

REGLUGERÐ

um yfirgjaldsþjónustu í almennum fjarskiptanetum.

I. KAFLI

Markmið, gildissvið og skilgreiningar.

1. gr.

Markmið og gildissvið.

Reglugerð þessi gildir um yfirgjaldsþjónustu í almennum fjarskiptanetum á sértilgreindum númerum og númeraröðum.

Markmið reglugerðar þessarar er að auka neytendavernd endanotenda símaþjónustu að því er varðar yfirgjaldsþjónustu í almennum fjarskiptanetum og jafnframt fyrirbyggja eins og kostur er hugsanlega misnotkun og svikastarfsemi í tengslum við yfirgjaldsþjónustu í almennum fjarskiptanetum.

Reglugerð þessi nær til fjarskiptafyrirtækja með almenna heimild til reksturs fjarskiptaneta og fjarskiptaþjónustu og þjónustuveitenda yfirgjaldsþjónustu.

2. gr.

Skilgreiningar.

Við er til skilgreininga í fjarskiptalögum en auk þess er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- a. *Mannleg íhlutun:* Þegar símtal notanda er svarað af manneskju á vegum þjónustuveitanda í rauntíma.
- b. *Yfirgjaldsþjónusta í almennum fjarskiptanetum:* Virðisaukandi þjónusta með yfirgjaldi í almennum fjarskiptanetum sem boðin er af þjónustuveitanda og notandi tengist með símtali eða SMS/MMS-skilaboðum í sértilgreind símanúmer eða stuttúmer í almennu fjarskiptaneti. Yfirgjaldsþjónusta er gjaldfærð til viðbótar við hefðbundið gjald fyrir notkun á símaþjónustu og er veitt á sama tíma og samtengd símaþjónusta. M.a. getur ýmis konar afþreyingar- og upplýsingaþjónusta, bæði með sjálfvirkri og persónulegri svörun fallið undir yfirgjaldsþjónustu, en auk þess leikir, fjársafnanir, símakosningar, spjallþjónusta o.s.frv. Reglurnar gilda hins vegar ekki um gjaldfærslu fyrir þjónustu sem ekki er hluti af eiginlegri símaþjónustu.
- c. *Þjónustuveitandi yfirgjaldsþjónustu:* Lögaðili sem á grundvelli samnings við fjarskiptafyrirtæki er heimilt að bjóða yfirgjaldsþjónustu í almennum fjarskiptanetum á sértilgreindum númerum.

II. KAFLI

Almennt um yfirgjaldsþjónustu í almennum fjarskiptanetum og takmarkanir á yfirgjaldsþjónustu.

3. gr.

Úthlutun númera til yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum.

Yfirgjaldsþjónusta í almennum fjarskiptanetum samkvæmt reglugerð þessari er einungis heimil á sértilgreindum númerum og númeraröðum samkvæmt reglum nr. 960/2023, um númer, númeraraðir og vistföng á sviði fjarskipta, og skulu afmörkuð frá hefðbundnum númerum.

Fjarskiptastofa úthlutar númerum fyrir yfirgjaldsþjónustu í almennum fjarskiptanetum til skráðra fjarskiptafyrirtækja hér á landi í samræmi við reglur nr. 960/2023, um númer, númeraraðir og vistföng á sviði fjarskipta.

Þjónustuveitendur sem hyggjast bjóða yfirgjaldsþjónustu í almennum fjarskiptanetum sækja um númer hjá fjarskiptafyrirtæki sem hefur fengið slíkum númerum úthlutað. Í slíkri umsókn skal koma fram nafn, kennitala og heimilisfang þjónustuveitanda ásamt upplýsingum um fyrirhugaða upplýsingaþjónustu. Einnig skal tilgreina hver er ábyrgðarmaður þeirra upplýsinga sem veittar verða. Fjarskiptafyrirtæki og þjónustuveitendur yfirgjaldsþjónustu skulu gera sérstakan skriflegan samning sín á milli þar sem meðal annars skal koma fram hvers kyns virðisaukandi þjónustu er heimilt að veita í númerunum, verðlagning þjónustunnar, trúnaður aðila, uppgjörsglur og hvernig tekjur af þjónustunni skulu skiptast milli aðilanna.

Áður en opnað er fyrir tengingu til þjónustuveitanda yfirgjaldsþjónustu skal fjarskiptafyrirtæki tilkynna Fjarskiptastofu um hinn nýja þjónustuveitanda yfirgjaldsþjónustu.

Fjarskiptastofa skal halda skrá yfir þjónustuveitendur yfirgjaldsþjónustu. Getur Fjarskiptastofa krafist þess að fá afrit af öllum samningum milli þjónustuveitenda og fjarskiptafyrirtækja.

4. gr.

Flokkar yfirgjaldsþjónustu í almennum fjarskiptanetum.

Virðisaukandi þjónustu með yfirgjaldi skal veita í númerum samkvæmt neðangreindum flokkum:

- a. Þriggja og fjögurra stafa númer fyrir virðisaukandi þjónustu með yfirgjaldi.
- b. Númer sem byrja á 900 sem eru notuð fyrir símakosningar.
- c. Stuttnúmerin 1900 til 1919 sem eru notuð fyrir virðisaukandi þjónustu sem notandi tengist með því að senda SMS-skilaboð í númer þjónustuveitanda.
- d. Númer sem byrja á 901 til 905 skal nota fyrir þjónustu þar sem símsvörin er sjálfvirk, þ.e. með tölvubúnaði eða símsvara, þ.e. símatorgsþjónustu með yfirgjaldi og númer sem byrja á 907 til 908 skal nota fyrir þjónustu þar sem svörin krefst mannlegrar íhlutunar af hálfu þjónustuveitanda.

5. gr.

Læsingar.

Fjarskiptafyrirtæki skulu verða við öllum beiðnum rétthafa símanúmera um að læsa fyrir tengingu við númer sem bjóða yfirgjaldsþjónustu í almennum fjarskiptanetum, hvort sem um er að ræða símtöl eða SMS, sbr. 3. mgr. 74. gr. fjarskiptalaga nr. 70/2022. Bjóða skal upp á læsingu fyrir einn eða fleiri flokka í einu, sbr. 4. gr.

6. gr.

Rof tengingar.

Hámarks lengd tengingar við númer með sjálfvirkri svörin er 30 mínútur. Tengingu ber að rjúfa eftir 10 mínútur hafi ekki komið til nein aðgerð af hálfu notanda.

Tengingar við númer þar sem svörin krefst mannlegrar íhlutunar í rauntíma eru án hámarks lengdar. Þjónustuveitanda yfirgjaldsþjónustu ber þó að greina notandanum frá tímalengd og áföllnum kostnaði tengingarinnar með tíu mínútna millibili, fyrst 10 mínútum eftir að tenging komst á.

Þjónustuveitandi yfirgjaldsþjónustu skal nota nauðsynlegan búnað til að geta rofið tengingu og er ábyrgur fyrir því að búnaðurinn rjúfi samtal þegar hámarkstíma er náð eða notandi hefur ekki samþykkt gjaldtöku með sérstakri aðgerð, sbr. 9. gr.

III. KAFLI

Upplýsingaskylda og gjaldfærsla.

7. gr.

Auglýsingar og kynning.

Í öllum auglýsingum og kynningu á virðisaukandi þjónustu í almennum fjarskiptanetum skal koma fram með skýrum og greinargóðum hætti verð í íslenskum krónum fyrir SMS/MMS/símtal. Ef innheimt er mínútagjald skal það sérstaklega tilgreint.

Auglýsingar og kynningar á virðisaukandi þjónustu í almennum fjarskiptanetum skulu tilgreina þjónustuveitanda yfirgjaldsþjónustunnar.

Yfirgjaldsþjónustuveitendur skulu á vef sínum birta upplýsingar um verð á þeirri yfirgjaldsþjónustu sem í boði er hverju sinni.

8. gr.

Upplýsingar um gjald fyrir yfirgjaldsþjónustu í almennum fjarskiptanetum.

Við upphaf tengingar, þar sem um er að ræða svörun, hvort heldur sjálfvirka eða svörun sem krefst manlegrar íhlutunar, skal veita upplýsingar um þjónustuna, heiti þjónustuveitanda samkvæmt fyrirtækjaskrá, verðið fyrir þjónustuna og fyrirkomulag gjaldtökunnar. Einnig skal tilgreina hvort innheimt er mínútagjald, upphafsgjald eða eingreiðsla fyrir þjónustuna í heild.

Skilyrði 1. mgr. eiga ekki við þegar um er að ræða eingreiðsluþjónustu fyrir fjársafnanir sem uppfylla skilyrði laga um opinberar fjársafnanir nr. 5/1977 og eingreiðsluþjónustu fyrir símakosningar ef þjónustan tengist útvarps- eða sjónvarpsviðburði með dreifingu á landsvísu, stendur yfir í tilgreindan takmarkaðan tíma og verðinu og fyrirkomulagi gjaldtökunnar er skilmerkilega komið á framfæri með öðrum hætti.

9. gr.

Samþykki endanotanda.

Óska skal eftir sérstakri aðgerð af hálfu endanotanda samþykki hann gjaldtökuna og hyggist nota þjónustuna, eftir að upplýsingar skv. 1. mgr. 8. gr. hafa verið tilgreindar og áður en gjaldtaka hefst. Samþykki endanotandi ekki gjaldtökuna með sérstakri aðgerð en slitur ekki sjálfur tengingu skal þjónustuveitandi slíta tengingu við endanotanda.

Óheimilt er að gjaldfæra endanotanda fyrir virðisaukandi þjónustu hafi notandi ekki samþykkt gjaldtöku með sérstakri aðgerð, sbr. 1. mgr.

Skilyrði 1. og 2. mgr. eiga ekki við þegar um er að ræða eingreiðsluþjónustu fyrir fjársafnanir sem uppfylla skilyrði laga um opinberar fjársafnanir nr. 5/1977 og eingreiðsluþjónustu fyrir símakosningar ef þjónustan tengist útvarps- eða sjónvarpsviðburði með dreifingu á landsvísu, stendur yfir í tilgreindan takmarkaðan tíma og verðinu og fyrirkomulagi gjaldtökunnar er skilmerkilega komið á framfæri með öðrum hætti.

10. gr.

Gjaldfærsla þjónustunnar.

Aðeins er heimilt að gjaldfæra notanda fyrir þann tíma sem tenging símanúmers hans við þjónustuna varir.

Ekki er heimilt að gjaldfæra fyrir virðisaukandi þjónustu hafi endanotandi símanúmers áður óskað eftir að læst verði fyrir öll eða hlutaðeigandi flokk fyrir virðisaukandi þjónustu, sbr. 5. gr.

Endanotendur símanúmera skulu gjaldfærðir fyrir virðisaukandi þjónustu á sama tíma og fyrir sama reikning og samtengd notkun fyrir símtal/SMS í gegnum tal- eða farsímanetið er gjaldfærð og skal gjald fyrir virðisaukandi þjónustuna vera sérstaklega tilgreint á reikningi endanotanda.

Þegar um er að ræða notendur fyrirframgreiddrar farsímaþjónustu skulu fjarskiptafyrirtæki gæta þess að ekki geti myndast neikvæð inneign hjá notendum vegna símtala/SMS-skilaboða í númer fyrir virðisaukandi þjónustu með yfirgjaldi. Ekki er heimilt að krefja notendur fyrirframgreiddrar farsímaþjónustu eftir á um greiðslu fyrir virðisaukandi þjónustu í tal- og farsímanetum, þegar ekki reynist næg innistæða hjá notendum slíkrar þjónustu.

IV. KAFLI

Ábyrgð, þagnarskylda og óheimil notkun.

11. gr.

Ábyrgð.

Þjónustuveitandi ber ábyrgð á þeim upplýsingum og efni sem hann lætur í té.

12. gr.

Þagnarskylda.

Fjarskiptafyrirtæki, þjónustuveitandi og starfsmenn þeirra skulu bundnir þagnarskyldu gagnvart notendum í samræmi við fjarskiptalög. Óheimilt er að veita öðrum en réttihafa viðkomandi símanúmers upplýsingar um notkun virðisaukandi þjónustu, nema því aðeins að skýr lagaheimild sé fyrir hendi.

13. gr.

Óheimil notkun.

Þjónustuveitanda er óheimilt að nota símanúmer í þeim tilgangi að afla sér eða öðrum fjárhagslegs ávinnings ef engin raunveruleg virðisaukandi þjónusta samkvæmt reglugerð þessari er þar að baki.

Til að tryggja öryggi fjarskiptaneta og hagsmuni neytenda getur Fjarskiptastofa með ákvörðun farið fram á það að fjarskiptafyrirtæki loki tímabundið fyrir númer ef grunur vaknar um misnotkun, sviksamlegt athæfi eða annað háttæmi sem brýtur gegn reglugerð þessari eða lagaákvæðum um fjarskipti, persónuvernd eða neytendavernd.

V. KAFLI

Lausn deilumála og lagastoð.

14. gr.

Eftirlit og viðurlög.

Fjarskiptastofa hefur eftirlit með framkvæmd reglugerðar þessarar og sker úr ágreiningi um yfirgjaldsþjónustu í almennum fjarskiptanetum í samræmi við lög nr. 70/2022 um fjarskipti og lög nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu.

Telji Fjarskiptastofa að brotið hafi verið gegn ákvæðum reglugerðar þessarar skal stofnunin gefa fjarskiptafyrirtæki eða þjónustuveitanda kost á því að bæta úr því, að viðlögðum dagsektum, sbr. 19. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu.

Brjótí þjónustuveitandi yfirgjaldsþjónustu gegn ákvæðum reglugerðar þessarar eða verði uppvís að óleyfilegri notkun númera eða annarri óleyfilegri notkun á rafræna fjarskiptakerfinu getur Fjarskiptastofa farið fram á að fjarskiptafyrirtæki loki fyrir númer til yfirgjaldsþjónustu.

Þjónustuveitandi yfirlagsþjónustu öðlast ekki rétt til skaðabóta þrátt fyrir lokun fyrir númer til yfirlagsþjónustu samkvæmt reglugerð þessari.

15. gr.

Lagastoð.

Reglugerð þessi er sett á grundvelli 3. mgr. 74. gr. laga um fjarskipti nr. 70/2022 og öðlast gildi 1. september 2025. Jafnframt fellur úr gildi reglugerð nr. 780/2010 um yfirlagsþjónustu í tal- og farsímanetum.

Innviðaráðuneytinu, 26. maí 2025.

Eyjólfur Ármannsson.

Ingilín Kristmannsdóttir.

B deild - Útgáfudagur: 13. júní 2025