



## Ákvörðun nr. 5/2025

### Flutningur tenginga frá Ljósleiðaranum ehf. til Mílu hf.

(mál nr. 2024120010)

#### I. Erindið

##### 1.1 Málsástæður og kröfugerð

(1) Fjaraskiptastofu (hér eftir FST) barst kvörtun frá Ljósleiðaranum ehf. (hér eftir Ljósleiðarinn) vegna markaðsaðgerða Símans hf. (hér eftir Síminn) og Mílu hf. (hér eftir Míla), dags. 3. desember 2024. Nánar tiltekið laut kvörtunin að flutningum tenginga viðskiptavina Símans frá Ljósleiðaranum til Mílu.

(2) Samkvæmt kvörtuninni varð Ljósleiðarinn í febrúar 2024 var við óvenjumikla fjölgun brottfalla viðskiptavina Símans af kerfi Ljósleiðarans, sem rakið var til þess að Síminn hafi annaðhvort haft samband við viðskiptavini sem tengjast Ljósleiðaraneti Ljósleiðarans eða nýtt tækifærið þegar neytandi hefur samband að fyrra bragði, án þess að það tengdist Ljósleiðaratengingu hans. Í framhaldinu hafi starfsfólk eða verktakar á vegum Mílu mætt heim til neytandans og aftengt Ljósleiðaratengingu og Ljósleiðarabox Ljósleiðarans og sett upp Ljósleiðaratengingu Mílu. Slíkar tilfærslur eru sagðar fara fram án þess að neytendur óski sjálfir eftir þeim, og í mörgum tilvikum í óþökk þeirra.

(3) Í erindinu er vísað til þess að Síminn hafi skýrt frá því að félagið væri í svokölluðu gæðaátaki sem snúi að eigin vörum og þjónustu á smásölumarkaði og lúti að notendabúnaði á borð við netbeina og WiFi magnara. Samkvæmt Símanum hafi gæðaátakið ekki haft neitt með gæði Ljósleiðarakerfis Ljósleiðarans að gera. Þrátt fyrir þessar yfirlýsingar telur Ljósleiðarinn að fylgigögn sýni fram á að niðurstaða gæðaáðaksins sé raunverulega sú að neytendur, sem eru í viðskiptum við Ljósleiðarann vegna Ljósleiðarasambands og við Símann vegna fjaraskiptaþjónustu/efnisveitu, eru fluttir af Ljósleiðaraheimtaug Ljósleiðarans yfir á heimtaug Mílu.

(4) Ljósleiðarinn telur að umrætt gæðaátak krefjist með engu móti breytingu á Ljósleiðarabirgja og að það sé ekki eðlilegur liður í að bæta gæði og notendaupplifun á notendabúnaði Símans. Fullfært sé að veita slíka þjónustu án þess að skipta þurfi um heildsala fyrir Ljósleiðara. Þá liggi ekki fyrir nein gögn um bilanir eða kvartanir sem réttlæti að Ljósleiðaratengingar séu teknar úr notkun og tengdar í staðinn við net Mílu. Ekki hafi verið sýnt fram á að sú tenging sem komin er á í staðinn sé betri eða ódýrari en Ljósleiðarans.

(5) Ljósleiðarinn telur að framangreindar aðgerðir séu í mörgum tilvikum framkvæmdar án þess að fyrir liggi beiðni frá neytanda sjálfum eða húsráðanda, sem er eigandi tengingarinnar, hvorki um flutning tengingar né um aftengingu eða fjarlægingu ljósleiðarabúnaðar. Þessar íhlutanir valdi ónæði og óhagræði á heimilum viðskiptavina, og séu sérstaklega bagalegar þegar upplýsingagjöf til neytenda er engin, ófullnægjandi eða röng. Þá sé neytendum ekki gefið færi á að taka upplýsta ákvörðun og samþykkja eða hafna í samræmi við eðlilega viðskiptahætti og viðskipta- og valfrelsi neytenda.

(6) Í kvörtuninni er jafnframt bent á að framganga Símans bendi ekki til þess að félagið leggi áherslu á að laða til sín nýja viðskiptavini og tengja þá um ljósleiðaranet Mílu. Þvert á móti virðist Síminn með markvissum hætti flytja eigin viðskiptavini, sem tengdir voru við ljósleiðaranet Ljósleiðarans, yfir á tengingu Mílu án vitundar eða vilja viðkomandi viðskiptavinar. Ljósleiðarinn telur þessa framkvæmd ekki samrýmast eðlilegri hegðun á samkeppnismarkaði og fari gegn því að neytandinn sé í lykilhlutverki þegar um ræðir frjálsa samkeppni og eigi að ráða því sjálfur hvaða aðila hann á í viðskiptum við og á hvaða forsendum. Þá séu fyrirbyggjandi tvö dæmi um að viðskiptavinum hafi verið tjáð að ef þeir páðu ekki gjaldfrjálsa uppfærslu á þeim tíma, myndu þeir þurfa að greiða fyrir hana síðar. Slíkir viðskiptahættir séu að mati Ljósleiðarans í andstöðu við hagsmuni bæði neytenda og félagsins sjálfs og virði hvorki valfrelsi né samningsfrelsi neytenda.

(7) Ljósleiðarinn bendir á að ef tilgangur Símans með umræddu átaki sé að framtíðartryggja (e. futureproof) heimilistengingar, eins og fram kemur í frásögnum sumra viðskiptavina, sé Ljósleiðaranum fyllilega fært að veita slíka þjónustu. Engin beiðni hafi þó borist frá Símanum um samstarf í því skyni, þrátt fyrir að fæst heimili hafi að mati Ljósleiðarans raunverulega þörf fyrir slíkar tengingar að svo stöddu, né óskað eftir þeim af sjálfsdáðum.

(8) Ljósleiðarinn telur að Síminn nýti afar takmarkað heimild sína samkvæmt heildsölusamningi við Mílu til að kaupa allt að 20% af þjónustubörf sinni frá öðrum heildsöluaðilum. Sú heimild sé einkum nýtt á svæðum þar sem Míla býður einungis upp á kopartengingar en ekki ljósleiðaratengingar. Ljósleiðarinn bendir einnig á að félagið beri kostnað af uppsetningu og vinnu við innanhúslagnir, sem ekki fæst endurgreiddur og Míla nýtir sér innviðina við uppsetningu eigin tenginga þegar skipt er um heildsala.

(9) Í kvörtuninni er vísað til ákvæðis í heildsölusamningi Símans og Mílu, sbr. ákvörðun Samkeppniseftirlitsins 16/2023, sem kveður á um skyldu Símans til að virkja heimtaugar á þeim svæðum sem Míla færi í uppbyggingu inni á tengisvæði Ljósleiðarans á samningstímanum. Ljósleiðarinn bendir á að hvatinn á bakvið lýstri háttsemi gæti byggst á ákvæðinu.

(10) Kröfur Ljósleiðarans voru eftirfarandi:

„1. Ljósleiðarinn krefst þess að Fjarskiptastofa ákvarði um brot Símans og Mílu sem felast í eftirgreindri háttsemi á grundvelli:

- a. 1. og 2. mgr. 69. og 2. og 3. mgr. 72. gr. laga um fjarskipti nr. 70/2022 („fjksl.“),
  - b. a., b., d., f., g. og s. liða 1. mgr. og 2. mgr. 5. gr., sem og 1. mgr. 6. gr. laga um neytendasamninga nr. 16/2016 („Ins.“), sbr. a. liður 1. mgr. 69. gr. fjksl.,
  - c. 1. mgr. 4. gr., a. og b. liða 5. gr., 5. og 7. mgr. 6. gr. og 1. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1350/2022 um upplýsingakröfur vegna samninga um fjarskiptaþjónustu („uvfs.“),
  - d. 5. mgr. 7. gr. og 3. mgr. 9. gr. reglna númer 1111/2015 um innanhússfjarskiptalagnir með síðari breytingum;
2. Að Fjarskiptastofa beiti tiltækum úrræðum sem stjórnvaldið býr yfir til þess að tryggja að Síminn og Míla láti af ólögmætri háttsemi sinni;
3. Að Síminn og Míla sæti hæfilegum stjórnsýsluviðurlögum.“

## 1.2 Lagarök Ljósleiðarans

(11) Kvörtunin byggist á ákvæðum XI. kafla fjarskiptalaga, sem og afleiddum reglugerðum og reglum sem fjalla m.a. um neytendavernd og kveður á um þær upplýsingar og aðgerðir sem nauðsynlegt er að liggja fyrir gagnvart neytendum frá hendi fjarskiptafélags vegna samnings- og tilboðsgerðar. Lögð er áhersla á að fullt gagnsæi eigi að liggja fyrir varðandi þjónustuna og eiginleika hennar ásamt breytingum á henni gagnvart neytendum. Ljósleiðarinn segir það óumdeilanlegt að ljósleiðaratenging neytenda sé órjúfanlegur þáttur í afhendingu internetþjónustu til neytenda og að neytendur eigi rétt á fullnægjandi og skýrum upplýsingum frá fjarskiptafyrirtækjum um þá ljósleiðaratengingu sem þeir versla þjónustu um.

(12) Ljósleiðarinn telur að háttsemi Símans og Mílu brjóti gegn framangreindum skyldu, þar sem neytendum hafi í mörgum tilvikum ekki verið veittar nægjanlegar eða skýrar upplýsingar um breytingar á ljósleiðaratengingu. Þá hafi þeim neytendum ekki fengið raunhæft tækifæri til að taka upplýsta ákvörðun um að samþykkja eða hafna.

(13) Vísað er til 69. gr. fjarskiptalaga um skyldu fjarskiptafyrirtækja til að veita lágmarksupplýsingar á skýran og sannanlegan hátt áður en samningur er gerður. Samkvæmt Ljósleiðaranum skulu slíkar upplýsingar verða órjúfanlegur hluti samningsins, sbr. 102. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2018/1972/EB. Ljósleiðarinn telur að ljósleiðarabirgir sá sem veitir aðgang að þjónustu um fjarskiptanet sitt teljist órjúfanlegur hluti samnings við neytenda, nema annað sé sérstaklega óskað af hálfu neytanda. Einnig er vísað til 1. mgr. 4. gr. reglugerðar um upplýsingakröfur vegna samninga um fjarskiptaþjónustu nr. 1350/2022 (hér eftir uvfs), sem styður þessa skyldu.

(14) Í a. lið 1. mgr. 69. gr. fjarskiptalaga er vísað til þess að neytendur eigi heimtingu á sömu upplýsingum og fjallað er um í II. og III. kafla um neytendasamninga nr. 16/2016 (hér eftir Ins.) og vísar Ljósleiðarinn því til a., b., d., f., g. og s. liða 5. gr. og 1. mgr. 6. gr. þeirra laga.

- a. Ljósleiðarinn vísar til a-liðar 1. mgr. 5. gr. Ins. og a-liðar 1. mgr. 5. gr. uvfs, þar sem kveðið er á um skyldu til að veita neytendum upplýsingar um helstu eiginleika þeirrar þjónustu sem samningur tekur til. Að mati Ljósleiðarans telst tilhögun og val á ljósleiðarabirgja ótvírætt til lykileinkenna fjarskiptaþjónustu, enda hafi

mismunandi birgjar ólíka tæknilega eiginleika, afkastagetu, þjónustustig og verð. Því sé nauðsynlegt að slíkar upplýsingar séu veittar með skýrum og greinargóðum hætti. Sömu sjónarmið eigi við um b-lið 1. mgr. 69. gr. fjarskiptalaga og 8. gr. uvfs., þar sem kveðið er á um skyldu fjarskiptafyrirtækja til að afhenda neytendum samantekt yfir meginefni samnings áður en hann er gerður. Í slíkri samantekt skuli m.a. koma fram upplýsingar um meginеinkenni þjónustunnar, s.s. gæðastig og tímalínu tengingar.

- b. Ljósleiðarinn vísar til b. liðar 1. mgr. 5. gr. Ins. og telur að Síminn, sem hafi frumkvæði að flutningi ljósleiðaratenginga og starfi a.m.k. að einhverju marki á vegum Mílu sem framkvæmir flutninginn og hagnast á honum. Í kvörtuninni kemur fram að neytendur hafi ítrekað ekki verið upplýstir um aðkomu Mílu og hafi það komið þeim á óvart þegar starfsmenn Mílu mættu heim til þeirra. Telur Ljósleiðarinn þetta ekki samræmast upplýsingaskyldu samkvæmt ákvæðinu, þar sem skýrt eigi að greina frá hlutverki og upplýsingum um Mílu.
- c. Ljósleiðarinn telur brotið gegn upplýsingaskyldu um verð samkvæmt d. lið 1. mgr. 5. gr. Ins. og b. lið 1. mgr. 5. gr. uvfs, sbr. einnig c. lið 1. mgr. 69. gr. fjarskiptalaga. Þrátt fyrir að gjaldskrá Símans sé eins gagnvart báðum aðilum við innheimtu aðgangsgjalda þá er sú tilhögun ekki tryggð til framtíðar segir Ljósleiðarinn og breytingar á kröfuhafa og verði geti átt sér stað án vitundar eða samþykkis neytanda.
- d. Ljósleiðarinn telur að ekki hafi verið veittar fullnægjandi upplýsingar um afhendingu, sbr. f. liður 1. mgr. 5. gr. Ins. Afhendingin felist í því að starfsmenn Mílu mæti heim til viðskiptavina Símans og framkvæmi flutning án þess að neytendur hafi sérstaklega óskað eftir því. Þá sé einnig brotið gegn 7. mgr. 6. gr. uvfs. sem varðar upplýsingar til neytenda um rétt til að kvarta eða afþakka þjónustuna. Þá sé ekki upplýst um meðferð persónuupplýsinga, sbr. 5. mgr. 6. gr. uvfs., þrátt fyrir að vinnsla persónugreinanlegra gagna eigi sér stað við slíkan flutning.
- e. Ljósleiðarinn telur að brotið hafi verið gegn rétti neytenda samkvæmt g. og s. liðum 1. mgr. 5. gr. Ins. Þá sé einnig brotið gegn 2. mgr. sömu greinar og 1. mgr. 4. gr. uvfs., þar sem kveðið er á um að upplýsingar til neytenda skuli vera skýrar, greinargóðar og aðgengilegar. Telur Ljósleiðarinn ljóst að sú skylda hafi ekki verið uppfyllt í þeim tilvikum sem kvörtunin lýtur að.
- f. Ljósleiðarinn telur að samkvæmt 1. mgr. 6. gr. Ins. sé ljóst að þeim samningsatriðum sem kveðið er á um í 1. mgr. 5. gr. sömu laga, þar á meðal tilhögun og val birgja ljósleiðaratengingar, megi ekki breyta nema með skýru og sértæku samþykki neytanda. Telur félagið því að um brot á framangreindu ákvæði sé að ræða.

(15) Ljósleiðarinn vísar næst til a-liðar 2. mgr. og 3. mgr. 72. gr. fjarskiptalaga, þar sem fjarskiptafyrirtækjum er gert að tilkynna neytendum fyrirhugaðar breytingar með að minnsta kosti eins mánaðar fyrirvara og veita þeim rétt til að segja upp samningi ef breyting felur ekki í sér ávinning. Að mati Ljósleiðarans felur útskipti á ljósleiðaratengingu í sér breytingu á samningsskilmálum, þar sem um sé að ræða breytingu á tilhögun veittrar þjónustu.

(16) Ljósleiðarinn bendir þá á að það verklag sem Síminn og Míla hafa viðhaft við frátengingu ljósleiðaratenginga samræmist ekki ákvæðum 3. mgr. 9. gr. reglna nr. 1111/2015 um

innanhusfjarskiptalagnir. Samkvæmt ákvæðinu er ekki heimilt að frátengja annað fjarskiptafyrirtæki frá línu áskrifanda að undangenginni skriflegri, þ.m.t. rafrænni, beiðni frá áskrifanda. Ljósleiðarinn segir brotið fólgið í háttseminni að aftengja, og eftir atvikum fjarlægja ljósleiðarabox Ljósleiðarans, án þess að skrifleg beiðni fasteignareigandi liggi fyrir. Ljósleiðarinn telur það sérstaklega alvarlegt þegar aftenging er framkvæmd án vitundar neytandans og segir það inngrip í heimilislíf og hagi neytenda. Þá er bent á að í ákveðnum tilvikum hafi samþykki verið byggt á villandi upplýsingu, t.d. með því að gefa til kynna að þjónustan sé nauðsynleg, þegar svo er ekki raunin. Ennfremur er því mótmælt að skrifleg staðfesting neytanda á því að viðkomandi hafi mótttekið einhvers konar þjónustu geti talist fullnægjandi skriflega beiðni um frátengingu, enda eru slík eyðiblöð undirrituð við eða eftir þjónustuheimsóknina. Hvorki sé um að ræða fyrirfram gefið samþykki né ósk frá hendi neytandans um að slík þjónusta fari fram í framtíðinni, einungis staðfesting á því að þjónustan hafi verið framkvæmd. Að endingu kemur fram að Ljósleiðarinn hafi ekki fengið tilkynningar frá Mílu um aftengingu sem er skylt samkvæmt 5. mgr. 7. gr. reglna um innanhusfjarskiptalagna.

## II.

### Málsmeðferð og sjónarmið

#### 2.1 Viðbrögð Mílu

(17) FST sendi erindið til Mílu þann 20. desember 2024, ásamt fylgigögnum og bréfi stofnunarinnar. Mílu var veittur svarfrestur til 20. janúar 2025 og skilaði félagið svörum til FST þann 20. janúar.

(18) Míla hafnar ásökunum Ljósleiðarans um brot gegn þeim lögum og reglum sem Ljósleiðarinn vísar til. Þá mótmælir Míla málavaxtalýsingu og málsástæðum Ljósleiðarans í heild sinni og um einstök atriði.

(19) Í svarbréfi sínu bendir Míla á að ákvæði 69. og 72. gr. fjarskiptalaga sé fjallað um samninga smásöluaðila við neytendur. Míla starfi hins vegar á heildsölumarkaði og á ekki í beinu samningssambandi við neytendur og er þess í stað í samningssambandi við smásöluaðila fjarskiptabjónustu. Míla gæti því ekki talist hafa gerst brotlegt við nefnd ákvæði. Sama eigi við um lög um neytendasamninga og reglugerð um upplýsingakröfur við gerð samninga um fjarskiptabjónustu, þar sem öll þau ákvæði lúti að samningssambandi fjarskiptafyrirtækja við neytendur.

(20) Míla fjallar í framhaldinu um viðeigandi ákvæði reglna um innanhusslagnir og ítrekar að félagið starfi, líkt og Ljósleiðarinn, á heildsölumarkaði. Míla geri því enga samninga við áskrifendur, eins og vísað er til í upphafi 3. mgr. 9. gr. reglnanna. Þegar Míla tengir endanotanda við ljósleiðara sinn sé það gert að beiðni fjarskiptafyrirtækis á smásölumarkaði, í þessu samhengi Símans, sem hefur gert samning við viðkomandi endanotanda. Að sögn Mílu sendir Síminn pöntun um að framkvæma breytingu á tengingu, og fara tæknimenn Mílu á vettvang á þeim grundvelli. Míla hafi enga aðkomu að vali endanotanda og telur félagið eðlilegt að gert sé ráð fyrir því að notendum sé tilgangur heimsóknarinnar ljós. Í þeim tilvikum

þar sem svo hefur ekki verið hafi tæknimenn Mílu leitast við að veita nauðsynlegar skýringar á staðnum. Míla leggur jafnframt áherslu á að ef slíkur misbrestur á upplýsingagjöf hefur átt sér stað, þá sé það hvorki með vitneskju né á ábyrgð félagsins.

(21) Að því er varðar tilkynningaskylduna samkvæmt 5. mgr. 7. gr. reglna um innanhúsfjarskiptalagnir, fullyrðir Míla að í framkvæmd séu það smásölufyrirtækin, en ekki heildsalar, sem annist slíkar tilkynningar. Míla bendir á að Ljósleiðarinn þekki þessa framkvæmd og hafi ekki í öllum tilvikum sent Mílu tilkynningar þegar félagið hefur sjálft framkvæmt sambærilegar breytingar. Í því samhengi nefnir Míla sérstaklega þær breytingar sem fólu í sér flutning notenda frá Ljósleiðara Mílu yfir á Ljósleiðara Ljósleiðarans, og voru framkvæmdar í kjölfar ákvörðunar Samkeppniseftirlitsins nr. 37/2023, þar sem samþykkt voru kaup Ljósleiðarans á stofnneti Sýnar hf. ásamt þjónustusamningi félaganna. Að sögn Mílu hafi fjöldi notenda verið færður milli kerfa án vitundar þeirra sjálfra.

(22) Míla telur að félagið geti ekki talist hafa brotið gegn lögum og reglum sem leggja skyldur á viðsemdjendur neytenda í fjarskiptum, enda sé Míla óumdeilanlega ekki í slíku samningssambandi. Að lokum tekur Míla fram að félagið hafi, umfram lagaskyldu, leitast við að tryggja að upplýst samþykki endanotenda vegna breytinga á heildsölubætti þjónustunnar liggi fyrir. Verði misbrestur á því, geti Míla ekki talist bera ábyrgð að lögum. Þá hafi hvorki Míla né starfsmenn hennar í nokkru tilviki framkvæmt flutning þjónustu með vitneskju um að slíkt væri gert án samþykkis eða gegn vilja endanotanda.

## **2.2 Athugasemdir Ljósleiðarans vegna svarbréfs Mílu**

(23) FST gaf Ljósleiðaranum kost á að koma á framfæri athugasemdum við svarbréf Mílu og bárust þær stofnuninni þann 7. febrúar 2025.

(24) Ljósleiðarinn lítur svo á að ef Míla telji að 3. mgr. 9. gr. reglna nr. 1111/2015 um innanhúsfjarskiptalagnir eigi ekki við um starfsemi sína, feli það í sér grundvallarbreytingu á þeirri markaðsgerð sem almennt hefur verið viðurkennd og verið við lýði á íslenskum fjarskiptamarkaði hingað til. Sú markaðsgerð gengur út frá því að heildsalar, netrekendur eða eigendur Ljósleiðarakerfa beri ábyrgð á framkvæmdum sem fara fram hjá viðskiptavinum og þeirri þjónustu sem lýtur að rekstri Ljósleiðarakerfisins sem viðskiptavinir tengjast um. Ljósleiðarinn mótmælir þeirri afstöðu að netrekandi eða eigandi Ljósleiðarakerfis starfi eingöngu í umboði smásala og gegni hlutverki verktaka hans gagnvart neytendum. Þá hafnar félagið því að smásalinn beri einn ábyrgð á réttmæti og framkvæmd frátenginga, tenginga auk almennri uppsetningu og breytingum á innanhúsfjarskiptalögnum og endabúnaði almennt, sem jafnframt er í eigu heildsalans. Samkvæmt Ljósleiðaranum hafa heildsölufjarskiptafyrirtæki almennt átt með sér samskipti um úrlausn vandkvæða eða hugsanlegra brota á reglum um Ljósleiðaratengingar og vísar félagið í því samhengi til ákvörðunar Fjarskiptastofu nr. 1/2021. Ljósleiðarinn segir að í því hafi falist sameiginlegur skilningur um ábyrgð og eignarhald á endabúnaði Ljósleiðaratenginga og Ljósleiðarapráða og viðkomandi innviðum í fasteignum viðskiptavina.

(25) Þá benti Ljósleiðarinn á að í svarbréfi Mílu komi fram sú afstaða að endanotendur eigi ekki í samningssambandi við Mílu og teljist hvorki til viðskiptavina né áskrifenda félagsins.

Ljósleiðaranum þykir það skjóta skökku við að fjarskiptafyrirtæki sem veitir neytendum fjarskiptatengingar telji sig ekki eiga neytendur, áskrifendur eða rétthafa tengingar, sem viðskiptavinum í samningssambandi. Einnig er bent á að hægt sé að panta uppsetningu á heimtaug beint á vefsíðu Mílu, án aðkomu smásala.

(26) Ljósleiðarinn telur að hann eigi í viðskiptasambandi við viðkomandi notendur, sem í tilfelli kvörtunarinnar voru færðir úr slíku sambandi við félagið án vitneskju eða vilja þeirra. Frá upphafi hefur félagið rekið næstu kynslóðar fjarskiptanet þar sem virkur búnaður, svo sem ljósleiðarabox, er sett upp á heimilum viðskiptavina við upphaf viðskipta. Fram til ársins 2015 innheimti Ljósleiðarinn aðgangsgjald beint frá viðskiptavinum en kjölfar krafna markaðarins um einfaldari reikninga hófst sú framkvæmd að smásalar innheimtu gjaldið fyrir hönd félagsins. Þrátt fyrir þá breytingu voru viðskiptavinir áfram skráðir sem rétthafar í kerfum Ljósleiðarans. Ljósleiðarinn leggur áherslu á að með breytingunni hafi einungis verið stefnt að auknu hagræði fyrir neytendur, en ekki verið um að ræða framsal á tilvist viðskipta- og þjónustusambands heildsala við neytendur almennt.

(27) Varðandi 5. mgr. 7. gr. reglna um innanhús-fjarskiptalagnir bendir Ljósleiðarinn á að gildissvið ákvæðisins sé bundið við þær lagnir þar sem splæsitenging hefur verið aftengd og eigi því ekki við um aðrar aftengingar sem eðli málsins samkvæmt fara fram í tengilista. Í starfsemi sinni hafi Ljósleiðarinn ekki aftengt splæsitengdar tengingar Mílu og hafi skyldur samkvæmt ákvæðinu því aldrei virkjust gagnvart félaginu. Ljósleiðarinn leggur jafnframt áherslu á að ákvæðið kveði skýrt á um að það fjarskiptafyrirtæki sem framkvæmir slíka aftengingu beri að tilkynna eiganda splæsitengingar um hana. Telur félagið óumdeilt að Míla annist slíkar aftengingar í sínum heimsóknum til neytenda, en ekki smásalar. Míla geti því ekki einhliða varpað ábyrgð á tilkynningum yfir á smásala. Slík tilkynning sé annars eðlis en almennt þjónustubrottfall og smásalar, sem ekki framkvæma aftengingar sjálfir, sé í raun ómögulegt að vita hvort splæsitenging hafi verið aftengd nema Míla upplýsi um það.

### **2.3 Viðbrögð Símans**

(28) Í svari Símans kemur fram að Ljósleiðarinn hafi ekki lagt fram nein gögn sem sýni að viðskiptavinur hafi samþykkt samning við Ljósleiðarann, sbr. 69. gr. fjarskiptalaga. Einnig kemur fram að Ljósleiðarinn innheimti ekki fyrir þá þjónustu gagnvart viðskiptavinum, heldur fari sú innheimta fram af hálfu Símans. Með hliðsjón af þessu telur Síminn að 69. gr. fjarskiptalaga eigi ekki við í málinu þar sem kvörtunin lúti að viðskiptavinum sem þegar eru í viðskiptasambandi við Símann. Sama eigi við um reglur sem settar eru með stoð í ákvæðinu.

(29) Einnig er vísað í svari Símans til þess að 72. gr. fjarskiptalaga, sem m.a. fjallar um binditíma samninga og uppsagnarrétt við skilmálabreytingar, eigi ekki við í málinu. Í því sambandi er bent á að kvörtunin lúti ekki að neinum breytingum á skilmálum Símans, og að skilmálar félagsins fjalli ekki um birgja.

(30) Síminn gerir athugasemd við tilvísun Ljósleiðarans til reglna um innanhúslagnir og telur að þær geti ekki átt við. Í svari félagsins kemur fram að Míla og Ljósleiðarinn séu ekki í samskiptum þegar skipt sé um birgi og að samkvæmt svari Mílu tilkynni Ljósleiðarinn ekki þegar tenging er færð af kerfi Mílu yfir á eigið kerfi. Að mati Símans ættu slík samskipti ekki að

eiga sér stað milli heildsölufyrirtækjanna þegar fært er á milli kerfa og bendir á að það sé Síminn sem sendir uppsögn og pöntun til viðkomandi birgis.

(31) Í svari Símans kemur jafnframt fram að félagið leggi ávallt áherslu á að upplýsa viðskiptavinum með réttum hætti, meðal annars þegar nýr búnaður er boðinn eða þegar fyrirhuguð er uppfærsla á búnaði. Sé breytingin þess eðlis að Míla eða Ljósleiðarinn þurfi að koma að uppsetningu eða breytingum, sé það sérstaklega tekið fram. Þá kemur fram að Síminn hafi hingað til ekki skipt um birgi eða búnað án þess að viðskiptavinurinn hafi þegið slíka uppfærslu, þótt félagið árétti að ákvörðun um birgjaskipti sé tekin einhliða af hálfu Símans. Ef upp koma tilfelli þar sem eitthvað hefur reynst óljóst í samskiptum, séu þau atriði jafnan leyst í beinu samráði við viðkomandi viðskiptavin.

(32) Að lokum gerir Síminn þá kröfu að FST hafni kvörtun Ljósleiðarans, enda sé það mat félagsins að viðskiptahættir þess séu í samræmi við gildandi reglur. Síminn áréttar jafnframt að smásöluaðilum verði að vera tryggð skilyrðislaus heimild til að velja eigin birgja, hvar og hvenær sem þeir kjósa. Þykir það ekki samræmast eðlilegum viðskiptaháttum að heildsalar hafi afskipti af slíkri ákvarðanatöku eða hlutist til um viðskiptasamband milli smásölufyrirtækja og neytenda, sambandi sem Ljósleiðarinn, að mati Símans, er ekki aðili að. Síminn vísar einnig til þess að Ljósleiðarinn geti hvorki verið kvartandi né aðili að máli sem beinist að samningum milli Símans og viðskiptavina þess, þar sem Ljósleiðarinn er ekki aðili að slíku viðskiptasambandi.

## 2.4 Tilkynning um lok gagnaöflunar og viðbótarrannsókn

(33) Eftir framangreind bréfaskipti taldi FST að sjónarmið aðila lægju skýrlega fyrir og að málið væri fullupplýst og var aðilum máls tilkynnt að gagnaöflun væri lokið.

(34) Aftur á móti taldi FST þörf á því að leita eftir upplýsingum frá Mílu um verklag félagsins við framkvæmd verkbeiðna frá Símanum.

(35) Þann 28. febrúar 2025 sendi FST tölvupóst á Mílu þar sem fram kom að með vísan til fyrri samskipta og bréfa væri það skilningur stofnunarinnar að Míla fengi verkbeiðni frá Símanum og á grundvelli þeirrar verkbeiðni væri farið í að frátengja Ljósleiðarann frá línu áskrifanda. Þá spurði FST hvort Míla gæti staðfest þennan skilning.

(36) FST barst svör frá Mílu þann 4. mars 2025, en þar kom eftirfarandi fram:

„Í tilefni spurningar þinnar um „verkbeiðni“ þá telur Míla rétt að árétta að beiðni um tengingar er **ávallt sett fram af smásöluaðilanum sjálfum í kerfum Mílu** (API eða þjónustuvef), hvort sem um er að ræða Símann, Nova, Sýn, Hringdu eða aðra. Síðan er allur gangur á því hvað sú beiðni felur í sér. Í einhverjum tilvikum er ONT (ljósbreyta) til staðar hjá viðskiptavini. Þá er þjónustan einfaldlega virkjuð sjálfvirk í kerfum Mílu og ekki þörf á sérfræðing frá vettvangsþjónustu Mílu á staðinn til að tengja þar sem viðskiptavinur getur sjálfur tengt endabúnað eða starfsmaður á vegum smásöluaðila. Í öðrum tilvikum kann ONT (ljósbreyta) að vera til staðar hjá viðskiptavini en ekki virk af einhverjum ástæðum, t.d. búið að taka úr sambandi við rafmagn eða ljósleiðarasamband aftengt þó ONT (ljósbreyta) sé í gangi. Þá þarf sérfræðing frá vettvangsþjónustu Mílu á staðinn til að yfirfara og tengja að nýju. Í enn öðrum tilvikum



þá er ONT (ljósbreyta) af eldri gerð og þarfnast uppfærslu svo hægt sé að styðja hærri hraða á sambandi (meira en 1000 Mbit/s). Þá þarf sérfræðing frá vettvangsþjónustu Mílu til að mæta á staðinn og uppfæra búnað. Síðan kann að vera ljóst að ONT (ljósbreyta) sé ekki til staðar og þá þarf einnig að senda sérfræðing frá vettvangsþjónustu Mílu á staðinn til að koma upp ONT (ljósbreytu) og yfirfara, endurtengja eða ný tengja innanhússlagnir. Allur gangur er á því hvort smásöluaðilar óska eftir frekari þjónustu frá sérfræðingum vettvangsþjónustu Mílu við að yfirfara tengingar og búnað nánar (þar með talið t.d. innanhússlagnir, staðsetningu á endabúnaði viðskiptavinar, dreifingu þráðlauss merkis, tengingar tækja og stillingar osfrv. svo dæmi séu nefnd) til að besta upplifun viðskiptavinar. Vísað er til slíkrar frekari þjónustu sem VIP-, tækni- eða snjallheimsóknar, eftir því hvaða smásöluaðila er um að ræða.“

(37) Í kjölfar svars Mílu sendi FST tölvupóst til félagsins þar sem fram kom að ætlunin hefði verið að leggja fram einfalda lýsingu á aðkomu Mílu að framkvæmd verkbeiðna frá Símanum vegna þjónustuflutning sem gæti almennt náð yfir ýmsa þjónustubætti sem eru framkvæmdir í vettvangsheimsóknum. Í svari Mílu hefði þessi skilningur hins vegar ekki verið staðfestur, heldur voru sett fram fjölbreytt dæmi um fyrirkomulag verkbeiðna og framkvæmd Mílu í kjölfar þeirra. Taldi FST þetta svar Mílu gefa tilefni til að afla frekari upplýsinga um hvernig verklag hefði verið viðhaft á tilteknum staðföngum sem málið varðar. Í því skyni sendi stofnunin félaginu töflu sem innihélt nöfn notenda og staðföng þeirra, og óskaði eftir því að félagið fyllti inn dagsetningar framkvæmdar ásamt lýsingu á framkvæmdinni. Frestur var veittur til 1. apríl 2025.

(38) Um var að ræða átta staðföng sem tengjast þessu máli en samkvæmt upplýsingum frá Mílu var ljósleiðarabox Ljósleiðarans frátengt innanhúslögn í fjórum tilfellum, [...]<sup>1</sup>, [...], [...], [...]. Í tveimur tilvikum var cat-lögn aftengd, [...] og [...]. Þá var samkvæmt upplýsingum frá Mílu í tveimur tilvikum engin lögn frá Ljósleiðaranum frátengd og meðal annars notaður aukapráður í innanhúslögn, [...] og [...]. Tafla yfir umrædd staðföng og lýsinga á framkvæmdum Mílu í þeim fylgir sem viðauki við ákvörðun þessa.

(39) Þann 20. mars 2025 óskaði Míla eftir fundi með FST til að fara yfir stöðu málsins en sá fundur fór fram hjá FST þann 4. apríl 2025. Á þeim fundi kom m.a. fram það sjónarmið Mílu að ekki kæmi fram í ákvæðum reglna um innanhússfjarskiptalagnir á hvers ábyrgð það væri að afla samþykkisins um frátenginu virkrar tengingar í fjarskiptainntaki.

### III.

#### Forsendur og niðurstaða

##### 3.1 Almennt um lagaumhverfi

(40) Í 2. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu er hlutverki stofnunarinnar lýst en þar kemur meðal annars fram í 1. mgr. að hlutverk FST sé að annast stjórnsýslu og hafa eftirlit með framkvæmd fjarskipta- og netöryggismála, þar á meðal framkvæmd laga um fjarskipti. Í 2. mgr.

---

<sup>1</sup> Heimilisföng verða afmáð vegna trúnaðar.

er svo kveðið á um að FST beri að hafa eftirlit með því að framkvæmd og starfsemi sem henni er að lögum falið að hafa eftirlit með sé í samræmi við lög, tilskipanir, reglur, skilyrði eða ákvarðanir sem um viðkomandi starfsemi gilda og að starfsemin sé að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti. Í 3. gr. sömu laga er kveðið á um markmið stofnunarinnar og segir í 1. mgr. að FST skuli með starfsemi sinni stuðla að aðgengilegum, greiðum, hagkvæmum og öruggum fjarskiptum. Í 3. mgr. sömu greinar segir að FST skuli leitast við að auka vernd og valmöguleika notenda og stuðla að virkri samkeppni og hagkvæmum fjárfestingum á fjarskiptamarkaði. Loks segir í 4. mgr. 3. gr. að stofnunin skuli í starfsemi sinni stuðla að nýsköpun, innleiðingu og hagnýtingu fjarskiptatækni hér á landi í því skyni að hámarka jákvæð áhrif tækninnar á samkeppnisstöðu og framþróun samfélagsins.

(41) Í fjarskiptalögum er fjallað um innanhús fjarskiptalagnir í 25. gr. en ákvæðið er svohljóðandi:

*„Innanhússfjarskiptalagnir í byggingum, þ.m.t. aðgangspunktur í fjarskiptainntaki, eru á ábyrgð eiganda byggingar. Staðsetning aðgangspunkts og allar innanhússfjarskiptalagnir skulu vera í samræmi við teikningar byggingar og/eða samþykkt húseigenda. Í fjöleignarhúsum skal, eins og kostur er, verja aðgangspunkt og innanhússfjarskiptalagnir óviðkomandi aðgangi. Fjarskiptafyrirtæki skal eiga rétt á aðgangi að aðgangspunkti til að tengja sig inn á innanhússfjarskiptalagnir byggingar og lagnir viðkomandi endanotanda, óháð því hvort um ræðir innanhússfjarskiptalögn sem er tilbúin fyrir tengingu við háhraðanet eða ekki. Fjarskiptastofa setur reglur um frágang aðgangspunkta og lagna í þeim tilgangi að tryggja vernd fjarskipta og skilgreina aðgangsheimild fjarskiptafyrirtækja.*

*Fjarskiptafyrirtæki hefur rétt til að tengja almennt fjarskiptanet sitt við aðgangspunkt á eigin kostnað“*

(42) Ákvæðið hefur það að megininntaki að kveða á um hvernig ábyrgð skiptist milli netrekanda annars vegar og eiganda byggingar hins vegar, en innanhús fjarskiptalagnir, þ.m.t. húskassar (inntaksbox), eru á ábyrgð þess síðarnefnda. Í ákvæðinu er gert ráð fyrir að FST setji reglur, meðal annars í þeim tilgangi að skilgreina aðgangsheimild fjarskiptafyrirtækja, en það hefur stofnunin gert, sbr. reglur nr. 1111/2015 um innanhús fjarskiptalagnir, sbr. og reglur til breytinga á þeim nr. 421/2018.

(43) Í þessu máli reynir annars vegar á ákvæði 3. mgr. 9. gr. reglna um innanhús fjarskiptalagnir reglna sem fjallar um aðgang að innanhúslögnum:

*„Fjarskiptafyrirtækjum sem hafa gert samning við áskrifanda skal heimill aðgangur að innanhússlögnum til að tengja heimtaug sína við innanhússlögn. Óheimilt er að frátengja annað fjarskiptafyrirtæki frá línu áskrifanda nema skrifleg, þ.m.t. rafræn, beiðni áskrifandans þar að lútandi liggi fyrir. Fjarskiptafyrirtæki sem tengir nýjan áskrifanda skal einnig heimill aðgangur að greinikössum, kapalstigum, kapalbökkum og strengjum ef þess gerist þörf vegna uppsetningar á samböndum og þjónustu við áskrifanda. Bera skal beiðni um slíkan aðgang upp við húseiganda eða stjórn húsfélags. Óheimilt er að breyta lögnum nema með skriflegu samþykki húseigenda.“*

(44) Hins vegar reynir á ákvæði 5. mgr. 7. gr. sem var bætt inn í reglur um innanhúsfjarskiptalagnir með reglum nr. 421/2018 um breytingar á reglum nr. 1111/2015 um innanhúsfjarskiptalagnir. Þegar eingöngu er fyrir hendi einn þráður innanhúsfjarskiptalagnar í fjarskiptainntaki þá getur þurft að aftengja tengdan þráð. FST bárust umkvartanir frá fjarskiptafyrirtækjum um að við slíkar aðstæður hefðu þau ekki vitneskju um það að búið væri að aftengja virka tengingu í fjarskiptainntaki. Að sögn fjarskiptafyrirtækjanna væri betra að slíkar upplýsingar lægju fyrir þannig að hægt væri að forða óhagræði sem fylgir því að vita ekki um orsakir sambandsleysis. Í tilefni af reglubreytingum taldi FST rétt að kveða á um skyldu fjarskiptafyrirtækis sem aftengir tengdan þráð í fjarskiptainntaki að tilkynna um þá aðgerð til þess fjarskiptafyrirtækis sem missir tenginguna eigi síðar en tíu virkum dögum frá því tengingin var rofin. Er ákvæðið svohljóðandi:

*„Sé enginn laus þráður í innanhússlögn þar sem splæsitenging hefur verið notuð er húseiganda heimilt að láta aftengja innanhússlögn sína frá inntaki þess fjarskiptafyrirtækis sem fyrir er. Fjarskiptafyrirtæki sem aftengir skal tilkynna, með rekjanlegum hætti, því fjarskiptafyrirtæki sem fyrir var um aftenginguna eigi síðar en innan 10 virkra daga eftir að hún var framkvæmd.“*

### 3.2 Afmörkun máls

#### 3.2.1 Viðskiptasamband endanotenda við smásala og heildsala

(45) Í gögnum málsins er vísað til viðskiptasambands sem skapast milli endanotanda annars vegar og bæði smásala og heildsala hins vegar. FST lítur svo á að þessi þáttur falli utan efnislegrar úrlausnar í þessari stjórnisýsluákvörðun og er því ekki tekinn til frekari athugunar. Í fjarskiptalögum og afleiddum reglugerðum og reglum er hvergi kveðið á um skyldur eða heimildir sem varða beint slíkt þríhliða samband. Af þeirri ástæðu mun FST ekki taka þetta atriði til frekari efnislegrar umfjöllunar í þessari ákvörðun.

(46) FST leggur í þessu samhengi áherslu á að afstaða stofnunarinnar útilokar ekki að slík atriði verði tekin til skoðunar í öðru samhengi, fari svo að skilyrði til þess myndu skapast síðar.

#### 3.2.2 Ákvæði kvörtunar er varða neytendavernd

(47) Upphafleg kvörtun Ljósleiðarans laut að ýmsum álitaeftum, þar á meðal meintum brotum Mílu á ákvæðum 1. og 2. mgr. 69. gr. og 2. og 3. mgr. 72. gr. fjarskiptalaga, tilteknum liðum 1. og 2. mgr. 5. gr., sem og 1. mgr. 6. gr. lns., auk 1. mgr. 4. gr., a. og b. liða 5. gr., 5. og 7. mgr. 6. gr. og 1. mgr. 8. gr. uvfs.

(48) Þau ákvæði sem rakin eru hér að framan varða öll neytendavernd þar sem verndarandlagið eru *neytendur*. Ákvæði fjarskiptalaga sem lúta að neytendavernd er ætlað að tryggja gagnsæi í upplýsingagjöf um þjónustubætti og viðskiptakjör fjarskiptaþjónustu. Þau kveða á um að slíkar upplýsingar skuli settar fram á skýran, aðgengilegan og samanburðarhæfan hátt til að auðvelda neytendum að velja sér viðeigandi og hagstæða áskriftarleið sem best mætir þörfum þeirra og er hagstæðust í hverju tilviki.

(49) Í 69. gr. fjarskiptalaga er fjallað um hvaða upplýsingar skuli að lágmarki koma fram í viðskiptaskilmálum. Tilgangurinn með ákvæðinu er að neytandinn sé upplýstur um réttarstöðu sína og hvaða takmarkanir kunna að vera á fjarskiptaþjónustunni eða hvaða ráðstafanir fjarskiptafyrirtækið áskilur sér rétt til að grípa til með að markmiði að verja öryggi og

heildstæði fjarskiptanetsins. Samkvæmt 2. mgr. 72. gr. getur endanotandi sagt upp samningi fyrirvaralaust og án skaðabóta, ef breytingar á skilmálum fela ekki í sér ávinning, eða ef verulegt misræmi er milli raunafkasta og samningsákvæða. Samkvæmt 3. mgr. skal slíkum breytingum fylgja a.m.k. mánaðar fyrirvari og upplýsingar um rétt notanda til að hafna þeim. Tilgangurinn með ákvæðum 2. og 3. mgr. 72. gr. er að tryggja að skilmálar og verklag fjarskiptafyrirtækja við uppsögn samninga hindri ekki flutning neytenda milli fjarskiptafyrirtækja og þar með virka samkeppni á markaði.

(50) Í ákvæðum 5. og 6. gr. Ins. er kveðið á um að neytandi eigi rétt á skýrum og aðgengilegum upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður. Slíkar upplýsingar teljast hluti samningsins og má ekki breyta þeim nema með samþykki beggja aðila.

(51) Fyrirnefnd ákvæði uvfs. kveða á um að upplýsingar samkvæmt 69. gr. fjarskiptalaga og 5.–7. gr. reglugerðarinnar séu hluti samnings og skuli veittar á varanlegum miðli. Einnig er þar að finna reglur um skyldu fjarskiptafyrirtækja til að veita neytendum tiltekna lágmarksupplýsingar sem og viðbótarupplýsingar, einkum fyrir netaðgangspjónustu, auk réttar neytenda til samantektar yfir meginefni samnings, sbr. 8. gr.

(52) Ljóst er að þau lagaákvæði sem fjallað er um hér að ofan og má finna í kvörtun Ljósleiðarans varða í grunninn vernd hagsmuna neytenda. Verndarhagsmunir ákvæðanna lúta þannig að réttindum og stöðu einstaklinga í viðskiptum við fjarskiptafyrirtæki. Af þessu leiðir að ágreiningur um meint brot gegn slíkum ákvæðum verður ekki leystur nema að teknu tilliti til afstöðu viðkomandi neytanda og upplýsinga um hvort og með hvaða hætti hann hefur orðið fyrir réttarspjöllum. Slíkur ágreiningur lýtur þannig að einstaklingsbundinni stöðu neytandans. Ljósleiðarinn er sem fjarskiptafyrirtæki ekki í þeirri stöðu að teljast rétthafi þeirra hagsmuna sem vernduð eru samkvæmt framangreindum ákvæðum. Félagið er ekki neytandi, endanotandi eða áskrifandi í merkingu lagaákvæðanna og nýtur ekki sjálfstæðra réttar sem ákvæðin miða að því að tryggja. Umboð frá tilteknum endanotendum, sem eru húsráðendur í þeim staðföngum sem mál þetta varðar, breytir engu þar um, enda skortir frumkvæði að hálfu neytandans og skýra og sjálfstæða afmörkun hans á þeim brotum/tjóni sem hann telur sig hafa orðið fyrir. Umboðin þjóna þeim eina tilgangi að endanotandinn staðfesti að hafa fengið þjónustuheimsókn frá Mílu og í sumum tilvikum hafi heimtaug Ljósleiðarans verið aftengd án þess að hann hafi haft vitneskju um það eða samþykkt. Það atriði varðar einnig hagsmuni Ljósleiðarans, en út frá öðrum forsendum. Það er úrlausnarefni þessa máls, en ekki einstaklingsbundnir hagsmunir endanotandans.

(53) Almennt getur aðili, hvort sem er einstaklingur eða lögaðili, ekki átt aðild að máli sem varðar hagsmuni þriðja aðila, enda er þá talið skorta að viðkomandi eigi beinna og sérstakra hagsmuna að gæta varðandi úrlausn málsins. Þegar ágreiningur lýtur að mögulegu broti gegn ákvæðum sem sett hafa verið í þágu neytenda, en ekki annarra fjarskiptafyrirtækja á markaði, er það að álitu FST sérstaklega brýnt að sá einstaklingur sem meint brot beinist gegn og hefur orðið fyrir afleiðingum þess eigi frumkvæði og aðild að því stjórnarsýslumáli þar sem tekin er afstaða til brotsins.

(54) Samkvæmt framangreindum sjónarmiðum verður ekki talið að Ljósleiðarinn eigi beinna og sérstakra hagsmuna að gæta varðandi þá lögvernduðu hagsmuni sem felast í þeim

ákvæðum sem fjallað hefur verið um í þessum kafla. Þá verða hagsmunir Ljósleiðarans heldur ekki taldir lögvarðir, m.t.t. þeirra lagaákvæða sem á reynir.

(55) Með vísan til framangreinds er það mat FST að Ljósleiðarinn geti ekki átt aðild að málinu að því er varðar meint brot gegn ákvæðum 1. og 2. mgr. 69. gr. og 2. og 3. mgr. 72. gr. fjarskiptalaga, a., b., d., f., g., og s. lið 1. mgr. og 2. mgr. 5. gr., sem og 1. mgr. 6. gr. laga um neytendasamninga og 1. mgr. 4. gr., a. og b. liða 5. gr., 5. og 7. mgr. 6. gr. og 1. mgr. 8. gr. reglugerðar 1315/2022 um upplýsingakröfur vegna samninga um fjarskiptaþjónustu. Kvörtun Ljósleiðarans um þau atriði er því vísað frá.

### **3.3 Úrlausn um efnisleg atriði**

#### **3.3.1 Frátenging Mílu á tengingu Ljósleiðarans án samþykkis áskrifanda**

(56) Það er óumdeilt að af þeim átta húseignum sem tengjast málinu var Ljósleiðarabox Ljósleiðarans frátengt frá innanhúslögn af Mílu í fjórum tilfellum. Ljósleiðarinn segir Mílu hafa brotið gegn ákvæði 3. mgr. 9. gr. reglna nr. 1111/2015 um innanhús-fjarskiptalagnir með því að aftengja og eftir atvikum fjarlægja Ljósleiðarabox félagsins án þess að það liggir fyrir skrifleg beiðni fasteignareiganda.

(57) Samkvæmt Mílu getur félagið ekki talist brotlegt gegn ákvæði 3. mgr. 9. gr. reglna um innanhús-fjarskiptalagnir í ljósi þess að þeir starfa á heildsölumarkaði og geri ekki neina samninga við áskrifendur. Í svarbréfi sínu og á fundi með FST benti Míla á að í 1. málsl. ákvæðisins sé talað um áskrifendur.

(58) Míla segir félagið aðeins tengja endanotanda við Ljósleiðara Mílu eftir beiðni frá fjarskiptafyrirtæki á smásölumarkaði sem er með samning við endanotanda. Eftir fengna pöntun frá Símanum um framkvæmd á breytingu tengingar fari tæknimenn félagsins á vettvang og treysti því að hlutaðeigandi endanotandi sé ljóst um tilgang heimsóknarinnar.

(59) Í athugasemdum sínum benti Ljósleiðarinn á að framangreind afstaða Mílu myndi fela í sér gagngera breytingu á almennt viðurkenndri markaðsgerð sem lýtur að því að heildsalar, netrekendur eða eigendur Ljósleiðarakerfis beri ábyrgð á framkvæmdum gerðum hjá viðskiptavinum og þjónustunni sem snýr að rekstri Ljósleiðarakerfis sem viðskiptavinir tengjast um.

(60) Það er mat FST að engu breytir um það að Míla starfi eingöngu á heildsölumarkaði og hafi ekki sjálf samninga við áskrifendur. Ákvæði 3. mgr. 9. gr. reglna um innanhús-fjarskiptalagnir kveður skýrt á um að óheimilt sé að frátengja annað fjarskiptafyrirtæki frá línu áskrifanda nema skrifleg, þ.m.t. rafræn, beiðni áskrifandans liggir fyrir. Sú málsástæða Mílu að félagið starfi aðeins á heildsölumarkaði og geri ekki samninga við áskrifendur, getur ekki leitt til undanþágu frá þessari skyldu. Ákvæði 3. mgr. 9. gr. reglnanna miðar ekki eingöngu við þá sem hafa formlegt samningssamband við áskrifanda heldur tekur skýrt til allra fjarskiptafyrirtækja sem hafa með höndum aðgang og breytingar á innanhúslögnum og leggur ótvíráðar skyldur á fyrirtækin þegar kemur að frátengingu.

(61) Af hálfu Mílu hefur því einnig verið haldið fram að ábyrgð á því að afla samþykkis fyrir frátengingu á Ljósleiðaraboxi Ljósleiðarans hvíli hjá smásölufyrirtækinu, í þessu tilviki Símanum, sem sendi beiðni um breytingu á tengingu. FST getur ekki fallist á þá málsástæðu.

Líta verður svo á að ábyrgðin á því að samþykki fyrir frátengingu hvíli á því fjarskiptafyrirtæki sem í reynd framkvæmir frátenginguna, en ekki á þriðja aðila sem gefur út almenna beiðni um breytingu á þjónustu. Smásölufyrirtækið hefur hvorki beina aðkomu að framkvæmd frátengingarinnar né yfirráð yfir aðstæðum í þeirri húseign þar sem breytingin á sér stað. Það hefur hvorki raunhæfa möguleika til að tryggja að skriflegt eða rafrænt samþykki liggir fyrir, enda hefur það hvorki aðgang að innanhúslögnum né er upplýst um það hvaða búnaður Ljósleiðarans er til staðar í húsnæðinu. Sú skylda sem ákvæðið kveður á um, að tryggja fyrirfram samþykki áskrifanda áður en frátenging fer fram, getur því einungis í reynd hvílt á þeim aðila sem framkvæmir frátenginguna sjálfa, sem í tilviki þessa máls er Míla.

(62) Eins og áður hefur komið fram þá frátengdi Míla Ljósleiðarabox Ljósleiðarans frá innanhúslögnum í fjórum tilfellum. Engin gögn liggja fyrir um að Míla hafi aflað samþykkis frá áskrifendum eða eigendum húseignanna áður en aðgerðin var framkvæmd.

(63) Nú liggur fyrir í gögnum málsins að í tveimur húseignum sem málið varðar fólu aðgerðir Mílu sér að aftengja cat-lagnir. Þrátt fyrir að lagnirnar hafi verið teknar úr notkun í þessum tilfellum, og þjónustan þar með rofin, telur FST ekki að þær aðgerðir falli undir hugtakið „frátengja“ í skilningi 3. mgr. 9. gr. reglna um innanhús-fjarskiptalagnir. Við túlkun ákvæðisins metur FST að hugtakið „frátengja“ beri að skilja þröngt. Með því er átt við óafturkræfra ráðstafana gagnvart búnaði eða tengingu fjarskiptafyrirtækis, svo sem að fjarlægja, aftengja á varanlegan hátt eða klippa á tengingu þannig að ekki sé unnt að endurtengja hana án íhlutunar eða nýrrar framkvæmdar. Í ljósi þess að cat-lagnir eru færðar til og frá tengingu fjarskiptafyrirtækis með einföldum hætti í tengilista er ekki hægt að líta svo á að um sé að ræða frátengingu í skilningi 3. mgr. 9. gr. reglna um innanhús-fjarskiptalagnir.

(64) Af framangreindu virtu telur FST að Míla hafi gerst brotlegt við ákvæði 3. mgr. 9. gr. reglna nr. 1111/2015 um innanhús-fjarskiptalagnir með því að frátengja Ljósleiðarabox Ljósleiðarans án samþykkis áskrifanda í húseignunum [...], [...], [...], [...].

(65) Míla telst ekki hafa gerst brotlegt við ákvæði 3. mgr. 9. gr. reglnanna í þeim tilvikum er varða húseignir [...] og [...] þar sem cat-lagnir voru aftengdar og [...] og [...] þar sem hvorki cat-lögn var aftengd né Ljósleiðarabox Ljósleiðarans frátengt.

### 3.3.2 Tilkynningar um aftengingu tengds þráðs innanhús-fjarskiptalagnar

(66) Ljósleiðarinn segist aldrei hafa borist tilkynning um aftengingu Mílu eins og féluginu er skylt að gera samkvæmt 5. mgr. 7. gr. reglna 1111/2015 um innanhús-fjarskiptalagnir.

(67) Ákvæði 5. mgr. 7. gr. reglna um innanhús-fjarskiptalagnir var bætt inn með reglum nr. 421/2018 í kjölfar ábendinga frá fjarskiptafyrirtækjum um að þau hefðu ítrekað orðið fyrir því að virkar tengingar væru frátengdar í fjarskiptainntaki án þess að þau hefðu um það vitneskju. Ef ekki er tilkynnt um það þegar frátengdar eru splæsitengdar tengingar geta skapast aðstæður þar sem Ljósleiðarastrengir eru klipptir án vitundar þess fjarskiptafyrirtækis sem tengingin tilheyrir, líkt og dæmi eru um í tilviki Ljósleiðarans. Í slíkum tilvikum kemur frátengingin oft ekki í ljós fyrr en bilun er tilkynnt eða ómögulegt reynist að virkja tengingu. Slíkt kallar þá á endurtengingu með tilheyrandi töfum og kostnaði þegar viðskiptavinur óskar eftir því að koma aftur í viðskipti. Afleiðingarnar geta meðal annars verið þær að skráningar í kerfum

fjarskiptafyrirtækja gefa ekki rétta mynd af raunverulegri stöðu tenginga, sem hefur áhrif á getu þeirra til að veita viðeigandi þjónustu.

(68) Míla hélt því fram að tilkynningar um slíkar breytingar væru framkvæmdar af smásölufyrirtækjunum sem væru í samningssambandi við sinn áskrifanda, ekki af heildsölufyrirtækjunum. Félagið sagðist þá ekki vita til þess að Ljósleiðarinn hafi sjálfur sent tilkynningar á grundvelli þessa ákvæðis til Mílu í öll skipti sem Ljósleiðarinn hafi framkvæmt slíkar breytingar.

(69) Þá benti Ljósleiðarinn á að gildissvið 5. mgr. 7. gr. reglna um innanhúsfjarskiptalagnir væri bundið við innanhúslagnir þar sem splæsitenging hafi verið aftengd, en ekki aðrar aftengingar í tengilista. Félagið segist aldrei hafa aftengt splæsitengdar tengingar Mílu. Fjölmargar tengingar Ljósleiðarans sem gerðar voru frá og með 2017 hafi verið splæsitengdar af öryggisástæðum, sérstaklega á suðvesturhorni landsins. Ljósleiðarinn segir ákvæði 5. mgr. 7. gr. áskilja það skýrlega að það fjarskiptafyrirtæki sem annast aftenginguna tilkynni eiganda splæsitengingar um það. Samkvæmt félaginu er það óumdeilt að Míla framkvæmi slíkar aftengingar í sínum heimsóknum til neytenda, ekki smásalinn, og að ábyrgðin liggi hjá Mílu.

(70) FST telur að þær fullyrðingar Mílu, þess efnis að það sé á ábyrgð smásölufyrirtækja í samningssambandi við áskrifanda að taka við og afgreiða tilkynningar um aftengingu splæsitengdra tenginga annars fjarskiptafyrirtækis, eigi ekki við rök að styðjast. Ákvæði 5. mgr. 7. gr. reglnanna um innanhúsfjarskiptalagnir segir skýrlega að fjarskiptafyrirtækið sem aftengir skuli tilkynna því fjarskiptafyrirtæki sem fyrir var um aftenginguna. Nú liggur fyrir í þessu máli að Míla frátengdi Ljósleiðarabox Ljósleiðarans frá innanhúslögnum í fjórum húseignum sem málinu tengjast. Þar sem smásölufyrirtækin annast ekki aftenginguna sjálf, er hvorki raunhæft né eðlilegt að ætla þeim að vita eða meta hvort aftengja þurfi splæsitengda tengingu. Þá er óumdeilt í málinu að Míla hafi ekki sent tilkynningar um aftengingu til Ljósleiðarans.

(71) Samkvæmt framangreindu braut Míla gegn tilkynningarskyldu 5. mgr. 7. gr. reglna nr. 1111/2015 um innanhúsfjarskiptalagnir, þegar splæsitengdar tengingar Ljósleiðarans voru aftengdar í eftirfarandi húseignum, [...], [...], [...], [...].

### **3.4. Afstaða til beitingu viðurlaga**

(72) Eins og aðilum þess máls er vel kunnugt um hefur reynt á margskonar ágreining milli þeirra um frágang á tengingum í húskassa, þ.m.t. um að aftengja (klippa) tengdan þráð innanhússfjarskiptalagnar. Hafa aðilar í gegnum árin skipst á að kvarta undan háttsemi hvors annars hvað varðar frágang tenginga í húskassa. Því taldi FST mikilvægt að brot fjarskiptafyrirtækja á ákvæði fjarskiptalaga um húskassa og innanhúsfjarskiptalagnir yrði gert að andlagi stjórnvaldssekta, sbr. n.-lið 103 gr. fjarskiptalaga.

(73) Frá því að síðasta ágreiningsmál um húskassa var leitt til lykta hefur orðið sú breyting á fjarskiptamarkaði að búið er að rjúfa lóðrétt samþætt eignarhald á Símanum og Mílu, þ.e. með sölunni á Mílu úr Símasamstæðunni. Nú ættu umræddir aðilar að starfa sem sjálfstæðir aðilar sem er breyting frá því áður var. Eins og ráða á af atvikum málsins og sjónarmiðum Símans á Mílu hefur verið einhver óskýrleiki með öflun samþykkis húseiganda á að aftengja virkan þráð innanhússfjarskiptalagnar í fjarskiptainntaki. Míla vísar á Símann sem smásöluaðila sem á í viðskiptasambandi við viðkomandi húseigendur á smásölustigi. Síminn aftur á móti telur sig

hafa valfrelsi um þjónustuaðila á heildsölustigi án þess að endanotandi eigi þar nokkra aðkomu að. Reglan í 3. mgr. 9. gr. reglna um innanhúsfjarskiptalagnir er þó skýr um að leita skuli samþykki húseiganda ef ætlunin er að á aftengja virkan þráð innanhússfjarskiptalagnar í fjarskiptainntaki. Eins og slegið er föstu í ákvörðun þessari er það á ábyrgð þess aðila sem framkvæmir aftengingu í fjarskiptainntaki að búa yfir gildu samþykki, þótt að hann geti að sjálfsgöðu útvistað framkvæmdinni á öflun samþykkis til annars aðila, í þessu tilviki smásalans Símans. Míla benti á að ekki kæmi fram í umræddu ákvæði reglnanna á hvers ábyrgð það væri að afla samþykkisins. FST getur fallist á það að þetta komi ekki fram með skýrum hætti í ákvæðinu. Þessi óskýrleiki leiðir til þess, að mati FST, að ekki kemur til álita, eins og hér háttar til, að leggja stjórnvaldssekt á Mílu fyrir umrædd brot.

(74) Míla ber fyrir sig sama óskýrleika varðandi tilkynningaskyldu um frátengingu heimtaugar frá innanhússfjarskiptalögn. Þótt FST geti ekki fallist á það sjónarmið, þ.e. að tilkynningarskyldan sé á hendi smásalans, með þeim rökum sem fjallað var hér að framan, þykir engu að síður ekki tilefni til, af sömu ástæðum, að beita sektum varðandi þetta atriði.

(75) Þrátt fyrir framangreint getur niðurstaða í þessu máli, eftir að búið er að greiða úr lagalegri óvissu, haft í för með sér ítrekunaráhrif á fjárhæð sektar í samskonar máli Mílu síðar meir.

#### *Ákvörðunarorð*

1. Kvörtun Ljósleiðarans ehf. um meint brot Mílu hf. gegn ákvæðum 1. og 2. mgr. 69. gr. og 2. og 3. mgr. 72. gr. fjarskiptalaga, a., b., d., f., g., og s. lið 1. mgr. og 2. mgr. 5. gr., sem og 1. mgr. 6. gr. laga um neytendasamninga og 1. mgr. 4. gr., a. og b. liða 5. gr., 5. og 7. mgr. 6. gr. og 1. mgr. 8. gr. reglugerðar 1315/2022 um upplýsingakröfur vegna samninga um fjarskiptaþjónustu, er vísað frá.
2. Míla hf. braut gegn 3. mgr. 9. gr. reglna nr. 1111/2015 um innanhúsfjarskiptalagnir með því að frátengja heimtaug frá innanhússfjarskiptalögn í [...], [...], [...], [...]
3. Míla braut ekki gegn 3. mgr. 9. gr. reglna nr. 1111/2015 um innanhúsfjarskiptalagnir við framkvæmd vettvangsheimsóknar í [...], [...], [...] og [...]
4. Míla hf. sinnti ekki tilkynningaskyldu sinni samkvæmt 5. mgr. 7. gr. reglna nr. 1111/2015 um innanhúsfjarskiptalagnir gagnvart Ljósleiðaranum ehf. um frátengingu á heimtaugum félagsins í [...], [...], [...], [...].
5. Kröfu Ljósleiðarans ehf. um að Míla hf. verði beitt viðurlögum er hafnað.
6. Ákvörðun þessi er kæránleg til úrskurðarnefndar fjarskipta- og póstmála, sbr. 20. gr. laga nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu. Kæran skal berast úrskurðarnefnd innan fjögurra vikna frá því viðkomandi var kunnugt um ákvörðun Fjarskiptastofu. Samkvæmt lögum nr. 75/2021 um Fjarskiptastofu getur aðili



**einnig borið ákvörðun stofnunarinnar beint undir dómstóla án þess að mál sé fyrst borið undir úrskurðarnefnd. Slíkt mál skal höfðað innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi fékk vitneskju um ákvörðun stofnunarinnar. Málskot frestar ekki réttaráhrifum ákvarðana stofnunarinnar. Málskot beint til dómstóla hindrar að úrskurðarnefnd sé heimilt að taka kæru til málsmeðferðar.**

*Fjarskiptastofa, 26. júní 2025*

---

Hrafnkell V. Gíslason

---

Anna María Reynisdóttir