

Verkferill bótagreiðslna á grundvelli reglna FST nr. 1112/2022 um númera- og þjónustuf lutning í almennum fjarskiptanetum

Þeir aðilar sem koma til Símans, hvort sem þeir eru nýir eða gamlir viðskiptavinir geta átt rétt á greiðslu bóta samkvæmt 17. gr. reglna Fjarskiptastofu nr. 1112/2022. Hér eru eftirfarandi verkferlar Símans um fyrirkomulag bóta vegna tafa eða þjónusturofs sem kann að eiga sér stað.

1. Almenn

- 1.1. Þeir einir geta óskað eftir bótagreiðslu sem eru réttahafar viðeigandi þjónustu hjá Símanum.
- 1.2. Telji réttahafi að hann eigi rétt á tilkalli til bóta skal hann hafa samband við þjónustuver Símans í gegnum síma, tölvupóst eða netspjall. Starfsmenn Símans skulu skrá niður sérstakt mál þar sem helstu upplýsingum er safnað saman og réttahafa tilkynnt að málið sé komið til meðferðar.
- 1.3. Síminn skal taka afstöðu til bótakröfu innan sjö (7) virkra daga frá því að beiðni er komið á framfæri. Síminn mun þó ávallt reyna að leysa úr slíkum málum með eins skjóttum hætti og mögulegt er. Ef Síminn getur ekki leyst úr málinu innan tilskilins frests vegna óviðráðanlegra aðstæðna, skal réttahafi upplýstur um stöðuna áður en fresturinn rennur út.

2. Upphæð bóta og reikniaðferðir

- 2.1. Bætur vegna þjónustutaps meðan á flutningsferli stendur og bætur vegna misbeitingar á númera- eða þjónustuf lutningi samkvæmt 2. og 4. mgr. 17. gr. reglna nr. 1112/2022 skulu reiknaðar með eftirfarandi hætti:
 - Mánaðargjald X 12 mánuðir / 365 dögum x bótagreidd dagar = bótagreiðsla
 - Dæmi: Mánaðargjald = 3.500 kr. X 12 mánuðir = 42.000 kr./365 dögum = 115 kr. X 8 dagar = 920 kr. í bætur
- 2.2. Bætur vegna þjónustuheimsóknar samkvæmt 3. mgr. 17. gr. reglna nr. 1112/2022 skulu ákvarðaðar með eftirfarandi hætti.
 - Ef aðili á vegum Símans mætir ekki innan tveggja klukkustunda frá umsömdum tíma til þjónustuheimsóknar, án þess að tilkynna réttahafa um seinkunina skal réttahafi eiga rétt á heilum frímánuði internetsáskriftar (línugjald fellur ekki undir). Frímánuður skal gefin á næsta útgefna reikning réttahafa.

3. Annað

- 3.1. Símanum skal ávallt heimilt að bjóða réttahafa bætur sem fela í sér afsláttarkjör eða frímánuði sem fela í sér betri kjör en reikniaðferð í gr. 2.1. myndi veita réttahafa. Réttahafa er hins vegar ávallt heimilt að velja á milli þeirra bótagreiðslna sem kunna að standa til boða.
- 3.2. Símanum er ávallt heimilt að hafna bótagreiðsla á grundvelli 18. gr. reglna nr. 1112/2022 að því gefnu að töf eða glataðs þjónustu- og uppsetningartíma megi rekja til hindrunar sem ekki var unnt að sjá fyrir.
- 3.3. Ef Síminn hafnar greiðslu bóta af einhverjum ástæðum skal Síminn upplýsa réttahafa um rétt hans til að bera málið undir Fjarskiptastofu, fjarskiptastofa@fjarskiptastofa.is eða sími: 510-1500.