

## REGLUGERÐ

### um yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum.

#### I. KAFLI

##### Markmið, gildissvið og skilgreiningar.

###### 1. gr.

###### *Markmið og gildissvið.*

Reglugerð þessi gildir um símtöl, SMS-skilaboð, MMS-skilaboð og aðra yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum á sértilgreindum númerum og númeraröðum.

Markmið reglugerðar þessarar er að auka neytendavernd notenda tal- og farsímaþjónustu að því er varðar yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum og jafnframt fyrirbyggja eins og kostur er hugsanlega misnotkun og svikastarfsemi í tengslum við yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum.

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

###### 2. gr.

###### *Skilgreiningar.*

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

- a) *Mannleg ihlutun*: Þegar símtal notanda er svarað af manneskju á vegum þjónustuveitanda í rauntíma.
- b) *Yfirgjaldsþjónusta í tal- og farsímanetum*: Virðisaukandi þjónusta með yfirgjaldi í tal- og farsímanetum sem boðin er af þjónustuveitanda og notandi tengist með símtali eða SMS/MMS-skilaboðum í sértilgreind símanúmer eða stuttúmer í almennu tal- eða farsímaneti. Yfirgjaldsþjónusta er gjaldfærð til viðbótar við hefðbundið gjald fyrir notkun á tal- eða farsímaþjónustu og er veitt á sama tíma og samtengd tal- eða farsímaþjónusta. M.a. getur ýmis konar afþreyingar- og upplýsingaþjónusta, bæði með sjálfvirkri og persónulegri svörun fallið undir yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum, en auk þess leikir, fjársafnanir, síma-kosningar, 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 tal- og farsímanetum á sértilgreindum númerum.

#### II. KAFLI

##### Almennt um yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum og takmarkanir á yfirgjaldsþjónustu.

###### 3. gr.

###### *Úthlutun númera til yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum.*

Yfirgjaldsþjónusta í tal- og farsímanetum samkvæmt reglugerð þessari er einungis heimil á sértilgreindum númerum og númeraröðum samkvæmt reglum nr. 450/2008, um skipulag, úthlutun og notkun númera, númeraraða og vistfanga á sviði fjarskipta, og skulu afmörkuð frá hefðbundnum númerum.

Póst- og fjarskiptastofnun úthlutar númerum fyrir yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum til skráðra fjarskiptafyrirtækja hér á landi í samræmi við reglur nr. 450/2008, um skipulag, úthlutun og notkun númera, númeraraða og vistfanga á sviði fjarskipta.

Þjónustuveitendur sem hyggjast bjóða yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum 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, uppgjörsreglur og hvernig tekjur af þjónustunni skulu skiptast milli aðilanna.

Áður en opnað er fyrir tengingu til þjónustuveitanda yfirgjaldsþjónustu skal fjarskiptafyrirtæki tilkynna Póst- og fjarskiptastofnun um hinn nýja þjónustuveitanda yfirgjaldsþjónustu.

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

#### 4. gr.

##### *Flokkar yfirgjaldsþjónustu í tal- og farsímanetum.*

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.
- c) Númer sem byrja á 901 til 905 skal nota fyrir þjónustu þar sem símsvörun 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 svörun 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 tal- og farsímanetum, hvort sem um er að ræða símtöl eða SMS, sbr. 5. mgr. 38. gr. og 50. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003. 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 svörun er 30 mínútur. Tengingu ber að rjúfa eftir 10 mínútur hafi ekki komið til nein aðgerð af hálfu notanda.

Tengingar við númer þar sem svörun 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 símtal þegar hámarkstíma er náð eða notandi hefur ekki samþykkt gjaldtöku með sérstakri aðgerð, sbr. 9. gr.

Efni sem sérstaklega er ætlað börnum má að hámarki vara í 10 mínútur.

### III. KAFLI

#### **Upplýsingaskylda og gjaldfærsla.**

#### 7. gr.

##### *Auglýsingar og kynning.*

Í öllum auglýsingum og kynningu á virðisaukandi þjónustu í tal- og farsímanetum skal koma fram með skýrum hætti verð í íslenskum krónum fyrir SMS/MMS/símtal. Ef innheimt er mínútgjald skal það sérstaklega tilgreint. Í prentuðum auglýsingum og myndauglýsingum skulu verðupplýsingar vera með a.m.k. jafnstórum stöfum og megintexti.

Auglýsingar og kynningar á virðisaukandi þjónustu í tal- og farsímanetum 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 tal- og farsímanetum.*

Við upphaf tengingar, þar sem um er að ræða svörun, hvort heldur sjálfvirka eða svörun sem krefst mannlegrar 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 um þjónustuveitendur sem veita yfirgjaldsþjónustu sem fellur undir a-lið 4. gr.

Heimilt er að víkja frá ákvæðum 1. og 2. mgr. 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 skilmerki-lega komið á framfæri með öðrum hætti.

## 9. gr.

*Samþykki notanda.*

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

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

Skilyrði 1. mgr. eiga ekki við um þjónustuveitendur sem veita virðisaukandi þjónustu sem fellur undir a-lið 4. gr.

## 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 áskrifandi símanúmers áður óskað eftir að læst verði fyrir öll eða hlutaðeigandi flokk fyrir virðisaukandi þjónustu, sbr. 5. gr.

Áskrifendur 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 áskrifanda.

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, þrátt fyrir að 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 rétthafa 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 Póst- og fjarskiptastofnun 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.*

Póst- og fjarskiptastofnun hefur eftirlit með framkvæmd reglugerðar þessarar og sker úr ágreiningi um yfirlagsþjónustu í tal- og farsímanetum í samræmi við lög nr. 81/2003 um fjarskipti og lög nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun.

Telji Póst- og fjarskiptastofnun 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. 12. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun.

Brjóti þjónustuveitandi yfirlagsþjónustu gegn ákvæðum reglugerðar þessarar eða verði uppvís að óleyfilegri notkun númera eða annarri óleyfilegri notkun á rafræna fjarskiptakerfinu getur Póst- og fjarskiptastofnun farið fram á að fjarskiptafyrirtæki loki fyrir númer til yfirlagsþjónustu.

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 5. mgr. 38. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003 og öðlast gildi þann 1. nóvember 2010. Jafnframt fellur úr gildi reglugerð nr. 359/1997 um símatorgþjónustu.

*Samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytinu, 24. september 2010.*

**Ögmundur Jónasson.**

\_\_\_\_\_ *Ragnhildur Hjaltadóttir.*