



## PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

# Ákvörðun nr. 12/2011

í kvörtunarmáli varðandi óviðkomandi aðgang að beini

### I.

#### Erindið

Póst- og FjarSKIPTASTOFNUN (hér eftir PFS) bárust tvær kvartanir, dags. 28. september sl., annars vegar frá [A]<sup>1</sup> og hins vegar frá [B]<sup>2</sup>. Sami eigandi er að báðum fyrirtækjunum sem sendi inn kvartanir fyrir hönd þeirra beggja og kvartanirnar voru af sama meiði. Báðar beindust þær að Símanum hf. og var kvartað yfir því að tölvur [B] hafi verið tengdar inn á beini (e. router) [B] sem var í sama húsnæði. Segir í kvörtun [A] að tölvur frá öðru fyrirtæki hafi verið tengdar við beini [A] og það hafi hægt á nettengingu gesta þess, sem hafi kvartað sáran yfir hægri nettengingu. Í báðum kvörtununum kom fram að kvartað hefði verið við Símann en fyrirtækið hefði ekki gert neitt til að lagfæra tenginguna.

### II.

#### Málsmeðferð

#### 1.

#### *Athugasemdir Símans*

Með bréfi, dags. 8. nóvember 2010, var Símanum gefinn kostur á að koma sjónarmiðum sínum á framfæri og tjá sig um kvartanirnar. Athygli Símans var sérstaklega vakin á 22. gr. reglna nr. 1223/2007 um vernd, virkni og gæði IP-fjarSKIPTAþjónustu sem fjallar um vernd

<sup>1</sup> Nafn kvartandi afmáð vegna trúnaðar. Hér eftir nefndur A

<sup>2</sup> Nafn kvartandi afmáð vegna trúnaðar. Hér eftir nefndur B

viðskiptamannatenginga. Eftir ítrekun PFS barst bréf Símans, dags. 10. desember sl. Í bréfinu kemur fram það mat Símans að hvorki komi fram í kvörtun né bréfi PFS að hvaða leyti ákvæði laga eða reglna kunni að hafa verið brotin af hálfu Símans. Þess utan hefði Síminn haft samband við kvartanda sem hefði sagt að tenging hans væri í lagi.

## 2.

### *Athugasemdir kvartanda*

Kvartendum var gefinn kostur á að tjá sig og gera athugasemdir við bréf Símans og barst bréf þess efnis, dags. 17. desember 2010. Í bréfinu segir að kvörtunin snúi að því að Síminn hafi ekkert gert með athugasemdir kvartanda þegar haft verið samband við fyrirtækið. Kvartandi hafi verið búinn að hringja af og til allt sumarið og gert athugasemdir við það að internetið væri mjög hægt og hafi þá verið tjáð að það væri vegna þess að búið væri að *downloada* svo miklu magni. Segir að starfsmaður Símans hefði átt að sjá að ekkert ADSL hafi verið á því númeri sem um ræddi, [...]³ og því hafi athugasemdin verið furðuleg.

Þá segir í bréfinu:

*„Einn af gestum [A] (tölvugúru) sagði okkur að hann gæti komist inn á tölvur sem væru tengdar router þá fórum við að athuga málið og kom þá í ljós að [B] og [A] voru með einn og sama routerinn. Gestir [A] höfðu samkvæmt þessu fullan aðgang að viðkvæmum gögnum [...]⁴ [B] en [B] er með [...]⁵. Við hringdum fyrst á fimmtudegi til að gera athugasemdir við þetta fyrirkomulag þ.e. strax og þetta uppgötvaðist. Næst var hringt í Símann á föstudegi enn og aftur gerðist ekkert og ekki nokkur leið að fá samband við yfirmann sem hefði eitthvað með málið að gera. Síðan var hringt á mánudegi, aftur á þriðjudegi og enn aftur á miðvikudegi án þess að nokkuð gerðist og ekki nokkur leið að fá samband við yfirmann þar. Við bentum starfsmanni þjónustuværs á það að við sæjum okkur ekki annað fært en að hafa samband við Póst- og fjarskiptastofnun en það dugði þó ekki til.“*

Þá segir í bréfinu að fulltrúi frá Símanum sem hefði nokkru áður verið í sambandi við kvartendur vegna tilboðs um viðskipti hafi komið kvartendum til bjargar. Forsvarsmáður félaganna hafi haft samband við hann og sagt honum hvernig þetta væri og hann hafi virst hafa komið einhverjum í skilning um það að þessir hlutir væru ekki í lagi. Þar sem tölva [B] frá beini [A] hafði verið aftengd var starfsmanni Símans bent á að starfsemi [B] lægi niðri af þessum sökum þar sem [...]⁶.

Segir í bréfinu að mál þetta snúist ekki um það hvort búið sé að lagfæra hlutina eða ekki heldur snúist það um viðhorf Símans að það sé í lagi að misnota beini þar sem starfsmenn Símans hafi ekki brugðist strax við kvörtunum og ekki fyrr en stefndi í það að fyrirtækin myndu hætta viðskiptum við Símann. Það hafi ekki verið fyrr en um eða upp úr 20. nóvember sem einhver hjá Símanum hafi séð ástæðu til þess að hafa samband við forsvarsmann fyrirtækjanna til að grennslast fyrir um hvort búið væri að lagfæra nettenginguna, þ.e. um tveimur vikum eftir að PFS hafi sent Símanum kvartanir [A] og [B].

<sup>3</sup> Símanúmer afmáð vegna trúnaðar.

<sup>4</sup> Upplýsingar afmáðar vegna trúnaðar.

<sup>5</sup> Upplýsingar afmáðar vegna trúnaðar.

<sup>6</sup> Upplýsingar afmáðar vegna trúnaðar.

Þá segir:

*„Ekkert í svarbréfi Símans segir til um hvernig fyrirtækið hafi brugðist við okkar athugasemdum. Ekkert í svarbréfi Símans segir til um hvað fyrirtækið hyggist gera til að koma í veg fyrir að svona hlutir gerist aftur. Ekkert í svarbréfi Símans gefur til kynna að einhver eða einhverjir hjá Símanum iðrist vegna þessa atviks. Hins vegar kom fram í símtali þegar yfirmaður markaðsmála hjá Símanum var að athuga með tengingar að þetta væri ekki mál Símans þar sem undirverktaki Omnis ehf. hafi séð um verkið, þetta finnst okkur nokkuð þunn rök fyrir þessu öllu saman, ábyrgðin er öll Símans.“*

Forsvarsmaður kvartanda kveðst aldrei hafa verið í viðskiptum við þennan undirverktaka Símans vegna beina, en hann sé hér á ábyrgð Símans og því þýði ekkert fyrir þá að vísa á undirverktaka eða benda á þá sem ábyrgðaraðila þessa verks. Þá vilji hann taka fram að umræddur undirverktaki sé umboðsmaður Símans í Reykjanesbæ, Akranesi og í Borgarnesi.

Að lokum er óskað eftir því í bréfinu að Símanum verði gert að gera grein fyrir sínum málum, verði beittur fésektum fyrir athæfið og síðast en ekki síst verði fyrirtækinu gert að greiða [B] og [A] Keflavíkur ehf. bætur.

### 3.

#### *Svarbréf Símans*

Símanum var gefinn kostur á að tjá sig og gera athugasemdir við ofangreint bréf og bárust þær með bréfi, dags. 4. febrúar 2011. Í bréfinu segir að Síminn hafi nú farið betur yfir málið. Það fyrsta sem stingi í augun sé að í upphaflegri kvörtun í dálkinum „upplýsingar um kvörtunarefni“ komi fram að bæði félögin, [A] og [B] séu óskyld fyrirtæki og vísað er til orðalags í kvörtun sem segi „samtenging ótengdra fyrirtækja er eitthvað sem á ekki að gerast.“ Þegar nánar sé að gáð komi í ljós að félögin séu með sama lögheimili. Það lögheimili sé það sama og lögheimili eigenda og stofnenda fyrirtækjanna, þeirra [...] <sup>7</sup> og [...] <sup>8</sup>. [...] <sup>9</sup> sé sá sem undirriti kvörtun. Á ja.is séu félögin bæði skráð að [...] <sup>10</sup>. Málalíbúnaður kvartanda beri þess hins vegar merki að um óskyld félög sé að ræða þegar raunin sé önnur, það verði að átélja það.

Þá segir að það verði ekki annað séð en að mál þetta sé þannig vaxið að [A] og [B] hafi fengið einn beini sem notaður hafi verið fyrir bæði fyrirtækin og þar með talið gesti [A].

Er þá vikið að málavöxtum að öðru leyti en fram kemur að málavaxtalýsing byggji á því sem starfsmenn Símans hafi náð að draga fram um málið. Samskiptasaga [A] og [B] hafi verið könnuð og aðeins eitt kvörtunarmáli hafi verið að finna og það sé frá 30. september 2010 þar sem kvartað sé yfir slitróttu sambandi og að línan missi alltaf *sinc* kl. 8 á morgnanna. Verktaki á vegum Símans hafi mætt á vettvang og unnið við línu [A] og sett upp ADSL á línu [B]. Ekki hafi verið að finna nein skráð mál þar sem kvartað hafi verið undan hraða á línunni.

Segir í bréfinu að atvikalýsing kvartanda sé sérstök. Einn og sami eigandinn að tveimur fyrirtækjum sem staðsett séu á sama stað séu að samnýta eina ADSL tengingu. Annað sé [A]

<sup>7</sup> Nafn afmáð vegna trúnaðar.

<sup>8</sup> Nafn afmáð vegna trúnaðar.

<sup>9</sup> Nafn afmáð vegna trúnaðar.

<sup>10</sup> Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

sem hleypi gestum þess inn á tenginguna en hitt sé [B] sem nýti einnig tenginguna, í fullri vitneskju enda um sama eiganda að ræða.

Þá segir að í janúar 2009 hafi [A] óskað eftir því að fá tengdan talsíma og ADSL að [...].<sup>11</sup> Númerið hafi verið [...].<sup>12</sup> Þann 25. maí 2010 hafi [B] óskað eftir því að flytja símanúmer sem tengt var að [...].<sup>13</sup> yfir á [...].<sup>14</sup> Óskað hafi verið sérstaklega eftir því að ADSL tengingin myndi ekki að flytjast með. Það sé því ljóst að ef [B] hafi þurft á nettengingu að halda hafi ætlunin verið að nýta tengingu [A].

Þá segir í bréfinu:

*„Kvörtun [A] virðist vera vegna aðgerðarleysis Símans þegar kvartað er undan hægagangi á tengingunni. Kvartanda var tjáð að niðurhalið hafi verið það mikið innan mánaðarins að bóúð væri að takmarka hraða þeirra til útlanda af þeim sökum. Þetta er hið eina rétta svar við kvörtuninni. Niðurhalið var komið langt umfram það sem er innifalið í áskriftarleiðinni og bóúð var að minnka hraða hans til útlanda.*

*[...] <sup>15</sup> segir að einn af gestum hans (tölvugúru) hafi sagst geta komist inn á tölvur sem væru tengdar beininum. Málið hafi verið kannað og þá hafi komið í ljós að bæði [A] og [B] hafi verið tengd sama beininum. Síminn vísar því á bug að [...] <sup>16</sup> hafi ekki vitað að [A] og [B] væru að samnýta sömu ADSL tenginguna, enda var óskað sérstaklega að ADSL-ið á númeri [B] yrði ekki flutt að [...] <sup>17</sup>.*

*Áfram segir í kvörtuninni: „Gestir höfðu samkvæmt þessu fullan aðgang að viðkvæmum gögnum svo og bókhaldsgögnum [B].“ Síminn hafnar þessu, þ.e. að gestir hafi haft fullan aðgang að gögnum [B]. Það þarf mikla þekkingu og einbeittan brotavilja til að brjótast inn í tölvur sem eru vel varðar fyrir utanaðkomandi innbrotum. Látið er í það skína að Síminn beri fulla ábyrgð á þessu. Hins vegar er það mat Símans að það sé á ábyrgð notandans (viðskiptavinarins) að beinirinn og ekki síst tölvurnar séu með fullkomnar varnir s.s. eldvegg o.fl., ekki síst þegar um viðkvæm bókhaldsgögn er að ræða. Síminn leggur til beininn með uppsettum og stilltum eldvegg, sé bóúð að eiga við stillingar eldveggsins, þá er það á ábyrgð viðskiptavinarins.*

*Í kvörtuninni segir jafnframt: „Þetta mál snýst ekki um það hvort bóúð sé að lagfæra hlutina eða ekki, heldur það viðhorf Símans að það sé í lagi að misnota router því ef menn hefðu verið svona miður sín yfir mistökunum, þá hefðu menn brugðist strax við, ekki viku seinna þegar stefndi í að við myndum hætta viðskiptum við fyrirtækið.“ Í ljósi þess sem rakið hefur verið að framan um tengsl [B] og [A] er staðhæfingin fráleit og er alfarið vísað á bug. Kvartandi virðist einfaldlega hafa ætlað sér að greiða fyrir eina ADSL tengingu með því að láta [B] nýta ADSL tengingu [A].“*

<sup>11</sup> Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

<sup>12</sup> Símanúmer afmáð vegna trúnaðar.

<sup>13</sup> Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

<sup>14</sup> Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

<sup>15</sup> Nafn afmáð vegna trúnaðar.

<sup>16</sup> Nafn afmáð vegna trúnaðar.

<sup>17</sup> Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

Þá er vísað til þess í bréfi Símans að í bréfi PFS, dags. 10. janúar sl., hafi m.a. verið fjallað um það hvort Síminn hafi talið sig hafa virt 22. gr. reglna nr. 1223/2007 um vernd, virkni og gæði IP fjarskiptaþjónustu. Kemur fram það sjónarmið Símans að fyrirtækið telji að 2. og 3. tl. ákvæðisins komi fyrst og fremst til álita í þessu máli. Síminn hafni því að fyrirtækið hafi farið á svig við ofangreinda töluliði. Varðandi 2. tl. ákvæðisins segir að Síminn hafi fullkomin tól til að greina bilanir og vandamál á internettingum viðskiptavina. Í þessu tilviki hafi Síminn gefið rétt svör við því vandamáli sem viðskiptavinurinn átti við að glíma, þ.e. hægagang á internetinu. Það sé ekki á ábyrgð Símans að segja hvaða tölur megi tengjast þráðlaust á tiltekna beina hjá viðskiptavinum, heldur sé það á ábyrgð viðskiptavina að passa upp á slíkt. Síminn hafi bent viðskiptavinum sínum á það hvernig auka megi öryggi í þráðlausum netum og það hafi verið gerðar ítarlegar leiðbeiningar um það hvernig viðskiptavinir framkvæmi breytingar á beinum til að auka á öryggið.

Varðandi 3. tl. ákvæðisins vill Síminn taka fram að allir ADSL beinar sem Síminn afhendir sínum viðskiptavinum séu þrálausir og þeir séu forstilltir með virkum eldvegg. Þráðlausir aðgangspunkturinn sé varinn með aðgangsslyklum af gerðinni WEP eða WPA2. Síminn telji sig því hafa uppfyllt ákvæði 3. tl. eins og best verði á kosið.

Þá segir í bréfi Símans að það sé tæknilega ógerlegt fyrir Símann að rekja hvað gerist fyrir aftan endabúnað notenda frá miðlægum kerfum miðað við núverandi reglur. Ef það ætti að breytast þá þyrfti Síminn að hafa óheftan aðgang að öllum beinum viðskiptavinar og þá aðeins geta skráð mac-adressur sem tengist hverju sinni. Það séu þó mjög gagnlitlar upplýsingar þar sem mjög auðvelt sé að falska þær.

Einnig segir að ljóst sé að ef aðili hefur aðgang að (þ.e. getur handfjatlað) endabúnað viðskiptavinar þá sé tiltölulega auðvelt fyrir hann að brjóta inn á hann ef vilji sé fyrir hendi. Það sé eðli slíks búnaðar að allar varnir miði að því að varna utanaðkomandi aðila aðgang en tiltölulega auðvelt sé fyrir „handhafa“ að tengjast honum.

Í niðurlagi bréfsins segir að þegar litið sé til atvika máls sé ljóst að Síminn hafi virt fjarskiptalög og stjórnvaldsfyrirmæli sett með stoð í þeim. Í samskiptasögu sem til sé um samskipti við kvartanda verði ekki annað ráðið en að starfsmenn félagsins hafi lagt sig fram um að leysa úr ábendingum kvartanda.

Með vísan til alls þess sem rakið er í bréfi Símans fer fyrirtækið þess á leit við PFS að látið verði af frekari málsmeðferð í málinu og málið fært af málaskrá stofnunarinnar. Haldi PFS áfram með málið óski Síminn eftir því að leitað verði svara við eftirfarandi spurningum:

- a) Hvernig [B] tengdist við internetið fyrir 24. september 2010. Ef ADSL tenging þá á hvaða símanúmeri.
- b) Ef þeir tengdust við beini fyrir [A] hvernig var þá þeirri tengingu háttáð? Ethernet eða þráðlaust?
- c) Hvernig tengdust leigjendur [A] við beini þess?
- d) Hvernig var tengingu þeirra háttáð við beini [B] þegar sú ADSL tenging var sett upp? Ethernet eða þráðlaust?
- e) Voru beinar [B] og [A] staðsettir á sama stað?
- f) Gátu starfsmenn eða íbúar hússins haft aðgang að því rými þar sem búnaðurinn var staðsettur?

*Athugasemdir kvartenda við bréf Símans*

Þegar svarbréf Símans barst var kvartendum gefinn kostur á að gera athugasemdir við það með bréfi PFS, dags. 10. febrúar sl. Svarbréf barst PFS, dags. 7. mars 2011. Í bréfinu er beðist velvirðingar á síðbúnu svári en beðið hafi verið eftir afriti frá Símanum vegna fyrri samskipta þar sem fullýrt hafi verið að ekki ætti að flytja beini [B] með númerinu [...]¹⁸.

Segir að afrit þessara gagna hafi borist, en um hafi verið að ræða útprentun úr tölvukerfi Símans þar sem sjáist að einhver starfsmaður hjá þeim hafi ákveðið þetta, þetta sé alls ekki það sem beðið hafi verið um þegar óskað hafi verið eftir númeraflutningi. Óskað hafi verið eftir nýju númeri á [...]¹⁹ þar sem [B] hafi áður verið og þar hafi átt að vera beinir [...]²⁰ en aldrei hafi verið beðið um það að ADSL myndi hætta á númerinu [...]²¹. Samkvæmt þessu sé greinilegt að Síminn verði að breyta sínu verkferli og koma á einhverju ferli þannig að viðskiptavinur Símans verði að skrifa undir beiðnir, en þessi flutningsbeiðni hafi verið símleiðis. Greinilegt sé að viðskiptavinur Símans geti ekki treyst því að verkið sé unnið rétt sé um þannig framkvæmd að ræða. Kvartendur hafi ekki heyrt að þessu fyrirkomulagi hafi verið breytt í kjölfar þessa máls.

Þá er fullyrðingu Símans um hugsanlegan sparnað með samnýtingu á beinum vísað á bug. Það sé ekki það ódýrasta á gjaldskrá Símans að flytja símanúmer sem tengist atvinnustarfsemi á milli staða. Ef hugmyndin hefði verið að spara þá hefði ekki verið staðið í neinum flutningum.

Þá segir í bréfinu:

*„Það hentar Símanum í þessu máli að tala um tengda aðila, rétt er það að um sömu eigendur er að ræða. Þegar við höfðum samband við Símann í sumar til að athuga með „viðskiptapakka“ fyrir þessi tvö fyrirtæki og eigendur þeirra þá hentaði það ekki Símanum að kalla okkur tengda aðila heldur var um að ræða þrjá sjálfstæða viðskiptavinum Símans og því ekki hægt að gera „pakkatilboð“. Best að Síminn ákveðið hvort heldur hann vilji styðjast við í framtíðinni, tengdir aðilar eða ekki tengdir aðilar.*

*Eftir stendur í þessu máli að Síminn var ábyrgur fyrir flutningi á símanúmeri [...]²² frá [...]²³ að [...]²⁴.*

*Þessi flutningur var ekki framkvæmdur eins og vera ber þar sem samtengdir voru tveir viðskiptavinir Símans inn á einn og sama routerinn vegna mistaka Símans og eða þeirra undirverktaka, en hvort Síminn noti undirverktaka til þessa starfa eða ekki það er ekki okkar mál.*

¹⁸ Símanúmer afmáð vegna trúnaðar.

¹⁹ Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

²⁰ Símanúmer afmáð vegna trúnaðar.

²¹ Símanúmer afmáð vegna trúnaðar.

²² Símanúmer afmáð vegna trúnaðar.

²³ Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

²⁴ Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

*Jafnframt stendur eftir að við þurftum að hringja 12 sinnum í þjónustuver Símans og ekkert var gert í okkar kvörtunum fyrr en við sögðumst hafa samband við Póst- og fjarskiptastofnun vegna málsins.“*

Þá segir í bréfinu að enginn starfsmaður Símans hafi haft samband við kvartanda að fyrra bragði til að athuga með tenginguna, þrátt fyrir ítrekaðar kvartanir. Það hafi ekki verið fyrr en opinber eftirlitsaðili þ.e. Póst- og fjarskiptastofnun, hafi farið að spyrjast fyrir um málið sem þeir hafi vaknað til lífsins og haft hafi verið samband í nóvember 2010. Það komi síðan á daginn núna að engar kvartanir hafi verið skráðar í þeirra athugasemdakerfi en það hafi verið eitthvað sem Síminn hefði átt að taka til athugunar ef viðskiptavinir hafi ítrekað hringt og ekkert sé gert með kvartanir þeirra.

Enn og aftur sé óskað eftir því að Símanum verði gert að gera grein fyrir sínum málum, hvernig það megi vera að svona lagað geti gerst, hvort starfsmenn Símans og/eða undirverktakar þeirra séu upplýstir um eignarhald viðskiptavina svo þeir geti ákveðið upp á sitt einsdæmi hvort viðskiptavinir Símans séu samtengdir eða ekki við sama beini.

Spurningum Símans sem lagðar voru fram í bréfi fyrirtækisins, dags. 4. febrúar sl., var svarað á eftirfarandi hátt:

- a. Starfsmaður Símans (eða undirverktaki þeirra) tengdi [B] inn á beini [A] óumbeðinn.
- b. Tengdur ethernet.
- c. Gestir [A] tengdust ýmist ethernet eða þráðlaust.
- d. Tenging við beini [B] var enginn, þ.e. [B] hafði ekki beini, hafði ekki ADSL að [...] <sup>25</sup>. Beinir var aldrei fluttur þangað vegna mistaka Símans.
- e. Aðeins einn beinir var í húsinu en tölvuherbergi er með HUB og deili þar sem herbergi [A] eru með ethernet tengingu.
- f. Tölvuherbergi sem aðeins er fyrir starfsmenn [A].

Þá er í bréfinu áréttað að aldrei hafi verið óskað eftir því að ADSL fyrir númerið [...] <sup>26</sup> yrði ekki flutt, aðeins hafi verið óskað eftir flutningi á númerinu og öllu því sem fylgi eins og venja er, þó svo það hafi ekki verið tekið sérstaklega fram að ADSL ætti að fylgja. Símtal frá undirverktökum Símans verði að teljast undarlegt þar sem hringt hafi verið sérstaklega til að fá samþykki fyrir því að gamli beinirinn fengi að vera áfram á [...] <sup>27</sup> (þar sem kvartandi hafi fengið nýtt númer [...] <sup>28</sup>) og undirverktaki myndi koma með beini fyrir [B] á [...] <sup>29</sup>.

Því er alfarið neitað í bréfi kvartanda að eigendur fyrirtækjanna hafi vitað af þessari samtengingu enda hafi hún aldrei verið samþykkt af þeirra hálfu. Svo virðist sem starfsmaður Símans eða undirverktaki hafi tekið þá ákvörðun upp á sitt einsdæmi að tengja [B] við beini sem fyrir var í húsinu. Því er einnig vísað á bug að Síminn hafi lagt sig fram um að leysa úr ábendingum kvartanda þar sem þeir hafi ítrekað þurft að hringja og beita hótunum um kvörtun til opinberra eftirlitsaðila til að eitthvað gerðist í málunum. Það að enginn hafi haft samband til að athuga með hlutina frá lok september til nóvember geti varla talist eðlileg vinnubrögð.

Að lokum er þess krafist að Síminn biðjist velvirðingar á rangfærslum bréfi sínu, dags. 4. febrúar 2011, þar sem það sé rangt að kvartendur hafi óskað eftir því að ADSL yrði ekki flutt.

<sup>25</sup> Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

<sup>26</sup> Símanúmer afmáð vegna trúnaðar.

<sup>27</sup> Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

<sup>28</sup> Símanúmer afmáð vegna trúnaðar.

<sup>29</sup> Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

Það sé rangt að kvartendur hafi ætlað að spara sér einhverjar krónur með samtengingu og það sé rangt að kvartendur hafi ekki gert athugasemdir við þjónustuna, hringt hafi verið meira en 20 sinnum til að gera athugasemdir, ýmist vegna hraða á netinu og/eða þessarar samtengingar. Eigendur fyrirtækjanna hafi ekki haft hugmynd um þessa samtengingu þrátt fyrir fullyrðingar Símans um annað.

Þá segir að kvartendur hafi verið í viðræðum við Símann um greiðslu bóta vegna þessa máls sama dag og bréfið sé ritað en þeim viðræðum hafi verið slitið þar sem um óásættanlegt tilboð af þeirra hálfu hafi verið að ræða. Með því að bjóða sérstök vildarkjör til kvartanda hafi Síminn verið að viðurkenna skaðabótaskyldu sína, þó ekki hafi náðst samkomulag um upphæð.

Þá er sú beiðni kvartanda ítrekuð að Síminn verði krafinn svara við þessum misgjörðum og ávittur fyrir.

Meðfylgjandi bréfi kvartanda var afrit af samskiptasögu Símans og kvartanda, sem kvartendur höfðu fengið í hendur frá fyrirtækinu.

### III.

#### Forsendur og niðurstaða

##### 1.

##### *Lagaumhverfi*

Póst- og fjarskiptastofnun er sú stofnun sem með lögum hefur verið falið að annast framkvæmd laga um fjarskipti og hafa eftirlit með fjarskiptum, sbr. 1. tl. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun. Samkvæmt 10. gr. sömu laga skal PFS láta kvörtun neytenda til sín taka telji neytendur að fjarskiptafyrirtæki hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um fjarskipti eða gegn skilyrðum sem mælt er fyrir um í almennum heimildum, réttindum eða í rekstrarleyfi.

Hlutverk stofnunarinnar felst m.a. í því að gæta hagsmuna almennings með því að stuðla að betri vernd neytenda í viðskiptum þeirra við fjarskiptafyrirtæki, sbr. b.-liður 4. tl. 1. mgr. 3. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun, og að vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífsins, sbr. c.-liður 4. tl. 1. mgr. 3. gr. laganna.

##### 2.

##### *Aðild*

Áður en vikið verður að efnisatriðum þessa máls þykir vera tilefni til þess að fjalla um aðild Símans að málinu með tilliti til ábyrgðarskiptingar á milli þjónustuveitanda og undirverktaka hans gagnvart kvartanda. Fram kom í athugasemdum kvartanda að fulltrúi Símans hafi í samtali við sig vísað til þess að uppsetning og tenging á beininum hafi verið framkvæmd af Omnis ehf. sem er undirverktaki á vegum Símans. Kvartandi mótmælir því að Síminn geti vikist undan ábyrgð með því að vísa á undirverktaka sinn.



Í ljósi þess að kvartandi var í viðskiptasambandi við Símann og um allar þær aðgerðir sem fram fóru, bæði við þjónustuflutninginn og að honum loknum til að kanna gæði tengingarinnar og öryggi hennar, verður að líta svo á að kvörtuninni sé réttilega beint að Símanum sem málsaðila þessa máls. Í skriflegum gögnum sem borist hafa frá Símanum er þessu ekki mótmælt og verður því að líta svo á að ágreiningslaust sé með aðilum að Síminn ber hina lagalegu ábyrgð á því að númeraflutningurinn og þær aðgerðir sem honum tengdust hafi farið fram í samræmi við lög og reglur.

3.

### *Vernd, virkni og gæði IP fjarskiptaþjónustu*

Reglur nr. 1223/2007 um vernd, virkni og gæði IP-fjarskiptaþjónustu voru settar með stoð í 41. gr. laga nr. 81/2003 um fjarskipti. Samkvæmt 2. mgr. 41. gr. laganna skulu fjarskiptaþjónustugæði viðhafa ráðstafanir til að stuðla að bættri vernd, virkni og gæðum IP-fjarskiptaþjónustu. Samkvæmt ákvæðinu er PFS heimilt að setja reglur um slíkar ráðstafanir þar sem m.a. er mælt fyrir um vernd og stjórnun IP-fjarskiptaneta og IP-umferðar og vernd notendatenginga. Ákvæðið var sett vegna vaxandi áherslna innan EES á gæði þjónustu við notendur, svo sem stuttan biðtíma eftir þjónustu, viðgerðartíma o.fl. Ákvæði þetta er fyrsti áfangi í að veita notendum betri upplýsingar um gæði þjónustu hjá mismunandi þjónustuveitendum og auðvelda þeim samanburð.

Markmið reglna nr. 1223/2007 er að auka neytendavernd og treysta stoðir upplýsingasamfélagsins með því að gera auknar kröfur til þeirrar IP-fjarskiptaþjónustu sem almenningur og fyrirtæki nota. Með reglunum er kveðið á um þær ráðstafanir sem PFS telur nauðsynlegt að fjarskiptaþjónustugæðin geri til að tryggja vernd, virkni og gæði þjónustunnar. Samkvæmt þeim skal viðhafa ráðstafanir sem lúta að þjónustunni, vernd viðskiptamannatenginga, viðskiptamannasamningum og stjórnun þeirra fjarskiptaneta sem þjónustan er veitt yfir, sem er undirstaða og forsenda góðrar netþjónustu.

Með reglunum eru lagðar ríkar skyldur á fjarskiptaþjónustugæði á markaði sem bjóða upp á IP-fjarskiptaþjónustu að tryggja vernd neytenda og gæði þeirrar IP-fjarskiptaþjónustu sem þau hafa upp á að bjóða. Um vernd viðskiptamannatenginga er fjallað í 22. gr. reglnanna.

Kvartandi heldur því fram að hann hafi ítrekað kvartað yfir hægri internettengingu án þess að starfsmenn Símans hafi kannað það hvað hafi valdið því að nettengingin væri hæg. Af þessu tilefni vísaði PFS til ákvæðis 22. gr. reglna um vernd, virkni og gæði IP-fjarskiptaþjónustu í bréfi sínu til Símans. Samkvæmt 2. mgr. ákvæðisins skulu fjarskiptaþjónustugæði vera í stakk búin að greina og leysa vandamál í viðskiptamannatengingum sem stofnað geta upplýsingaöryggi og tiltækileika fjarskiptanetanna í hættu. Í bréfi Símans, dags. 4. febrúar sl., kemur fram að Síminn hafi fullkomin töl til að greina bilanir og vandamál á internettengingum viðskiptavina og að Síminn telji sig hafa gefið rétt svör við því vandamáli sem kvartað hafði verið yfir. Það sé ekki á ábyrgð Símans að segja til um hvaða tölvur megi tengjast þráðlaust á beina hjá viðskiptavinum, heldur sé það á ábyrgð viðskiptavina að passa upp á það. Af þessu tilefni hafi Síminn bent viðskiptavinum sínum á hvernig auka megi öryggi í þráðlausum netum.

PFS verður að fallast á það með Símanum að ekkert hafi komið fram sem hafi rennt stoðum undir það að fyrirtækið sé ekki í stakk búíð að greina og leysa vandamál í viðskiptamannatengingum. Samkvæmt því sem fram kemur í bréfi Símans var ástæða þess að internettenging viðskiptavinar var hæg könnuð og þá kom í ljós að það væri vegna þess að halað hefði verið niður of miklu gagnaþéttunni. Verður að telja að ástæða hinnar hægu

tengingar hafi verið að fyrirtækin voru bæði að nota einn og sama beininn, auk gesta [A]. Það liggur því ekki fyrir að greining starfsmanna Símans á vandamálinu hafi verið röng heldur frekar byggð á misskilningi milli kvartenda og Símans.

Samkvæmt 3. mgr. 22. gr. ofangreindra reglna skal fjarskiptafyrirtæki sem selur, eða afhendir, uppsettan tengibúnað til viðskiptavina sinna, verja búnaðinn gegn óheimilli fjarskiptaumferð eins og kostur er, t.d. með notkun eldvarnarveggjar í netbeini eða með því að viðhafa góðar öryggisráðstafanir í þráðlausum staðarnetum. Ekkert kemur fram í gögnum málsins sem bendir til þess að þetta ákvæði hafi ekki verið uppfyllt en í bréfi Símans segir að allir ADSL beinar sem Síminn afhendir sínum viðskiptavinum séu þráðlausir og forstilltir með virkum eldvegg. Verður að fallast á það með Símanum að ómögulegt sé fyrir fjarskiptafyrirtæki að rekja hvað gerist fyrir endabúnað notenda eftir að hann hefur verið afhentur notanda.

Þegar farið er yfir bréfskipti aðila virðist sem um misskilning hafi verið að ræða á milli starfsmanna Símans og/eða undirverktaka Símans og kvartenda um það hvort flytja ætti beini [B] með þegar beiðni um númeraflutning barst Símanum. Síminn taldi sig vera að fara eftir óskum viðskiptavinar síns þegar hann flutti símanúmer [B] yfir á [...] <sup>30</sup> en ekki beini fyrirtækisins en samkvæmt Símanum var sérstaklega óskað eftir því að beinir myndi ekki flytjast með. Síminn taldi því að notast ætti við beini sem fyrir var í [A] enda fyrirtækin í sama húsnæði og sömu eigendur að þeim báðum. Engin gögn liggja fyrir sem staðfesta með hvaða hætti beiðnin um númeraflutning var lögð fram og ljóst er að upp geta komið erfiðleikar í sönnunarfærslu í málum sem þessum þegar orð stendur gegn orði. PFS er þess ekki bær að skera úr um sönnunagildi munnlegs framburðar eða annars málalátibúnaðar sem ekki á sér stoð í hlutlægum gögnum máls. Slíkt er eingöngu á færi dómstóla.

Í ljósi aðstæðna, þ.e. að um sama eiganda var að ræða í báðum tilvikum og misskilnings um að það væri ósk hans að tengja númer [B] inn á beini [A], verður heldur ekki talið að sú ráðstöfun hafi farið í bága við fjarskiptalög eða ákvæði um vernd viðskiptamannatenginga samkvæmt 22. gr. reglna nr. 1223/2007.

Þrátt fyrir að fjarskiptafyrirtæki beri ábyrgð á öryggi viðskiptamannatenginga og að endbúnaður á borð við beina uppfylli lágamarkskröfur um öryggi, sbr. 22. gr. reglna nr. 1223/2007 um vernd og virkni IP-fjarskiptaumferðar er sú ábyrgð ekki skilyrðislaus og án takmarkana. Ekki er hægt að ætlast til þess að fjarskiptafyrirtæki hafi stjórn og beri ábyrgð á því hvernig farið sé með beini og hver sé tengdur við hann eftir að honum hefur verið komið fyrir innanhúss, en verður að telja að notandi sé í betri aðstöðu til að fylgjast með slíku. Eins og fram kemur í bréfi Símans þá leggur fyrirtækið til beininn með uppsettum og stilltum eldvegg. Þegar beini hefur verið komið fyrir með slíkum hætti innanhúss verður að líta svo á að það sé á ábyrgð notandans hvaða tölvur tengist þráðlaust við hann og að óviðkomandi hafi ekki aðgang að beini.

Fyrir liggur að Síminn tengdi [B] við beini sem fyrir var í húsnæðinu og tilheyrði [A], vegna misskilnings á milli notanda og Símans. Vill PFS benda á að þrátt fyrir að fyrirtæki séu tengd inn á sama beini á það ekki sjálfkrafa að verða til þess að allir sem tengjast inn á beininn, t.d. gestir [A], hafi aðgang að öllum gögnum [B]. Þegar um er að ræða svo miklar trúnaðarupplýsingar, eins og [B] hafði undir höndum, verður að ætla að ábyrgðarmaður þeirra grípi til viðeigandi aðgangsstýringa til að koma í veg fyrir óviðkomandi aðgang að þeim. Að mati PFS getur Síminn ekki borið á því ábyrgð að starfsmenn og viðskiptavinir [A] og

---

<sup>30</sup> Heimilisfang afmáð vegna trúnaðar.

hugsanlega einhverjir aðrir hafi fengið aðgang að bókhaldsgögnum [B]. Fyrir slíkri ábyrgð eru ekki fyrir hendi fullnægjandi orsakatengsl.

Þegar litið er til ofangreinds verður sú aðgerð Símans að tengja númer tveggja fyrirtækja í eigu sama aðila inn á sama beini ekki talin fela í sér, eins og hér háttar til, brot á fjarskiptalögum eða reglum settum á grundvelli þeirra. Þó svo að ríkar skyldur séu lagðar á fjarskiptafyrirtæki að uppfylla skyldur um vernd viðskiptamannatenginga eru þær ekki skilyrðislausar og verður ábyrgð á endabúnaði einnig að hvíla á notanda þess, m.a. um hverjir séu tengdir honum. Ómögulegt er fyrir fjarskiptafyrirtæki að fylgjast með endabúnaði viðskiptavina sinna og hvaða tölvur tengjast honum hverju sinni. Verður einnig að ætla að viðskiptavinir séu í þeirri aðstöðu að þeir megi vita hvort einn eða fleiri beinar séu til staðar í húsnæði þeirra, auk þess sem reikningar fjarskiptafyrirtækja ættu að gefa til kynna hvort innheimt er fyrir notkun á einum eða fleirum beinum.

### *Ákvörðunarorð*

**Sú aðgerð Símans að tengja númer tveggja fyrirtækja í eigu sama aðila inn á sama beini verður ekki talin fela í sér, eins og hér háttar til, brot á fjarskiptalögum eða reglum settum á grundvelli þeirra. Það telst ekki vera á ábyrgð Símans að starfsmenn og viðskiptavinir [A] og hugsanlega einhverjir aðrir hafi fengið aðgang að bókhaldsgögnum [B].**

**Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 13. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi varð kunnugt um ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar.**

Reykjavík, 20. apríl 2011

---

Björn Geirsson, f.h. forstjóra

---

Margrét Gunnarsdóttir