

## REGLUGERÐ

### um reikningagerð fyrir fjarskiptaþjónustu.

#### 1. gr.

##### *Markmið.*

Markmið reglugerðar þessarar er að stuðla að neytendavernd og auðvelda neytendum að fylgjast með fjarskiptanotkun sinni. Með því að veita upplýsingar um hvað liggur að baki gjaldtöku er verið að auka möguleika neytenda á að taka upplýsta ákvörðun um val á þjónustu og njóta þeirra hagsbóta er samkeppni veitir. Með birtingu skýrra reglna um það hvaða upplýsingar eigi að birta á reikningum áskrifenda fyrir notkun á fjarskiptaþjónustu á almennum markaði er stefnt að þessu markmiði.

#### 2. gr.

##### *Gildissvið.*

Reglugerð þessi tekur til reikningagerðar fjarskiptafyrirtækja fyrir talsíma-, farsíma- og netþjónustu. Reglugerðin nær ekki til reikningagerðar fyrir virðisaukandi þjónustu eða aðra þjónustuþætti sem kann að vera gjaldfært fyrir samhliða reikningi fyrir fyrrnefnda þjónustuflokka.

#### 3. gr.

##### *Orðskýringar.*

Merking orða í reglugerð þessari er sem hér segir:

1. *Gjaldtökumæling*: Mæling sem segir til um hvernig lengd símtala eða magn gagnasendinga er gjaldfærð. Er þá bæði gjaldfært fyrir ákveðið lágmark í lengd eða magni og svo fyrir hverja byrjaða mælieiningu sem mæld er umfram lágmarkið. Mælieining er ákveðin af fjarskiptafyrirtæki og getur verið breytileg.
2. *Móttökunet*: Það fyrirtæki/fjarskiptanet sem hringt er í.
3. *Notað gagnamagn*: Það gagnamagn sem er mælt og gjaldfært fyrir samkvæmt viðkomandi áskriftarleið í netþjónustu.
4. *Raunlengd símtals*: Mæling á raunverulegri lengd símtals í sekúndum.
5. *Umframgjald (e. over charge)*: Gjald sem er greitt samkvæmt gjaldtökumælingu viðkomandi fjarskiptafyrirtækis umfram notkun samkvæmt raunlengd símtals.
6. *Virðisaukandi þjónusta*: Þjónusta þar sem virðisaukandi þáttum er bætt við fjarskiptaþjónustu.

#### 4. gr.

##### *Reikningar notenda.*

Á reikningum fyrir talsíma-, farsíma- og netþjónustu skulu koma fram allar nauðsynlegar magn-tölur fyrir viðkomandi gjaldtímabil þannig að notandi geti fengið greinargóða mynd af því hvernig upphæð viðkomandi reiknings er til komin. Við reikningagerð skal hafa að markmiði að reikningsupphæðir séu eins nákvæmar og kostur er og að notandi geti staðreynt gjaldfærsluna.

Við gerð reikninga skal hafa hliðsjón af lögum um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.

#### 5. gr.

##### *Staðlaðar upplýsingar á reikningum.*

Almennir reikningar áskrifenda fyrir fjarskiptanotkun skulu að lágmarki innihalda eftirfarandi:

- a. Reikningstímabil.
- b. Þjónustuveitanda.
- c. Heiti þjónustu.
- d. Aðferð og einingar gjaldtökumælingar.
- e. Fast mánaðargjald.
- f. Seðilgjald.
- g. Önnur þjónustu- og umsýslugjöld.

- h. Aukaleg mánaðagjöld, t.a.m. vegna leigu búnaðar, læsinga, númerabirtinga og annarrar sérþjónustu.
- i. Öll eingreiðslugjöld, s.s. vegna tengikostnaðar, stofngjalda, uppsagna eða annarra breytinga á þjónustu.
- j. Sundurgreindan heildarkostnað eftir tegund notkunar, þ.m.t. símtal í talsíma, farsíma, símtöl til útlanda, internetsímtöl og símtöl í númer með yfirgjaldi, SMS og MMS.
- k. Sundurliðuð notkunargjöld skv. 6. gr. og 7. gr. reglugerðarinnar.
- l. Upphæð afsláttar skv. viðkomandi þjónustuleið.
- m. Virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.
- n. Heildarfjárhæð reiknings með virðisaukaskatti.

## 6. gr.

*Lágmarks sundurliðun notkunargjalda tal- og farsímaþjónustu.*

Upplýsingar um gjöld fyrir tal- og farsíma skal sundurliða þannig að fram komi upplýsingar um fjölda símtala í talsíma og farsíma, upphafsgjöld, raunlengd og gjaldfærð lengd og gjaldfærð upphæð símtala. Einnig komi fram símtöl til útlanda auk upplýsinga um fjölda texta- og myndskilaboða (SMS/MMS) eða aðrar gerðir gagnaskilaboða sundurliðuð eftir gerð.

## 7. gr.

*Lágmarks sundurliðun notkunargjalda netþjónustu.*

Upplýsingar um gagnatengingar skulu sýna hvert er raunmagn þeirra mælieininga, gagna eða tíma, sem notaðar voru á gjaldtímabilinu. Einnig magn innifalið í áskrift, og magn og upphæð vegna gjaldfærðrar umframnotkunar.

## 8. gr.

*Ítarleg sundurliðun reikninga.*

Áskrifendur að fjarskiptaþjónustu eiga rétt á að fá reikninga fyrir fjarskiptaþjónustu ítarlega sundurliðaða gegn hæfilegu gjaldi óski þeir eftir því. Skulu áskrifendur alþjónustu þó eiga rétt á slíkri sundurliðun reikninga án þess að greiðsla komi fyrir. Í ítarlegri sundurliðun reikninga felst að áskrifandi getur fengið nákvæmari upplýsingar en þær er birtast á almennum reikningi hans um fjarskiptaþjónustu sína. Kröfur um sundurliðun samkvæmt ákvæði þessu má uppfylla með rafrænum hætti, t.d. með tölvupósti eða sérstökum aðgangi notanda að þjónustuvefsíðu.

## 9. gr.

*Upplýsingar á ítarlega sundurliðuðum reikningum.*

Ítarleg sundurliðun reikninga fyrir fjarskiptanotkun, samkvæmt 8. gr., skal að lágmarki innihalda eftirfarandi upplýsingar:

- a. Allar sömu upplýsingar og kveðið er á um skv. 5. gr., 6. gr. og 7. gr. reglugerðarinnar.
- b. Upplýsingar um einstök hringd símtöl, þ.m.t. símanúmer sem hringt er í, dagsetningu, upphafstíma símtals, raunlengd þess og gjaldfærða lengd. Einnig komi fram upphafsgjald, annar gjaldfærður kostnaður og heildarkostnaður við hvert símtal.
- c. Nákvæmar upplýsingar um notað gagnamagn sundurliðað eftir tímabilum með klukkustundar nákvæmni.
- d. Hlutfallslega skiptingu hringdra símtala eftir móttökunetum.

Við gerð sundurliðaðra reikninga skal hafa hliðsjón af lögum um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.

## 10. gr.

*Undanþegið sundurliðun.*

Sundurliðaður reikningur fyrir fjarskiptanotkun má ekki innihalda yfirlit yfir símtöl í gjaldfrjáls númer, þ.m.t. símtöl vegna ráðgjafar á vegum félagslegrar þjónustu, enda hafi þeir sem veita slíka ráðgjöf tilkynnt fjarskiptaþyrirtækjum um starfsemi sína fyrirfram.

11. gr.

*Sundurliðun með öðru sniði.*

Fjarskiptafyrirtæki sem veitir alþjónustu skal bjóða fötluðum notendum og notendum með sérstakar þjófélagsþarfir að nálgast sundurliðaða reikninga fyrir fjarskiptaþjónustu með öðru sniði, sé þess óskað.

12. gr.

*Gildistaka og lagaheimild.*

Reglugerð þessi, sem sett er með heimild í 4. mgr. 38. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003, öðlast gildi 1. júlí 2011.

*Innanríkisráðuneytinu, 5. maí 2011.*

**Ögmundur Jónasson.**

\_\_\_\_\_  
*Ragnhildur Hjaltadóttir.*