



Leiðbeiningar til farsímafyrirtækja vegna flutnings símtala í númerið 112

-Leiðbeinandi reglur vegna niðurlagningar 2G og 3G farneta-

Þessar leiðbeinandi reglur gilda fyrir veitendur farsímaþjónustu, farsímafyrirtæki, sem bjóða upp á almenna farsímaþjónustu. Leiðbeiningarnar eru gefnar út í ljósi skyldu félaganna samkvæmt 96. gr. laga um fjaraskipti nr. 70/2022, að flytja símtal í neyðarnúmerið 112 m.a. óháð fjaraskiptanetum.

Reglunum er ætlað að stuðla að því að yfirfærsla í nýrri farnetskerfi verði samfelld og órofin fyrir notendur og að farnetsfyrirtækin hugi að viðeigandi ráðstöfunum í tengslum við upplýsingagjöf til viðskiptavina. Fyrirséð möguleg vandkvæði tengjast einkum eldri endabúnaði notenda og/eða réttar stillingar á honum. Að áliti Fjaraskiptastofu geta farsímafyrirtæki gripið til ýmissa ráðstafana sem eru til þess fallnar að fyrirbyggja eða draga verulega úr líkum þess að einstakir notendur verði fyrir þjónusturofi þegar slökkt verður á eldri farnetskerfum, einkum m.t.t. tenginga í neyðarnúmerið 112. Meðal þeirra eru skýr og markviss upplýsingagjöf til viðskiptavina.

Farsímafyrirtæki skulu beita bestu mögulegu aðferðum til að veita viðskiptavinum upplýsingar af þeim toga sem fjallað er um í leiðbeiningum þessum. Skulu skilaboð farsímafyrirtækja taka mið af áreiðanlegum gögnum um símtæki sem tengjast símkerfi viðkomandi farsímafyrirtækis og/eða umferðargögnum þegar þörf krefur, að því marki sem slíkar upplýsingar liggja fyrir. Til að tryggja skilvirka upplýsingagjöf til viðskiptavina er mælt til þess að skilaboð séu sniðin að viðskiptavinum út frá tegund og eftir atvikum stillingum símtækis, eftir því sem unnt er, í þágu hagsmuna viðskiptavina og almannaöryggis.

Að því marki sem leiðbeiningar þessar gera ráð fyrir upplýsingagjöf til viðskiptavina um önnur símtæki sem geta tengst neyðarnúmerinu 112 skulu farsímafyrirtæki gæta þess að slíkar upplýsingar séu einungis sendar samhliða annarri upplýsingagjöf sem tilgreind er í reglum þessum, eftir því sem við á hverju sinni, m.t.t. fyrirbyggjandi upplýsinga um símtæki viðtakanda. Skilaboð af umræddum toga eru því álitin þjónustuskilaboð, í ljósi hagsmuna viðtakenda.

Upplýsingagjöf farsímafyrirtækja:

1. Leiðbeina hvaða farsímar geta hringt í neyðarnúmerið 112 áður en þjónusta er veitt

Áður en farsímafyrirtæki veitir viðskiptavinum þjónustu skal það, eftir því sem frekast er unnt og að því gefnu að viðskiptavinur sé í beinum samskiptum við þjónustufulltrúa/starfsmann í verslun farsímafyrirtækisins, leiðbeina viðskiptavinum hvort sá farsími sem hann hyggst nota til að tengjast þjónustu farsímafyrirtækisins sé svo tæknilega gerður að hann geti tengst númerinu 112.

2. Leiðbeina hvort farsími geti hringt í númerið 112 ef viðskiptavinur óskar slíkra upplýsinga

Hafi viðskiptavinur samband að fyrra bragði við farsímafyrirtækið í þeim tilgangi að óska upplýsinga um hvort símtæki sitt geti hringt í neyðarnúmerið 112 skal farsímafyrirtækið veita slíkar upplýsingar, út frá því símanúmeri sem viðskiptavinur hefur samband úr.

3. Tilkynna viðskiptavini ef símtæki viðkomandi getur ekki flutt símtöl í númerið 112

Þessi grein gildir ef farsímafyrirtækið kemst að því að símtæki sem viðskiptavinur notar og hefur tengst farsímakerfi þjónustuveitanda sé ekki svo tæknilega gerður að hann geti tengst neyðarnúmerinu 112 með:

- a) farsímakerfi viðkomandi þjónustuveitanda, eða
- b) farsímakerfi annarra þjónustuveitenda þegar farsímakerfi viðkomandi þjónustuveitanda er orðið óvirkt.

Farsímafyrirtækið skal í þessum tilfellum:

- a) tilkynna viðskiptavininum að farsíminn sé ekki svo tæknilega gerður að hann geti tengst neyðarnúmerinu 112, og
- b) veita viðskiptavininum leiðbeiningar um hvernig sé unnt að tryggja að símtæki viðkomandi geti tengst neyðarnúmerinu 112, eða
- c) upplýsingar um aðra farsíma sem í boði eru sem geta tengst 112, þar með talið ódýrari farsíma, eftir því sem við á hverju sinni.

Farsímafyrirtækið skal a.m.k. senda viðskiptavini þrjár tilkynningar, n.t.t.:

- 1) **eins fljótt og unnt er eftir að farsímafyrirtæki** kemst að því að farsíminn sé ekki lengur svo tæknilega gerður að hann geti tengst 112.
- 2) **7 dögum eftir útsendingu fyrstu tilkynningar**, að því gefnu að símtækið sé enn óhæft til að tengjast 112.
- 3) **7 dögum eftir útsendingu annarrar tilkynningar**, að því gefnu að símtækið sé enn óhæft til að tengjast 112, nema farsímafyrirtækið hafi náð sambandi við viðkomandi með öðrum hætti, svo sem með símtali.

4. Framangreindar reglur gilda ekki um erlenda reikinotendur.

Þessar leiðbeinandi reglur skulu taka gildi frá og með 21. nóvember 2025 og skulu halda gildi sínu á þar til útfösun á 2G og 3G er lokið hér á landi.