisfangi fékkst breytt fyrir fimm símanúmer. Af þessum númerum höfðu þrjú þegar verið skráð á ja.is en tvö númer voru nýskráð eftir að beiðni um breytingu heimilisfangs var send.

2.3 Úttektartímabil 3 - 1819

Í þessum hluta úttektarinnar var send beiðni til 1819 annars vegar um breytingu á bannmerkingu og hins vegar breytingu á heimilisfangi.

Tveir rannsóknaraðilar skráðu athugasemdir varðandi svör 1819 við beiðnum um breytingar á bannmerkingum og heimilisfangi símanúmera sem ekki voru þegar skráð í gagnagrunn 1819 við upphaf tímabils 3. Starfsfólk benti þessum rannsóknaraðilum á að hafa samband við sitt fjarskiptafélag til að fá símanúmerin skráð í símaskrá.

Tafla 5. Fjöldi breytinga sem skiluðu sér á 1819.is eftir að beiðnir voru sendar til 1819.

	Fjöldi	Hlutfall af heild (%)
Bannmerkingu var breytt	16	32%
Bannmerkingu var ekki breytt	34	68%
Heimilisfangi var breytt	7	14%
Heimilisfangi var ekki breytt	43	86%
Heildarfjöldi símanúmera	50	100%

Í upphafi tímabils 3 höfðu 17 símanúmer verið skráð á 1819.is.

Á tímabilinu fékkst bannmerkingu breytt fyrir 16 númer eins og sjá má í töflu 5.

Af þessum númerum höfðu 13 þegar verið skráð á 1819 en þrjú númer voru nýskráð eftir að beiðni um bannmerkingu var send.

Heimilisfangi fékkst breytt fyrir sjö símanúmer á tímabilinu. Af þessum númerum höfðu sex þegar verið skráð á 1819.is en eitt númer var nýskráð eftir að beiðni um breytingu heimilisfangs var send.

2.4 Úttektartímabil 4

2.4.1 Númeraflutningur

Rannsóknaraðilar fóru í útibú fjarskiptafyrirtækjanna og óskuðu eftir að færa símanúmer í þjónustu til þeirra. Eftir að númeraflutningur hafði gengið í gegn var athugað hvort símanúmerin hefðu verið tekin út af upplýsingaþjónustuveitum.

Tafla 6. Fjöldi símanúmera sem hurfu af upplýsingaþjónustuveitum sólarhring eftir númeraflutning.

	Ja.is	1819.is	Samtals
Frá A til E	0	0	0
Frá B til A	1	0	1
Frá C til B	0	0	0
Frá D til C	0	0	0
Frá E til D	0	1	1
Samtals	1	1	2

Alls voru 17 símanúmer skráð á ja.is áður en tímabil 4 hófst og 21 á 1819.is Eitt símanúmer hvarf af ja.is eftir númeraflutning og eitt af 1819.is (sjá töflu 6).

Átta símanúmer sem ekki höfðu verið skráð á 1819.is fyrir tímabil 4 komu þar inn eftir númeraflutning. Þar af kom eitt af þeim einnig inn á ja.is. Fjögur þessara númera höfðu verið færð til B, þrjú til D og eitt til E.

2.4.2 Uppsagnir símanúmera

Rannsóknaraðilar sögðu upp áskrift með tölvupósti. Eftir að SIM kort urðu óvirk var athugað hvort símanúmerin hefðu verið tekin út af upplýsingaþjónustuveitum.

Tafla 7. Fjöldi símanúmera sem hurfu af upplýsingaþjónustuveitum sólarhring eftir að SIM kort varð óvirkt.

	Ja.is	1819.is	Samtals
A	0	0	0
B	0	3	3
C	0	0	0
D	0	0	0
E	0	0	0
Samtals	0	3	3

Alls voru 17 símanúmer skráð á ja.is áður en þessi hluti úttektarinnar hófst og 28 símanúmer á 1819.is. Ekkert símanúmer hvarf af ja.is eftir að SIM kort urðu óvirkt en þrjú númer hurfu af 1819.is (sjá töflu 7).

Fjögur SIM kort urðu ekki óvirk þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir um að númerunum yrði lokað. Því fengust engar niðurstöður í þessum hluta úttektarinnar fyrir þau símanúmer. Í tveimur tilfellum voru þetta símanúmer sem flutt höfðu verið til E, eitt númer hafði verið flutt til C og annað til D.

2.5 Samanburður

Svo virðist sem fjarskiptafyrirtækin miðli skráningum grunnupplýsinga misvel í gagnagrunn HÍN. Tafla 8 sýnir frammistöðu fjarskiptafyrirtækjanna á hverri aðgerð fyrir sig. Í töflunni er aðgerð skráð sem heppnuð ef ef breyting varð á skráningu símanúmers á að minnsta kosti einni upplýsingaþjónustuveitu (Já eða 1819).

Aðgerð er skráð sem heppnuð ef :

- Breyting varð á skráningu símanúmers á að minnsta kosti einni upplýsingaþjónustuveitu sólarhring eftir að beiðni þess efnis var send til hlutaðkomandi fjarskiptafyrirtækis.
- Símanúmer hvarf ekki af að minnsta kosti einni upplýsingaþjónustuveitu eftir númeraflutning.
- Símanúmer hvarf af að minnsta kosti einni upplýsingaþjónustuveitu sólarhring eftir að númerið varð óvirkt.

Tafla 8. Yfirlit yfir heppnaðar aðgerðir eftir fjarskiptafyrirtækjum ásamt fjölda og hlutfalli frávika.

	A		B		C		D		E		Samtals	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Úttektartímabil 1:												
Símanúmer birtist á upplýsingaveitu	0	0%	5	50%	1	10%	9	90%	0	0%	15	30%
Bannmerkingu breytt	4	40%	4	40%	2	20%	10	100%	0	0%	20	40%
Heimilisfangi breytt	0	0%	2	20%	0	0%	2	20%	0	0%	4	8%
Úttektartímabil 4:												
Símanúmer á upplýsingaþjónustuveitu eftir númeraflutning	4	40%	5	50%	9	90%	1	10%	6	60%	25	50%
Símanúmer horfið af upplýsingaþjónustuveitu eftir uppsögn	0	0%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	3	6%
Heppnaðar aðgerðir:	8	16%	19	38%	12	24%	22	44%	6	12%	67	27%
Frávik:	42	84%	31	62%	38	76%	28	56%	44	88%	183	73%

Hlutfallstölur í töflunni eru reiknaðar af fjölda stofnaðra símanúmera (10 fyrir hvert fjarskiptafyrirtæki). Á tímabili 4 voru símanúmerin færð frá A til E, frá B til A, frá C til B, frá D til C og frá E til D.

D hafði hæst hlutfall heppnaðra aðgerða eða 44% en E hafði lægsta hlutfall eða 12%.

Í töflu 8 má jafnframt sjá hvaða aðgerðir voru helst að misfarast. Í einungis 6% tilfella var símanúmer horfið af upplýsingaþjónustuveitu sólarhring eftir að SIM kort varð óvirkt og í 8% tilfella varð breyting á heimilisfangi í símaskrá eftir að beiðni var send til fjarskiptafélags. Í 50% tilfella hélst símanúmer inni á upplýsingaþjónustuveitu eftir númeraflutning.

Í töflu 9 má sjá frammistöðu upplýsingaþjónustuveitna. Upplýsingaþjónustuveitum er ekki heimilt að breyta heimilisfangi eða öðrum grunnupplýsingum en mega þó gera breytingar á bannmerkjum. Aðgerð taldist því heppnast ef:

- Bannmerki var breytt eftir að beiðni þess efnis var send til upplýsingaþjónustuveitu.
- Heimilisfangi var ekki breytt á upplýsingaþjónustuveitu eftir að beiðni var send til upplýsingaþjónustuveitu.

Tafla 9. Yfirlit fyrir heppnaðar aðgerðir eftir upplýsingaþjónustuveitum ásamt fjölda og hlutfalli frávíka.

	Já		1819		Samtals	
	Fjöldi	Hlutfall af heild	Fjöldi	Hlutfall af heild	Fjöldi	Hlutfall af heild
Úttektartímabil 3 og 4:						
Bannmerkingu breytt	7	14%	16	32%	23	23%
Heimilisfangi ekki breytt	45	90%	43	86%	88	88%
Heppnaðar aðgerðir:	52	52%	59	59%	111	56%
Frávik:	48	48%	41	41%	89	45%

Hlutfall heppnaðra aðgerða hjá Já var 52% og 59% hjá 1819. Jafnframt má sjá í töflu 9 að einungis í 23% tilfella var bannmerkingu breytt. Í 12% tilfella var heimilisfangi breytt þrátt fyrir að upplýsingaþjónustuveitur hafi ekki heimild til að gera slíkar breytingar.

2.7 Lokaorð

Af niðurstöðum úttektarinnar að dæma virðast grunnupplýsingar ekki berast í gagnagrunn HÍN með skipulögðum hætti. Svo virðist sem fjarskiptafyrirtækin miðli grunnupplýsingum misvel í gagnagrunn HÍN og verkferlar varðandi skráningu grunnupplýsinga virðast jafnframt vera misjafnlega skýrir innan fjarskiptafyrirtækja. Sést það ef til vill best á því að rannsóknaraðilar skráðu gjarnan ólík svör frá starfsmönnum innan sama fjarskiptafyrirtækis varðandi ferla þeirra við skráningu símanúmera í símaskrá (sjá viðauka).

Þegar starfsmenn fjarskiptafyrirtækjanna bentu rannsóknaraðilum á að þau þyrftu sjálf að skrá símanúmer í símaskrá hjá upplýsingaþjónustuveitum var þeim nær undantekningalaust bent á að hafa samband beint við Já.

Beiðnir til fjarskiptafyrirtækja um að breyta bannmerkingu við símanúmer í símaskrá skiluðu sér oftast til upplýsingaþjónustuveitna heldur en beiðnir um breytingar á heimilisfangi.

Upplýsingaþjónustuveitur tóku við beiðnum um bæði breytingar á bannmerkingum og heimilisfangi. Í tveimur tilfellum skráðu rannsóknaraðilar athugasemd um að starfsfólk 1819 hefi ekki viljað nýskrá símanúmer. Rannsóknaraðilum var þá bent á að hafa samband við sitt fjarskiptafyrirtæki til að fá símanúmer skráð áður en hægt væri að taka við beiðnum um breytingar á skráningu númeransins.

Tvö símanúmer duttu út af upplýsingaþjónustuveitum eftir númeraflutninga og átta númer sem ekki höfðu áður verið inni á upplýsingaþjónustuveitu komu inn á upplýsingaþjónustuveitu eftir númeraflutninga. Einungis þrjú númer voru dottin út af upplýsingaþjónustuveitu sólarhring eftir að SIM kort urðu óvirkt.

Við lok úttektar höfðu 34 símanúmer birst á upplýsingaþjónustuveitum einhvern tímann yfir tímabilið sem úttektin náði yfir en 16 símanúmer komu aldrei inn á upplýsingaþjónustuveitu á meðan á úttekt stóð.

Viðauki

Í eftirfarandi viðauka má finna dæmi um athugasemdir sem rannsóknaraðilar skráðu eftir úttektartímabil 1.

A

„Tók fram að maður ætti að hafa samband beint við ja.is ef maður vildi skrá eitthvað þar, hvort sem maður vildi afskrá sig eða hafa sig skráðan.“

„Svöruðu játandi um að geta sett mig í símaskrá og það myndi gerast á næstu dögum. Ætluðu að áframsenda beðnina á ja.is um bannmerkingu. Bentu á ja.is til að breyta heimilisfangi í símaskrá.“

„A svaraði þannig að ja.is á og rekur símaskrána og allar beiðnir þarf að senda þangað.“

„Svar við beiðni um bannmerkingu: A sér ekki um skráningu í símaskrá Já.is. Svar við beiðni um breytingu á heimilisfangi: Ef þú ert að breyta skráningu í símaskrá þá sjáum við ekki um það, þú getur til dæmis sent póst símaskrárnar á ja@ja.is og 1819@1819.is.“

B

„Buðust fyrirfram til að setja mig inn í símaskrá. Bentu á ja.is bæði til að setja inn bannmerkingu og eins með breytingu á heimilisfangi.“

„Segjast ekki skrá númer í símaskrá og bentu mér á að hafa samband sjálfri við ja.is. Voru ekki búin að svara bannmerkingu rúmum virkum sólarhring seinna.“

„Svar við beiðni um breytingu á heimilisfangi: Þú þarft að hafa samband við Já.is varðandi skráningu þar.“

C

„Afgreiðslukonan hjá C var sú eina sem spurði hvort viðskiptavinur vildi skrá sig í símaskrána.“

„Svöruðu játandi að setja mig inn í símaskrá sem myndi vera komið inn eftir 2 daga. Á ja.is er hins vegar [Nafn fjarlæggt] skráð á númerið. Með bannmerkið sögðust þau ætla senda emailið áfram á ja.is - Sögðust senda beðni áfram um breytingu á heimilisfangi.“

„Spurðu mig um hvort ég vildi að númerið sæist inná ja.is áður en ég bað um það. En núna nokkrum sólarhringum síðar bólar ekkert á númerinu inná ja.is eða 1819.is. Svöruðu strax um bannmerkingu að það væri komið inn enn ekkert sést enn inná ja.is eða inná 1819.is.“

„Símanúmer upphaflega skráð undir öðru nafni. Fékk staðfestingu á pósti um bannmerkingu og heimilisfang. Sögðust hafa óskað eftir breytingu en ekki komin eftir 24klst.“

D

„Sögðust ekki setja mig í símaskrá. Sögðu að ja.is myndi sækja gagnagrunn þeirra 2x á ári. Ef ég vildi að það kæmis strax inn þarf ég sjálf að hafa samband. Hins vegar er númerið komið inn á 1819.is og með bannmerki, án þess að beðið væri um það. Sögðust setja bannmerkingu inn í símaskrá. Segjast ekki breyta heimilisfangi í símaskrá, bara í sínum gagnagrunni.“

„Sagði að ég þyrfti að tala við Ja.is þegar að ég fékk kortið. Númerið var bannmerkt áður en ég bað um það.“

„Svar við beiðni um breytingu á heimilisfangi: Búinn að breyta þessu hjá okkur, það hins vegar uppfærir ekki þjónustuvef líkt og ja.is og 1819, til þess þarftu að hafa samband við þá beint.“

E

„Þurfti að láta vita að ég myndi vilja láta skrá mig í símaskrá og hún var ekki viss hvort hún gæti það og tók fram að ég ætti að hafa samband við ja.is beint.“

„Þeir sögðust ekki geta haft nein áhrif á skráningu í símaskrá.“

„Segjast ekki mega breyta heimilisfangi sem ekki er breytt í þjóðskrá og biðja mig um að hafa samband sjálfa við ja.is.“

„Þegar ég bað þá um að númerið yrði birt í símaskrá sögðu þau að ég gæti gert það sjálf á netinu og sýndu mér hvernig ég ætti að fara að því.“

„Fékk staðfestingu á pósti um bannmerkingu og heimilisfang. Sögðu mér að hafa samband við ja.is, 1818 eða ja@ja.is“

„Þjónustufulltrúi tilkynnti viðskiptavini við stofnun númers að hann þyrfti að leita til ja.is til að fá númerið skráð í símaskrá og E tæki ekki við svoleiðis beiðni. Viðskiptavinur ítrekaði að þeir tækju við beiðninni og hún var skráð sérstaklega.

Þegar beðið var um breytingu á heimilisfangi barst svar sem sagði: Við sjáum ekki um símaskrána eða skráningar í henni, bendi þér að hafa samband við Já.is.“