

Breytingar á verklagsreglum

25. mars 2025.

Þann 18. mars 2022 gaf Fjarskiptastofa út verklagsreglur til samræmingar og skýringa á reglum Fjarskiptastofu nr. 590/2015 um skipulag, úthlutun og notkun númera, númeraraða og vistfanga á sviði fjarskipta. Voru þær gefnar út eftir samráðsvinnu með fulltrúum fjarskiptafélaganna sem fram fór mánuðina á undan.

Tilfni útgáfunnar var að misserin á undan höfðu íslensk fjarskiptafyrirtæki í auknum mæli þurft að grípa inn í og loka á hringingar frá útlöndum þar sem númerabirtingin hafi sýnt íslenskt almennt talsímanúmer. Ástæðan hafi verið kvartanir/ábendingar frá viðskiptavinum og upplýsingar frá fjarskiptafyrirtækjunum um óeðlilegt hringimynstur frá útöndum.

Markmið verklagsreglnanna var að áréttu þær reglur sem þegar voru í gildi um íslensk almenn talsímanúmer og samræma verklag milli fjarskiptafyrirtækjanna í því sambandi að tryggja trúverðugleika íslenska númeraskipulagsins, sem þau höfðu m.a. komið sér saman um í því samráði sem fram fór fyrir útgáfu verklagsreglnanna.

Reynslan af verklagsreglunum þegar kemur að íslenskum almennum talsímanúmerum hefur verið góð og má fullyrða að samræming vinnubragða fjarskiptafélaganna eins og stefnt var að eigi þar hlut að máli.

Staðan er hins vegar orðin þannig að nauðsynlegt hefur reynst að bregðast enn frekar við vegna misnotkunar íslenskra farsímanúmera. Vegna þessa ákvað Fjarskiptastofa á fyrri hluta síðasta árs að óska eftir því við fjarskiptafélögin þrjú, Nova, Vodafone og Símann, að þau skipuðu fulltrúa sinn í vinnuhóp með fulltrúum frá Fjarskiptastofu. Afrakstur þessa samráðs var settur fram í samantekt Fjarskiptastofu sem fylgir hér með.

Í framhaldi af samráðinu þykir rétt að uppfæra reglur Fjarskiptastofu um fyrirkomulag númerabirtingar, en um þær breytingar er fjallað í annarri greinargerð. Þá var líka ákveðið að uppfæra núverandi verklagsreglur og hér á eftir verður gerð grein fyrir helstu breytingunum.

Í nýju verklagsreglunum koma 1., 2. og 3. gr. nýjar inn. Í 1. gr. er tilgangur og markmið útskýrt nánar og tekið fram að um samræmd en almennt valkvæði úrræði sé að ræða fyrir fjarskiptafélögin. Í 2. gr. kemur fram að ætlast er til að verklagsreglurnar nái til fjarskiptafyrirtækja sem fengið hafa úthlutað símanúmer hjá Fjarskiptastofu og reka fjarskiptapjónustu hér á landi.

Í 3. gr. er það tekið skýrt fram að fjarskiptafélögunum er heimilt að nota vöktun í þeim tilgangi til að fylgjast með hringimynstri, fjölda og tíðni hringinga, merkjasendinga eða smáskilaboða. Að mati Fjarskiptastofu er slík vöktun í samræmi við ákvæði f-liðar 7. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu. Fjarskiptafélögin hafa lengi notað kerfi sem vakta stöðuna á fjarskiptakerfum þeirra og slík vöktun nýtist vel til að sjá bæði tíðni símtala og sendingar smáskilaboða og þá um leið hvort eitthvað óvenjulegt sé í gangi eins og þegar fjöldinn eykst óeðlilega miðað við það sem almennt er, sem bendir til þess að svikarar séu að herja á íslensk símanúmer.

4. gr. nýju reglnanna fjallar um að inn- og úthringingar og SMS/MMS sendingar skuli fara í gegnum sama þjónustuaðila. Greinin er samhljóða 1. gr. núverandi verklagsreglna en ekki þótti ástæða til gera breytingar á henni.

Í 5. gr. nýju reglnanna er fjallað um í hvaða tilvikum fjarskiptafyrirtækin geta á grundvelli tæknilegra ástæðna ákveðið að stöðva smáskilaboð og þannig koma í veg fyrir að þau komist til móttakanda. Í 1. mgr. þegar smáskilaboð koma inn á röngum samtengiskilum og í 2. mgr. þegar smáskilaboð sem látnin eru líta út fyrir að koma frá tilteknum sendanda en þau fara ekki eftir þekktu tæknilegu sendiferli.

Í 6. gr. er fjallað um þau tilvik þar sem fjarskiptafyrirtækin geta ákveðið að gera númerabirtingu íslenskra farsímanúmera óvirka eða beita öðrum ráðstöfunum sem taldar eru upp í greininni vegna þess að mögulegt sé að um svikastarfsemi sé að ræða. Viðkomandi símtal yrði þá ekki stöðvuð heldur myndi móttakandi mögulega ekki sjá númer þess sem væri að reyna að hafa samband.

Í þessu sambandi skal tekið fram að lagt er til að reglum um fyrirkomulag númerabirtingar nr. 629/2008 verði breytt á þann veg að að mælt verði þar fyrir um hvenær númerabirtingu íslenskra almennra talsímanúmera skuli gera óvirka. Það skuli gera þegar hringt er með slíku númeri erlendis frá til Íslands, enda er óheimilt að hringja úr íslenskum almennum talsímanúmerum erlendis frá.

Í 7. gr. er fjallað um stöðvun óeðlilegrar notkunar símanúmera og merkjasendinga. Hér er um að ræða úrræði sem fjarskiptafélögin geta notað þegar þau greina óeðlilega eða kerfislega truflandi notkun símanúmera og eða smáskilaboða í vöktunarkerfum sínum sem beint er að íslenskum símanúmerum hvort sem uppruni notkunarinnar er erlendis eða innanlands. Íslensk fjarskiptafélög hafa beitt þessari aðferð tímabundið undanfarin ár þegar holskefla svikasímtala hefur herjað á íslensk símanúmer og hefur hún reynst vel, enda fjarskiptafélögin ekki gengið lengra en nauðsynlegt hefur verið, bæði hvað varðar númer sem lokað hefur verið á og hversu lengi lokunin hefur staðið yfir.

Í lokin skal það tekið fram að ákveðið var að færa efni 2. gr. og 3. gr. núverandi verklagsreglna yfir í reglur Fjarskiptastofu um fyrirkomulag númerabirtingar. Annars vegar um það hvenær númerabirting fastanúmera skal gera óvirka, eins og áður sagði, og hins vegar um númerabirtingu þegar um reiki og hringiflutning í talhólf er að ræða.

Fjarskiptastofa lítur svo á að í verklagsreglunum, þó valkvæðar séu, sé mælt fyrir um tæknilegar ráðstafanir sem nauðsynlegt sé að samræma milli fjarskiptafélaganna svo markmiði reglna Fjarskiptastofu nr. 590/2015 verði náð.

Þessar tæknilegu ráðstafanir geta haft áhrif á þá þjónustu sem fjarskiptafélögin veita viðskiptavinum sínum. Þess vegna lítur FST svo á að mikilvægt sé að þær séu gefnar út og birtar opinberlega á heimasíðu FST svo fyllsta gagnsæis sé gætt, sbr. 9. gr. reglna um fyrirkomulag númerabirtingar nr. 629/2008 sem kveður á um upplýsingaskyldu m.a. um möguleika númerabirtingar.

VERKLAGSREGLUR

*til samræmingar og skýringa á reglum Fjarskiptastofu nr. 590/2015
um skipulag, úthlutun og notkun númera, númeraraða og vistfanga á sviði fjarskipta*

Undanfarin ár hefur það færst í aukana að íslensk símanúmer séu notuð í svokallaðri svikastarfsemi hér á landi þegar upphaf símtalanna eða sendinga smáskilaboðanna er erlendis frá.

Hafa fjarskiptafyrirtækin orðið vör við óeðlilegt hringimynstur frá útlöndum og þá hafa komið fram kvartanir/ábendingar frá viðskiptavinum um þessa svikastarfsemi. Íslensk fjarskiptafyrirtæki hafa brugðist við m.a. með því að loka tímabundið á slíkar hringingar erlendis frá.

Í mars 2022 gaf Fjarskiptastofa út verklagsreglur í samráði við fjarskiptafélögin til samræmingar fyrir fjarskiptafélögin og skýringa á reglum Fjarskiptastofu nr. 590/2015.

Staðan er hins vegar orðin þannig að nauðsynlegt er að bregðast enn frekar við vegna misnotkunar íslenskra farsímaúmera, því hefur Fjarskiptastofa ákveðið að uppfæra verklagsreglunar, að teknu tilliti til farsímanúmera.

Þessu til viðbótar hefur Fjarskiptastofa ákveðið að uppfæra og endurútgefa reglur um númerabirtingu, sem hafa verið nær óbreyttar frá árinu 2008 og færa m.a. inn í þær þann hluta sem fjallaði um númerabirtingu almennra íslenskra talsímanúmera og var í upphaflegu verklagsreglunum frá 2022.

Fjarskiptastofa hefur haft samráð við fjarskiptafélögin um þessar breytingar.

1. gr.

Tilgangur og markmið.

Tilgangur þessara verklagsreglna er að styðja við landsbundna númeraskipulagið svo íslensk símanúmer njóti trausts og séu skilvirk, sbr. fjarskiptalög nr. 70/2022 og reglur Fjarskiptastofu nr. 590/2015.

Markmiðið með verklagsreglunum er að setja fram valkvæði úrræði fyrir fjarskiptafélögin hér á landi til að bregðast við á samræmdan hátt við hvers konar óeðlilegri notkun íslenskra símanúmera á þann hátt að viðskiptavinir fjarskiptafyrirtækjanna hér á landi verði sem best varðir hverju sinni.

Þá áréttar Fjarskiptastofa að fjarskiptafyrirtækin skulu með tæknilegum ráðstöfunum tryggja heildstæði, áreiðanleika og öryggi almennra fjarskiptaneta, sbr. f-lið 7. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu.

2. gr.

Gildissvið.

Reglur þessar ná til þeirra fjarskiptafyrirtækja sem fengið hafa úthlutað símanúmerum af Fjarskiptastofu skv. lögum um fjarskipti og reka fjarskiptaþjónustu hér á landi.

3. gr

Verklag

Fjarskiptafyrirtækjunum er heimilt að nota vöktun til að fylgjast með fjölda og tíðni hringinga, merkjasendinga eða smáskilaboða. Verði fjarskiptafélögin vör við óeðlilega tíðni hringinga eða smáskilaboða er þeim heimilt að grípa til þeirra ráðstafana sem getið er í 5. gr., 6. gr. og 7. gr. þessara verklagsreglna.

4. gr.

Inn- og úthringingar og SMS/MMS sendingar fari í gegnum sama þjónustuaðila

Fjarskiptastofa áréttar það sem fram kemur í 6. gr. reglna nr. 590/2015 um að úthlutað númer fyrir talsíma- og farsímaþjónustu megi eingöngu nota í fjarskiptaþjónustu á Íslandi og af fjarskiptafyrirtæki sem hafi til umráða símstöð sem rekin er hér á landi.

Þá vísar Fjarskiptastofa til 11. gr. sömu reglna um að framsal númera er óheimilt, utan þess er einstaka áskrifendur flytja þjónustu símanúmera milli fjarskiptafyrirtækja hér á landi.

Með vísan til þessa og eðli málsins samkvæmt skulu bæði inn- og úthringingar almennra talsímanúmera og SMS/MMS sendingar úr íslenskum númerum fara í gegnum símstöð þess fjarskiptafyrirtækis hér á landi sem hefur viðkomandi númer í þjónustu fyrir rétthafa.

5. gr.

Stöðvun smáskilaboða

Fjarskiptafyrirtæki getur stöðvað smáskilaboð sem berast frá íslensku farsímanúmeri sem er erlendis í reiki og móttakandi er íslenskt símanúmer ef smáskilaboðin koma inn um erlend samtengiskil fjarskiptafyrirtækis í stað innlendra samtengiskila.

Fjarskiptafélög geta stöðvað eða óskað eftir að önnur fjarskiptafélög stöðvi smáskilaboð ef notað er nafn sendanda (ID) í stað símanúmers og nafnið er augljóslega ekki rétt stafað eða notað heimildarlaust og skilaboðin fara ekki eftir þekktu sendiferli smáskilaboða í nafni þess sendanda sem smáskilaboðin eru látin líta út fyrir að koma frá (“stytting keðju”).

6. gr.

Númerabirting farsímanúmera gerð óvirk eða varað við símtölum

Til að verjast mögulega rangri númerabirtingu farsímasímtals sem berst til Íslands skal það fjarskiptafyrirtæki sem móttækur símtalið upprunamerkja símtalið þegar það kemur til Íslands.

Upprunamerking gefur fjarskiptafélögum sem taka í framhaldi við símtalinu tækifæri, ef þau telja ástæðu til, að beita viðeigandi varúðarræðum (taka númerabirtingu af, setja merkingu, spila talvél) við framsendingu símtalsins til símnotanda.

7. gr.

Stöðvun óeðlilegrar notkunar símanúmera og merkjasendinga

Ef fjarskiptafyrirtæki greina óeðlilega eða kerfislega truflandi notkun símanúmera og eða smáskilaboða í kerfum sínum, t.d. vegna fjölda og tímasetningar, sem beint er að íslenskum símanúmerum hvort sem uppruni notkunarinnar er erlendis eða innanlands geta þau stöðvað þá umferð hvort sem umferðinni sé ætlað að fara áfram til annarra fjarskiptafyrirtækja eða ekki.

Fjarskiptafyrirtæki skulu gæta þess að þær ráðstafanir sem gripið er til séu hæfilegar og gangi aldrei lengra en nauðsyn ber til, bæði hvað varðar umfang og tímalengd svo skilvirkni og hagkvæmni íslenskra númera sé tryggð, sbr. c-lið 22. gr. fjarskiptalaga.

8. gr.

Gildistaka

Verklagsreglur til samræmingar og skýringa á reglum Fjarskiptastofu nr. 590/2015 um skipulag, úthlutun og notkun númera, númeraraða og vistfanga á sviði fjarskipta, útgáfa 1.1, frá 18. mars 2022, falla úr gildi.

Þessar verklagsreglur taka strax gildi við birtingu á heimasíðu Fjarskiptastofu.

Fjarskiptastofa / Innviðasvið

Reykjavík, X.X 2025