

REGLUGERÐ

um upplýsingakröfur vegna samninga um fjarskiptabjónustu.

1. gr.

Gildissvið.

Reglugerð þessi gildir um fjarskiptafyrirtæki sem býður fjarskiptabjónustu í skilningi laga um fjarskipti, nr. 70/2022.

Þrátt fyrir 1. mgr. gildir reglugerðin ekki um flutningsbjónustu sem notuð er til að veita bjónustu tækis í tæki (bjónustu milli véla) eða fjarskiptafyrirtæki sem veitir fjarskiptabjónustu milli einstaklinga sem er ótengd númerum í skilningi laga nr. 70/2022 og telst örfélag í skilningi laga um ársreikninga, nema það veiti einnig aðra fjarskiptabjónustu.

2. gr.

Markmið.

Markmið reglugerðarinnar er að kveða nánar á um kröfur til fjarskiptafyrirtækja um upplýsingagjöf við gerð samninga við neytendur um fjarskiptabjónustu, þar á meðal samantekt yfir meginefni samnings.

3. gr.

Orðskýringar.

Í reglugerð þessari merkir:

1. *Sniðmát fyrir samningsyfirlit:* Samantekt yfir meginefni samnings.
 2. *Varanlegur miðill:* Varanlegur miðill í skilningi laga um neytendasamninga, nr. 16/2016.
- Að öðru leyti gilda orðskýringar í lögum um fjarskipti, nr. 70/2022.

4. gr.

Veiting upplýsinga vegna samninga.

Upplýsingar samkvæmt 69. gr. laga um fjarskipti, nr. 70/2022, og 5.-7. gr. reglugerðarinnar sem skulu teljast óaðskiljanlegur hluti samnings um fjarskiptabjónustu, þar á meðal samantekt yfir meginefni samnings sbr. 8. gr., skulu veittar á skýran og skiljanlegan hátt á varanlegum miðli eða, ef ekki er mögulegt að veita þær á varanlegum miðli, í skjali sem fjarskiptafyrirtæki gerir aðgengilegt á vef til niðurrhals. Fjarskiptafyrirtæki skal vekja athygli neytandans sérstaklega á því að skjalið sé fáanlegt og mikilvægi þess að vista það til skjalfestingar, síðari tilvísunar og afritunar án breytinga.

Ef þess er óskað skulu upplýsingar skv. 1. mgr. veittar á viðeigandi formi sem aðgengilegt er endanotendum með fötlun, í samræmi við gildandi reglur á Evrópska efnahagssvæðinu um samræmingu aðgengiskrafna fyrir vörur og bjónustu.

5. gr.

Upplýsingakröfur.

Fjarskiptafyrirtæki skal að lágmarki veita eftirtalдар upplýsingar um fjarskiptabjónustu áður en neytandi er bundinn af samningi eða tilboði:

- a. Megin Einkenni fjarskiptabjónustu, þar á meðal lágmarksstig bjónustugæða að því marki sem slíkt er í boði. Enn fremur, fyrir bjónustu aðra en netaðgangsbjónustu, þá tilteknu gæðabætti sem tryggðir eru. Ef ekkert lágmarksstig bjónustugæða er í boði skal setja fram yfirlýsingu þess efnis.
- b. Verðupplýsingar, þar á meðal og að því marki sem við á, verð fyrir að virkja fjarskiptabjónustuna og endurtekin eða notkunartengd gjöld.
- c. Gildistími samnings og skilyrði fyrir endurnýjun og riftun hans, eftir því sem við á, þar á meðal riftunargjöld. Nánar tiltekið:
 - i. Öll lágmarksnotkun eða lengd sem krafist er til þess að ávinningur verði af kynningarskilmálum.
 - ii. Öll gjöld vegna flutnings og bætur eða endurgreiðslufyrirkomulag vegna tafa eða misbeitingar á flutningi, auk upplýsinga um málsmeðferðarreglur sem við kunna að eiga.

- iii. Upplýsingar um réttindi neytanda til endurgreiðslu ónýttar inneignar fyrirframgreiddrar þjónustu komi til flutnings skv. 76. gr. laga um fjarskipti, nr. 70/2022.
- iv. Gjöld sem kunna að vera gjaldfallin við riftun samnings, þar á meðal upplýsingar um aflæsingu endabúnaðar og hvers kyns endurheimt kostnaðar að því er varðar endabúnað.
- d. Hvers kyns jöfnunargreiðslu- og endurgreiðslufyrirkomulag, þar á meðal eftir atvikum skýra vísun til réttinda neytanda sem gildir ef umsamin þjónustugæði eru ekki uppfyllt eða ef fjarskiptafyrirtæki bregst með ófullnægjandi hætti við öryggisatviki, ógn eða veikleikum.
- e. Tegundir aðgerða sem fjarskiptafyrirtæki skal heimilt að grípa til í því skyni að bregðast við öryggisatvikum, ógn eða veikleikum.

6. gr.

Viðbótarkröfur í tilviki netaðgangsjónustu og fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga.

Í tilviki samninga um netaðgangsjónustu og fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga skal fjarskiptafyrirtæki auk upplýsinga skv. 5. gr. veita neytanda upplýsingar samkvæmt ákvæði þessu áður en hann er bundinn af samningi eða tilboði.

Upplýsa skal um eftirtalið sem hluta af megineinkennum þjónustu samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr.:

- a. Lágmarksstig þjónustugæða, að því marki sem slíkt er í boði og, ef við á, í samræmi við reglur sem Fjarskiptastofa setur á grundvelli 1. mgr. 71. gr. laga um fjarskipti, nr. 70/2022 varðandi:
 - i. Að minnsta kosti biðtíma, flókt og pakkatap í tilviki netaðgangsjónustu.
 - ii. Að minnsta kosti hvenær upphafleg tenging mun eiga sér stað, líkur á bilun og tafir á upphringingu, í tilviki fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga sem er aðgengileg öllum þar sem fjarskiptafyrirtæki hefur stjórn á að lágmarki hlutum staka í fjarskiptaneti eða er með þjónustusamning þess efnis við fyrirtæki sem veitir aðgang að fjarskiptaneti, og
- b. Skilyrði, þ.m.t. gjöld, sem fjarskiptafyrirtæki leggur á fyrir notkun endabúnaðar sem það útvegar, með fyrirvara um réttindi endanotenda til að nota endabúnað að eigin vali í samræmi við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2120 frá 25. nóvember 2015 um ráðstafanir varðandi opinn netaðgang o.fl. sem innleidd var hér á landi með reglugerð um framkvæmd nethlutleysis, nr. 1128/2018.

Upplýsa skal um eftirtalið sem hluta af verðupplýsingum samkvæmt b-lið 1. mgr. 5. gr., eftir því sem við á:

- a. Upplýsingar um tiltekna gjaldskrá eða gjaldskrár samkvæmt samningnum og fyrir hverja gjaldskrá tegundir þjónustu sem í boði eru, þ.m.t. eftir atvikum, fjarskiptamagn (til dæmis MB, mínútur, skilaboð) sem innifalið er á hverju reikningstímabili, og verð fyrir viðbótar fjarskiptaeiningar.
- b. Hvort neytendur geti geymt ónotað magn frá fyrra reikningstímabili fram á næsta reikningstímabil, ef um er að ræða gjaldskrá eða gjaldskrár með fyrirframákveðnu fjarskiptamagni, ef samningur gerir ráð fyrir þeim möguleika.
- c. Þjónustu til að tryggja gagnsæi reikninga og fylgjast með notkun.
- d. Gjaldskrárupplýsingar varðandi númer eða þjónustu sem er háð sérstökum verðlagningarskilyrðum og upplýsingaskyldu skv. 3. mgr. 74. gr. laga nr. 70/2022.
- e. Í samningum um þjónustupakka skv. 1. mgr. 77. gr. laga nr. 70/2022 skal einnig upplýsa neytanda um verð einstakra þátta pakkans (þjónustu og, ef við á, endabúnað) að því marki sem þeir eru líka markaðssettir sjálfstætt.
- f. Upplýsingar og skilyrði, þ.m.t. gjöld, fyrir viðhaldsjónustu, viðhald og aðstoð við viðskiptavini.
- g. Með hvaða hætti hægt er að nálgast uppfærðar upplýsingar um allar viðeigandi gjaldskrár og viðhaldsgjöld.

Í tilviki samninga um þjónustupakka skv. 1. mgr. 77. gr. laga nr. 70/2022 skal upplýsa um skilyrði fyrir endurnýjun og riftun hans, þar með talin hugsanleg riftunargjöld fyrir pakkann eða eftir atvikum hluta hans, við upplýsingamiðlun um gildistíma samnings og skilyrði fyrir endurnýjun og riftun samkvæmt c-lið 1. mgr. 5. gr.

Upplýsa skal um hvaða persónuupplýsinga er krafist áður en fjarskiptaþjónusta er veitt eða er safnað í tengslum við veitingu þjónustunnar, að teknu tilliti til ákvæða laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga, nr. 90/2018.

Upplýsa skal um vörur og þjónustu sem hönnuð er fyrir endanotendur með fötlun og um það hvernig nálgast má uppfærða útgáfu af þeim upplýsingum.

Upplýsa skal um málsmeðferðarúrræði neytanda samkvæmt lögum um Fjarskiptastofu, nr. 75/2021.

7. gr.

Sérkröfur til samninga um fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga sem er tengd númerum.

Í tilviki samninga um fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga sem er tengd númerum, í skilningi laga um fjarskipti, nr. 70/2022, skal fjarskiptafyrirtæki auk upplýsinga samkvæmt 5. og 6. gr. veita neytanda eftirtaldar upplýsingar, áður en hann er bundinn af samningi eða tilboði:

- a. Um allar hömlur á aðgangi að neyðarþjónustu eða upplýsingum um staðsetningu endanotanda fjarskiptaþjónustu vegna tæknilegs ómöguleika að svo miklu leyti sem þjónustan heimilar endanotendum að hringja símtöl í númer í landsbundnu eða alþjóðlegu númeraskipulagi, og
- b. um rétt endanotenda til að ákvarða hvort persónuupplýsingar þeirra eru skráðar, og um hvaða gögn er að ræða, í samræmi við 93. gr. laga nr. 70/2022.

8. gr.

Samantekt yfir meginefni samnings.

Samantekt yfir meginefni samnings um fjarskiptaþjónustu skv. 69. gr. laga um fjarskipti, nr. 70/2022, skal vera gagnorð, auðlæsileg og afhent endurgjaldslaust. Hún skal afhent neytanda áður en samningur er gerður, þ.m.t. fjarsölusamningur. Ef ekki er mögulegt að láta samantekt í té á þeirri stundu, skal hún látin í té án ástæðulausrar tafar þegar hægt er, og skal samningurinn öðlast gildi þegar neytandinn hefur staðfest hann í kjölfar þess.

Samantekt skv. 1. mgr. skal uppfylla kröfur framkvæmdarreglugerðar framkvæmdastjórnarinnar (ESB) 2019/2243 um að gera sniðmát fyrir samningsyfirlit til nota fyrir fjarskiptafyrirtæki sem veita almenna fjarskiptaþjónustu samkvæmt tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1972, sbr. 9. gr.

9. gr.

Innleiðing ESB-gerðar.

Með reglugerð þessari öðlast gildi hér á landi eftirtalin reglugerð sem vísað er til í XI. viðauka samningsins um Evrópska efnahagssvæðið, með þeim breytingum og viðbótum sem leiða af XI. viðauka samningsins, bókun 1 um altæka aðlögun og öðrum ákvæðum samningsins:

Framkvæmdarreglugerð framkvæmdastjórnarinnar (ESB) 2019/2243 frá 17. desember 2019 um að gera sniðmát fyrir samningsyfirlit til nota fyrir fjarskiptafyrirtæki sem veita almenna fjarskiptaþjónustu samkvæmt tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1972, sem birtist í [EES-viðbæti við Stjórnartíðindi Evrópusambandsins nr. 74, dagsett 18. nóvember 2021, bls. 53](#), sbr. [ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 276/2021](#) frá 24. september 2021.

10. gr.

Eftirlit og viðurlög.

Fjarskiptastofa hefur eftirlit með að starfsemi fjarskiptafyrirtækja uppfylli kröfur laga um fjarskipti, nr. 70/2022, til samninga, sem nánar eru útfærðar í reglugerð þessari.

Um aðgang Fjarskiptastofu að upplýsingum fer samkvæmt lögum um Fjarskiptastofu, nr. 75/2021.

Brot á reglugerð þessari varða viðurlögum samkvæmt ákvæðum laga nr. 70/2022.

11. gr.

Heimild og gildistaka.

Reglugerð þessi er sett með heimild í 4. mgr. 69. gr., sbr. 107. gr. laga um fjarskipti, nr. 70/2022, og öðlast þegar gildi.

Háskóla-, iðnaðar- og nýsköpunarráðuneytinu, 21. nóvember 2022.

Áslaug Arna Sigurbjörnsdóttir.

Ásdís Halla Bragadóttir.

Fyrirvari

Reglugerðir eru birtar í B-deild Stjórnartíðinda skv. 3. gr. laga um Stjórnartíðindi og Lögbirtingablað, nr. 15/2005, sbr. reglugerð um útgáfu Stjórnartíðinda nr. 958/2005.

Sé misræmi milli þess texta sem birtist hér í safninu og þess sem birtur er í útgáfu B-deildar Stjórnartíðinda skal sá síðarnefndi ráða.