

DRÖG

REGLUR

um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum.

I. KAFLI

Markmið, gildissvið og skilgreiningar.

1. gr.

Markmið og gildissvið.

Reglur þessar gilda um númera- og þjónustuf lutning í talsímanetum, hvort sem er innan kerfis sama fjarskiptafyrirtækis eða milli fjarskiptafyrirtækja, númera- og þjónustuf lutning í farsímanetum og flutning netaðgangspjónustu, eftir því sem við á.

Markmið þessara reglna er að kveða á um skilvirkan og öruggan númera- og þjónustuf lutning, auka neytendavernd notenda í talsíma-, farsíma- og netaðgangspjónustu, koma í veg fyrir óþarfa tafir og stuðla að góðri samvinnu um flutning þjónustu milli starfandi fjarskiptafyrirtækja á markaði.

Reglur þessar ná til fjarskiptafyrirtækja, með almenna heimild til reksturs fjarskiptaneta og fjarskiptaþjónustu og sem bjóða almenna talsímaþjónustu, farsímaþjónustu og netaðgangspjónustu og til notenda slíkrar þjónustu.

2. gr.

Skilgreiningar.

Vísað er til skilgreininga í fjarskiptalögum en auk þeirra hafa eftirfarandi orð sérstaka merkingu:

Almennt fjarskiptanet: Fjarskiptanet sem er notað að öllu eða að mestu leyti til að bjóða almenna fjarskiptaþjónustu.

Farnetsþjónusta: Þjónusta opin almenningi sem miðlar innlendum og alþjóðlegum símtölum og gagnasendingum um notendabúnað sem ekki er efnislega tengdur föstum nettengipunkti.

Fráfarandi fjarskiptafyrirtæki: Fjarskiptafyrirtæki sem rétthafi númers hefur óskað eftir að númerið verði flutt frá.

HÍN: Hið íslenska númerafélag ehf. er fyrirtæki í sameiginlegu eignarhaldi fjarskiptafyrirtækja sem úthluta númerum til viðskipavina sinna og annast tæknilega framkvæmd á númeraflutningi fyrir hönd fjarskiptafyrirtækjanna.

Innvalsnumeraröð: Samfelld röð númera sem úthlutað hefur verið áskrifanda til notkunar og gerir mögulegt að beina símtölum og gagnasendingum til einstakra notenda í einkasímstöð eða einkanet hans í samræmi við síðustu tölustafi númeranna.

Móttakandi fjarskiptafyrirtæki: Fjarskiptafyrirtæki sem rétthafi númers hefur óskað eftir að númerið verði flutt til.

DRÖG

Netaðgangspjónusta: Almenn fjarskiptapjónusta sem veitir aðgang að netinu og þar með tengingu við því sem næst alla endapunkta þess, án tillits til þeirrar nettækni og endabúnaðar sem notaður er.

Notandi: Einstaklingur eða lögaðili sem notar eða sækir um að nota almenna fjarskiptapjónustu.

Númer: Númer sem notendur fjarskiptapjónustu fá úthlutað hjá fjarskiptafyrirtæki vegna tengingar við fjarskiptanet þeirra og hægt er að hringja í eða nota til að sækja fjarskiptapjónustu frá þjónustuveitendum.

Númeraflutningur: Möguleiki áskrifenda til að flytja með sér númer sín þegar þeir breyta um þjónustuveitanda, heimilisfang eða þjónustu.

Rétthafi: Er sá einstaklingur eða lögaðili sem fengið hefur úthlutað númeri frá fjarskiptafyrirtæki á nafn sitt og kennitölu eða er handhafi óskráðs frelsisnúmers og fer með réttindi og skyldur vegna notkunar þess númers.

Talsímapjónusta: Þjónusta opin almenningi sem miðlar innlendum og alþjóðlegum símtölum um notendabúnað sem tengdur er föstum nettengipunkti.

Þjónustuflutningur: Flutningur á fjarskiptapjónustu notanda frá einu fjarskiptafyrirtæki (fráfarandi) til annars fjarskiptafyrirtækis (móttakandi).

II. KAFLI

Réttur til númeraflutnings og forsendur höfnunar á beiðni um númeraflutning.

3. gr.

Skylda til að verða við beiðni um númeraflutning.

Fjarskiptafyrirtæki sem starfrækja almenn tal- og/eða farsímanet, þ.m.t. samnet, og heimilað hefur verið að úthluta notendum sínum númerum skulu gefa þeim kost á númeraflutningi samkvæmt fjarskiptalögum og reglum þessum.

4. gr.

Númeraflutningur í talsímapjónustu.

Rétthafar númera í talsímapjónustu sem gera þjónustusamning við annað fjarskiptafyrirtæki en þeir eru þegar tengdir skulu eiga rétt á að flytja með sér númer sem þeir eru skráðir rétthafar að til móttakandi fjarskiptafyrirtækis.

Rétthafi númera sem flytur sig milli fjarskiptafyrirtækja og vill halda númerum sínum í innvalsstöðu skal eiga þess kost að flytja samtímis númer sem eru laus í sömu númeraröð í beinu framhaldi af númerum sem hafa verið í notkun. Óski rétthafi, sem þegar hefur flutt sig, eftir að bæta við númerum úr sömu númeraröð skal fráfarandi fjarskiptafyrirtæki verða við slíkri beiðni eftir því sem unnt er, enda hafi númerunum ekki verið úthlutað öðrum notendum.

5. gr.

DRÖG

Númeraflutningur við aðsetursskipti rétthafa númera.

Rétthafar númera í talsímaþjónustu sem flytja milli símastöðvasvæða fjarskiptafyrirtækja hvar sem er á landinu skulu eiga rétt á að halda númerum sínum óbreyttum.

6. gr.

Númeraflutningur í farsímaþjónustu.

Rétthafar númera í farsímaþjónustu sem gera þjónustusamning við annað fjarskiptafyrirtæki en þeir eru þegar tengdir skulu eiga rétt á að flytja með sér númer sem þeir eru skráðir rétthafar að til móttakandi fjarskiptafyrirtækis.

Þeir sem hafa skráð sig hjá fjarskiptafyrirtæki og nota fyrirframgreidd kort skulu einnig geta flutt númer sín milli fjarskiptafyrirtækja. Ekki er skylt að flytja inneign á korti. Fjarskiptafyrirtæki skulu jafnframt, eftir því sem unnt er, flytja talhólfsnúmer með farsímanúmerum hlutaðeigandi rétthafa.

7. gr.

Númeraflutningur milli mismunandi þjónustu.

Rétthafar númera í tal- og farnetum skulu eiga rétt á að flytja númer sín milli mismunandi þjónustu hjá sama fjarskiptafyrirtæki ef forsendur fyrir verðlagningu þjónustu eru í grundvallaratriðum hinar sömu eins og t.d. í talsímaþjónustu og samnetsþjónustu. Annar flutningur númera milli mismunandi þjónustu er óheimill. Fjarskiptafyrirtæki er heimilt að hafna því að flytja einstök númer úr innvalsnúmeraröðum. Ekki er heimilt að flytja númer úr farnetsþjónustu í talsímaþjónustu eða öfugt.

8. gr.

Forsendur höfnunar á beiðni um númera- og/eða þjónustuflutning.

Fjarskiptafyrirtækjum sem veita talsímaþjónustu, farsímaþjónustu og/eða netaðgangþjónustu er aðeins heimilt að hafna beiðni rétthafa númera/tengingar um númera- og þjónustuflutning ef rétthafi númera/tengingar hefur bundið sig með samningi, sem uppfyllir skilyrði fjarskiptalaga um hámarksbinditíma, í viðskipti við það fjarskiptafyrirtæki sem óskað er eftir flutningi frá.

Þrátt fyrir 1. mgr. er fjarskiptafyrirtæki heimilt að hafna beiðni um númera- og/eða þjónustuflutning vegna vanskila, enda sé rétthafi ekki notandi á einstaklingsmarkaði.

III. KAFLI

Fyrirkomulag númera- og þjónustuflutnings, samþykki rétthafa og afgreiðslutími flutningsbeiðna.

9. gr.

Val á tæknilegri lausn við flutning.

Fjarskiptafyrirtæki skulu beita tæknilegum lausnum við númera- og þjónustuflutning að eigin vali enda séu ákvæði fjarskiptalaga og annarra reglna á grundvelli þeirra uppfyllt til að gera númeraflutning skilvirkan og öruggan. Fjarskiptafyrirtækjum er heimilt að koma upp

DRÖG

sameiginlegum rafrænum gagnagrunni yfir númer sem úthlutuð hafa verið til notenda og flutt eru með númerflutningi milli fjarskiptafyrirtækja. Fjarskiptafyrirtækin er heimilt að uppfæra eigin grunna á grundvelli breytinga sem gerðir eru sameiginlega gagnagrunninum (HÍN). Ekki er heimilt að velja aðra tæknilega lausn sem felur í sér óhagræði og óhóflegan kostnað fyrir önnur fjarskiptafyrirtæki að laga sig að.

10. gr.

Rétthafabreyting.

Fjarskiptafyrirtæki er ekki heimilt að skrá annan notanda sem rétthafa númers nema rafrænt eða skriflegt samþykki þess rétthafa sem afsalar sér númerinu liggja fyrir. Fjarskiptafyrirtæki bera sönnunarbyrði fyrir því að rétthafaskráning númers byggi á gildu samþykki.

Fjarskiptafyrirtæki skal senda staðfestingu á móttöku rafræns samþykkis frá rétthafa sem afsalar sér númeri, en á pappírformi skal samþykki vera undirritað á sérstöku eyðublaði í tvíriti. Skal fjarskiptafyrirtækið halda einu eintaki eyðublaðsins eftir til varðveislu en senda hitt eintakið til hins nýja rétthafa eða sérstaka skriflega staðfestingu á rétthafabreytingunni, hafi samþykkið verið gefið með rafrænum hætti. Fjarskiptafyrirtæki skal varðveita rafrænt eða skriflegt samþykki um rétthafabreytingu í a.m.k. 2 ár frá móttöku þess eða undirritun. Að þeim tíma liðnum ber notandi númers sönnunarbyrðina um að hann sé rétthafi þess, rísi upp ágreiningur um það.

11. gr.

Þjónustusamningur við rétthafa og tilkynningarskylda.

Fjarskiptafyrirtækjum er aðeins heimilt að hefja ferli við númera- og þjónustuflutning þegar skriflegt eða rafrænt samþykki rétthafa númers/tengingar liggur fyrir. Rafrænt samþykki má veita með tölvupósti eða SMS skilaboðum úr símanúmeri rétthafa sem óskar flutnings. Skal móttakandi fjarskiptafyrirtæki varðveita samþykki rétthafa a.m.k. í 2 mánuði frá því að rétthafi gaf samþykki sitt.

Samþykki móttakandi fjarskiptafyrirtæki að taka réttahafa númers í viðskipti skal það gera við hann þjónustusamning óski hann eftir því. Skal slíkur samningur gerður skriflega eða á rafrænu formi.

Áður en númera- og þjónustuflutningur í tal- og farnetum fer í gang skal móttakandi fjarskiptafyrirtæki tilkynna rétthafa númers/tengingar hvenær breyting á tengingu verður framkvæmd. Getur slík tilkynning borist rétthafa hvort sem er með símtali, SMS eða tölvupósti.

12. gr.

Afgreiðslutími flutningsbeiðna.

Við númera- og þjónustuflutning samkvæmt reglum þessum skulu fjarskiptafyrirtæki sem hlut eiga að máli gera allar ráðstafanir til að rétthafi númers/tengingar verði ekki fyrir truflunum í símanotkun/netnotkun sinni og að tenging til hans falli ekki niður lengur en óumflýjanlegt er og ekki lengur en einn virkan dag.

Miða skal við að númeraflutningur í tal- og farnetum skuli eiga sér stað eins fljótt og auðið er, en eigi síðar en einum virkum degi frá því að fráfarandi fjarskiptafyrirtæki hefur borist beiðni

DRÖG

um númeraflutning og skriflegur eða rafrænn þjónustusamningur rétthafa númers við móttakandi fjarskiptafyrirtæki liggur fyrir.

Við númeraflutning í talsímaneti er í undantekningartilvikum heimilt að víkja frá almennum afgreiðslufresti samkvæmt 2. mgr. þegar vitja þarf ómannaðar símsstöðvar um langan veg til að breyta tengingum eða þegar flutningur á sér stað á milli aðgangsneta. Í slíkum tilvikum skal númerflutningur þó aldrei taka lengri tíma en tíu virka daga frá því að beiðni um flutning er lögð fram.

Við aðsetursskipti rétthafa númers í talsímaneti skal tenging númers að hámarki taka fimm virka daga frá því beiðni um flutning berst hlutaðeigandi fjarskiptafyrirtæki eða við síðara tímamark samkvæmt ósk rétthafa, enda sé heimtaug til staðar í húsnæði notanda og laus til ráðstöfunar.

Miða skal við að þjónustuflutningur í netaðgangspjónustu milli fjarskiptafyrirtækja taki að hámarki fimm virka daga frá því skriflegur eða rafrænn þjónustusamningur rétthafa internettengingar við móttakandi fjarskiptafyrirtæki liggur fyrir.

Þrátt fyrir ákvæði 2.-5. mgr. er notanda ávallt heimilt að óska eftir lengri afgreiðslutíma en kveðið er á um í reglum þessum.

13. gr.

Upplýsingaskylda.

Vegna eftirlits Fjarskiptastofu og í þeim tilgangi að leysa úr ágreiningsmálum um númera- og þjónustuflutning, mæla gæði fjarskiptaþjónustu, bæta upplýsingagjöf og auka gegnsæi á fjarskiptamarkaði skulu fjarskiptafyrirtæki veita stofnuninni allar nauðsynlegar upplýsingar um númera- og þjónustuflutning, þ.m.t. atvikaskrár (log skrár) og annarra upplýsinga úr gagnagrunni HÍN.

Við öflun tölfræðiupplýsinga, t.d. um synjunarhlutfall flutningsbeiðna, getur Fjarskiptastofa mælt fyrir um að þær skuli afhentar í samræmi við tilteknar forsendur á samræmdu og stöðluðu formi.

14. gr.

Verkferlar við númera- og þjónustuflutning.

Fjarskiptafyrirtæki setja sér verkferla um númera- og þjónustuflutning samkvæmt reglum þessum. Skulu verkferlar þessir m.a. kveða á um form flutningsbeiðna, fyrirkomulag og framkvæmd númera- og þjónustuflutnings, nákvæma upplýsingagjöf til notenda um númera- og þjónustuflutningsferlið og að leiðréttingar á mistökum, sem orðið hafa við númera- og þjónustuflutning, njóti forgangs við afgreiðslu flutningsbeiðna hjá hlutaðeigandi fjarskiptafyrirtækjum.

Fjarskiptafyrirtækjum er heimilt að fela HÍN að setja sameiginlega verkferla um númeraflutning í tal- og farsímaþjónustu. Verkferlar HÍN, og allar breytingar á þeim, eru háðir samþykki Fjarskiptastofu.

DRÖG

IV. KAFLI

Leiðrétting á mistökum og bætur vegna tafa og mistaka við númera- og þjónustuflutning.

15. gr.

Samskipti við réttthafa númera/tengingar sem óskar eftir flutningi.

Fjarskiptafyrirtækin sem hlut eiga að máli skulu gera allar ráðstafanir til að númera- og þjónustuflutningur samkvæmt reglum þessum gangi greiðlega fyrir sig og án allra óþarfa tafa. Samskipti fráfarandi fjarskiptafyrirtækis við notanda sem óskað hefur eftir númera- og þjónustuflutningi til annars fjarskiptafyrirtækis skulu ekki vera til þess fallin að hindra að flutningur eigi sér stað.

16. gr.

Leiðrétting á mistökum við flutning.

Ef koma upp mistök við númera- og þjónustuflutning, eða flutningur hefur verið framkvæmdur án samþykkis réttthafa númera/tengingar, skulu hlutaðeigandi fjarskiptafyrirtæki leiðrétta slík mistök án tafar og í samræmi við forgangsafgreiðslu flutningsbeiðna samkvæmt verkferlum sínum og/eða HÍN.

17. gr.

Réttur til bóta vegna mistaka eða tafa á flutningsferli númeratengdrar fjarskiptaþjónustu.

Númeraflutningur á að eiga sér stað eins fljótt og auðið er en eigi síðar en einum virkum degi frá því að fráfarandi fjarskiptafyrirtæki hefur borist beiðni um númeraflutning. Endanotendur eiga rétt á bótum vegna tafa eða mistaka í flutningsferli númeratengdrar fjarskiptaþjónustu.

18. gr.

Réttur til bóta vegna glataðrar þjónustu og tafa á uppsetningartíma.

Þjónustutap á meðan á flutningsferlinu milli veitenda stendur skal ekki vara lengur en í einn virkan dag. Ef um lengra þjónustutap er að ræða eiga endanotendur rétt á bótum frá því fjarskiptafyrirtæki sem töfunum veldur. Bætur skulu vera veittar fyrir hvern þann dag sem þjónustan er ekki veitt. Sama skal gilda þegar notandi flytur þjónustu með sér á nýtt heimilisfang þó ekki sé skipt um þjónustuveitanda.

Réttthafi á tilkall til bóta ef að aðili á vegum fjarskiptafyrirtækis mætir ekki innan tveggja klukkustunda frá umsömdum tíma til uppsetningar á búnaði, nema fjarskiptafyrirtækið tilkynni um seinkun á þjónustuheimsókn fyrir þann tíma sem um var samið.

19. gr.

Réttur til bóta vegna misbeitingar á flutningsferli.

Réttthafi á tilkall til bóta vegna misbeitingar á númera- eða þjónustuflutningi, t.a.m. að framkvæmdur hafi verið flutningur án þess að hafa gilt samþykki réttthafi hafi legið fyrir.

DRÖG

20. gr.

Forsendur höfnunar á beiðni um bætur og endurkröfuréttur.

Réttur til bóta fellur niður að öllu leyti eða að hluta ef að fjarskiptafyrirtækið sýnir fram á að töf í flutningsferli eða glataðs þjónustu- og uppsetningartíma má rekja til hindrunar sem ekki var unnt að sjá fyrir og ekki á forræði fjarskiptafyrirtækis að hafa áhrif á þegar samningur við endanotanda var gerður. Fjarskiptafyrirtæki skal tilkynna viðsemjanda sínum um hindrunina svo fljótt sem auðið er og hvenær áætlað er að skyldan fáist efnd.

Ef að töf má rekja til aðila sem fjarskiptafyrirtækið hefur fengið til að annast flutning og uppsetningu búnaðar fellur réttur til bóta niður ef töf má rekja til ófirstíganlegrar hindrunar, sbr. 1. mgr. 7. gr.

Ef vafi leikur á um rétt endanotanda til bóta, skv. reglugerð þessari, hvílir sönnunarbyrðin á viðkomandi fjarskiptafyrirtæki. Ef í ljós kemur að bótaréttur er misnotaður, hefur fjarskiptafyrirtæki endurkröfurétt á endanotanda vegna þegar greiddra bóta.

21. gr.

Upplýsingaskylda um rétt til bóta.

Fjarskiptafyrirtæki skal upplýsa endanotanda um rétt hans til bóta áður en þjónustusamningur er gerður.

22. gr.

Fjarskiptafyrirtæki setja sér viðeigandi verkferla um fyrirkomulag bóta vegna tafa eða þjónusturofs samkvæmt reglum þessum. Skulu verkferlar þessir m.a. kveða á um:

- a. Form beiðna,
- b. Aðgengi að tengiliðaupplýsingum og eyðublöðum,
- c. Afgreiðslutíma á bótakröfum,
- d. Upphæð bóta í hverjum flokki fyrir sig,
- e. Upplýsingagjöf um kæruleið til Fjarskiptastofu.

Þá skal nákvæma upplýsingagjöf um slíka verkferla vera að finna í skilmálum.

V. KAFLI

Greiðsla númeragjalds, ráðstöfunarréttur yfir númeri, kostnaður vegna flutnings og leiðarval símtala.

23. gr.

Ábyrgð á greiðslu númeragjalds.

Fjarskiptafyrirtæki sem úthlutað hefur notanda númeri úr númeraröð sem fyrirtækið fékk til ráðstöfunar skal vera ábyrgt fyrir greiðslu númeragjalds til Fjarskiptastofu þrátt fyrir að

DRÖG

númerið hafi verið flutt. Fyrirtækinu skal vera heimilt að krefja móttakandi fjarskiptafyrirtæki um greiðslu vegna gjaldsins.

24. gr.

Ráðstöfunarréttur yfir númeri og skil á númerum.

Segi réttihafi, sem hefur flutt með sér númer til annars fjarskiptafyrirtækis, upp þjónustusamningi sínum og um leið númeri sínu, rennur ráðstöfunarréttur yfir númerinu aftur til þess fjarskiptafyrirtækis sem úthlutaði númerinu upphaflega. Skal það fjarskiptafyrirtæki sem síðast veitti þjónustu í númerið skila númerinu til þess fjarskiptafyrirtækis sem fékk númerinu upphaflega úthlutað innan 90 daga frá uppsögn þjónustusamnings réttihafa. Skil á númerum samkvæmt þessu ákvæði eru ekki númeraflutningur í skilningi reglna þessara og því undanþegin greiðslu á kostnaði skv. 19. gr.

25. gr.

Kostnaður af kerfisaðgerðum

Fjarskiptafyrirtæki skulu sjálf bera kostnað af kerfisaðgerðum til þess að gera númera- og þjónustuf lutning mögulegan

Fjarskiptafyrirtæki sem starfrækir almennt tal- og/eða farnet þar sem símtal á upphaf sitt eða þjónustuveitandi sem hefur tekið við símtali í forvali eða föstu forvali skal bera umframkostnað í netinu sem númer var tengt fyrir númeraflutning við það að símtal í númerið fer lengri leið í netinu en það hefði gert án flutnings númersins. Fjarskiptastofa sker úr ágreiningi um kostnaðinn.

26. gr.

Óheimil mismunun gjalda.

Fjarskiptafyrirtækjum er óheimilt að krefjast mismunandi gjalds fyrir símtöl í ákveðið tal- eða farnet eftir því hvort þeim er beint í númer sem hefur verið flutt eða ekki.

27. gr.

Leiðarval símtals.

Fjarskiptafyrirtæki sem starfrækja almenn tal- og/eða farnet þar sem símtal til réttihafa sem hefur flutt númer sitt hefst og fjarskiptafyrirtæki sem starfrækja net sem símtalið fer um skulu bera ábyrgð á því að valin sé rétt og hagkvæm leið fyrir símtalið eða gagnasendinguna. Þegar um er að ræða símtöl eða gagnasendingu frá útlöndum er rétt leiðarval innanlands á ábyrgð þess fjarskiptafyrirtækis sem tekur við símtalinu eða gagnasendingunni við innkomu í landið. Ef réttihafi hefur með forvali eða föstu forvali beint símtali sínu til þjónustuveitanda skal hinn síðarnefndi tryggja rétt og hagkvæmt leiðarval.

Fjarskiptafyrirtæki sem rekur netið þar sem símtal eða gagnasending á upphaf sitt eða þjónustuveitandi sem tekið hefur við símtali með forvali eða föstu forvali, sbr. 1. mgr., getur falið öðru fjarskiptafyrirtæki að annast leiðarval fyrir sig.

Form upplýsinga sem sendar eru milli fjarskiptafyrirtækja til þess að beina símtali eða gagnasendingu rétta leið til símanúmers sem hefur verið flutt skal ákvarðast með hliðsjón af

DRÖG

tækniskýrslum ETSI, fjarskiptastaðlastofnun Evrópu, um númeraflutning og/eða tilmælum Alþjóða-fjarskiptasambandsins (ITU).

28. gr.

Kostnaður vegna breytinga á leiðarvali.

Hvert fjarskiptafyrirtæki skal bera kostnað sem hlýst af breytingum á leiðarvali sem gera þarf í neti þess.

VI. KAFLI

Lausn deilumála og lagastoð.

29. gr.

Lausn deilumála.

Fjarskiptastofa sker úr ágreiningi um númera- og þjónustuf lutning og hvort verkferlar fjarskiptafyrirtækja og HÍN samrýmast reglum þessum.

30. gr.

Lagastoð og gildistaka.

Reglur þessar eru settar á grundvelli 5. mgr. 76. gr. laga um fjarskipti nr. 70/2022 og öðlast gildi við birtingu í Stjórnartíðindum. Við gildistöku reglnanna falla úr gildi reglur um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum nr. 617/2010.

Fjarskiptastofa, dags. XXXXXXXX