

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 IP fjarskiptaþjónustu, eftir því sem við á.

Markmið þessara reglna er að kveða á um skilvirkan númera- og þjónustuf lutning, 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.

Reglur þessar 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.

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.

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

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

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

IP fjarskiptaþjónusta: Fjarskiptaþjónusta sem veitt er yfir almenn IP fjarskiptanet, s.s. tölvupóstþjónusta, vefþjónusta, nafnaþjónusta, skráaflutningur og spjallrásir. Ennfremur rekstrarþættir t.d. vistun léna og skráning IP neta.

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

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

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

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

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

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

Þjónustuf lutningur: Flutningur á fjarskiptaþjónustu notanda frá einu fjarskiptafyrirtæki (fráfarandi) til annars fjarskiptafyrirtækis (móttakandi).

II. KAFLI

Réttur til númeraflutnings og forsendur höfnunar á beiðni um númeraflutning.

3. gr.

Skylða 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 talsímaþjónustu.

Rétthafar númera í talsímaþjónustu 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.

Númeraflutningur við aðseturskipti 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 farsímanetum 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 þangað til öðruvísi verður ákveðið. Fjarskiptafyrirtæki er heimilt að hafna því að flytja einstök númer úr innvalsnúmeraröðum. Ekki er heimilt að flytja númer úr farsímaþjónustu í talsímaþjónustu eða öfugt.

8. gr.

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

Fjarskiptafyrirtækjum sem veita talsímaþjónustu, farsímaþjónustu og/eða IP fjarskiptaþjónustu 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 réttihafa og afgreiðslutími flutningsbeiðna.**

9. gr.

Val á tæknilegri lausn við flutning.

Fjarskiptafyrirtækjum er heimilt að beita tæknilegum lausnum við númera- og þjónustuflutning að eigin vali enda séu ákvæði fjarskiptalaga og annarra reglna á grundvelli þeirra uppfyllt. Ekki er þó heimilt að velja tæknilega lausn sem felur í sér óhagræði og óhóflegan kostnað fyrir önnur fjarskiptafyrirtæki að laga sig að.

10. gr.

Réttihafabreyting.

Fjarskiptafyrirtæki er ekki heimilt að skrá annan notanda sem réttihafa númers nema rafrænt eða skriflegt samþykki þess réttihafa sem afsalar sér númerinu liggja fyrir.

Fjarskiptafyrirtæki skal senda staðfestingu á móttöku rafræns samþykkis frá réttihafa 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 réttihafa eða sérstaka skriflega staðfestingu á réttihafabreytingunni, hafi samþykkið verið gefið með rafrænum hætti. Fjarskiptafyrirtæki skal varðveita rafrænt eða skriflegt samþykki um réttihafabreytingu í a.m.k. 2 ár frá móttöku þess eða undirritun. Að þeim tíma liðnum ber notandi númers sönnunarbyrðina um að hann sé réttihafi þess, rísi upp ágreiningur um það.

11. gr.

Þjónustusamningur við réttihafa og tilkynningarskylda.

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

Samþykki móttakandi fjarskiptafyrirtæki að taka réttihafa 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 farsímanetum fer í gang skal móttakandi fjarskiptafyrirtæki tilkynna réttihafa númers/tengingar hvenær breyting á tengingu verður framkvæmd. Getur slík tilkynning borist réttihafa 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 réttihafi 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 farsímanetum skuli 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 og skriflegur eða rafrænn þjónustusamningur réttihafa 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 ómanaðar 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 IP fjarskiptaþjónustu 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 Póst- og fjarskiptastofnunar 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.

Upplýsingaskylda samkvæmt 1. mgr. tekur einnig til Hins íslenska númerafélags (HÍN).

Við öflun tölfraeðiupplýsinga, t.d. um synjunarhlutfall flutningsbeiðna, getur Póst- og fjarskiptastofnun mælt fyrir um að þær skuli afhentar í samræmi við tiltekna 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 notanda 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 Póst- og fjarskiptastofnunar.

IV. KAFLI

Samskipti við rétthafa númers/tengingar og leiðrétting á mistökum.

15. gr.

Samskipti við rétthafa númers/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.

16. gr.

Leiðrétting á mistökum við flutning.

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

V. KAFLI

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

17. 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 Póst- og fjarskiptastofnunar þrátt fyrir að

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

18. 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.

19. gr.

Kostnaður af kerfisaðgerðum og umsýslugjald.

Fjarskiptafyrirtæki skulu sjálf bera kostnað af kerfisaðgerðum til þess að gera númera- og þjónustuflutning mögulegan. Heimilt er fjarskiptafyrirtæki að gjaldfæra réttihafa sem vill flytja númer með sér til annars fjarskiptafyrirtækis um eingreiðslu fyrir kostnaði við umskráningu. Ekki má reikna kostnað sem hefði hvort sem er hlotist vegna uppsagnar á númeri. Fyrirtækið sem tekur réttihafa í þjónustu getur þó boðist til að greiða gjaldið og skal þess getið þegar pöntun á númeraflutningi er send fráfarandi fjarskiptafyrirtæki. Ef móttakandi fjarskiptafyrirtækið vill ekki greiða fyrir hann kostnaðinn við umskráningu skal upplýsa réttihafann um það um leið og pöntun hans er staðfest.

Gjald fyrir umskráningu vegna númeraflutnings skal nema þeirri fjárhæð sem það kostar fjarskiptafyrirtæki að flytja númerið en verði ágreiningur um gjaldið skal Póst- og fjarskiptastofnun skera úr ágreiningi.

Fjarskiptafyrirtæki sem starfrækir almennt tal- og/eða farsímanet 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 númerans. Póst- og fjarskiptastofnun sker úr ágreiningi um kostnaðinn.

20. gr.

Óheimil mismunun gjalda.

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

21. gr.

Leiðarval símtals.

Fjarskiptafyrirtæki sem starfrækja almenn tal- og/eða farsímanet 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. Þegar um er að ræða símtöl frá útlöndum er rétt leiðarval innanlands á ábyrgð þess fjarskiptafyrirtækis sem tekur við símtalinu þegar það kemur inn 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 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 rétta leið til símanúmers sem hefur verið flutt skal ákvarðast með hliðsjón af tækniskýrslum ETSI, fjarskiptastaðlastofnun Evrópu, um númeraflutning og/eða tilmælum Alþjóða-fjarskiptasambandsins (ITU).

22. 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.

23. gr.

Lausn deilumála.

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

24. gr.

Lagastoð.

Reglur þessar eru settar á grundvelli 2. mgr. 37. gr. og 3. mgr. 52. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 og öðlast gildi við birtingu í Stjórnartíðindum. Við gildistöku reglnanna falla úr gildi reglur um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum nr. 949/2008.

Póst- og fjarskiptastofnun, 6. júlí 2010.

Hrafnkell V. Gíslason.

Björn Geirsson.