



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 6/2011

um að leggja dagsektir á Alterna

I.

Erindi Póst- og fjarskiptastofnunar

Ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar (hér eftir PFS) lýtur að tveimur erindum sem stofnunin hefur sent til Alterna.

Fyrri erindið varðar það að reikiþjónusta fyrirtækisins er ekki í samræmi við ákvæði laga þar um. Annars vegar að gjaldskrá fyrir reikiþjónustu er ekki birt á aðgengilegan hátt í samræmi við 1. mgr. 4. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 717/2007/EB um reiki á almennum farsímanetum innan Bandalagsins, en hún var innleidd í íslenskan landsrétt með reglugerð nr. 1046/2008 um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan EES-svæðisins og hins vegar að því að viðskiptavinum í reikigagnaþjónustu séu ekki sendar upplýsingar um verð fyrir reikigagnaþjónustu þegar þeir byrja að nýta sér slíka þjónustu innan aðildarríkis EES-svæðisins, annars en þess þar sem heimanet þeirra eru, sbr. 1. mgr. 6. gr. a. í fyrrnefndri reglugerð Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 717/2007, en breytingar hvað þetta varðar voru innleiddar með reglugerð nr. 183/2010. Báðar þessar innleiðingarreglugerðir eiga sér lagastoð í 2. mgr. 35. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003.

Síðara erindið varðar beiðni PFS um að fá afhenta skjalfesta lýsingu á stjórnkerfi upplýsingaöryggis í fjarskiptaþjónustu og fjarskiptanetum Alterna sem fyrirtækinu er skylt að búa yfir samkvæmt 7. gr. reglna nr. 1221/2007 um öryggi upplýsinga í almennum fjarskiptanetum, sbr. 2. og 47. gr. fjarskiptalaga. Um heimild til að krefja fyrirtækið þessara upplýsinga er vísað til heimildar í 16. gr. fyrrnefndra reglna, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun.

Alterna hefur ekki orðið við beiðni PFS í hvorugum erindunum og hefur fyrirtækið ekki svarað fyrirspurnum PFS, þrátt fyrir viðvörðun um að dagsektarúrræðum yrði beitt ef ekki yrði orðið við beiðni PFS.

PFS hefur ákveðið að fjalla um erindin tvö í einu og sömu ákvörðuninni þar sem þau lúta bæði að beitingu PFS á þvingunarúrræðum skv. 12. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun.

II.

Krafa Póst- og fjarskiptastofnunar að Alterna uppfylli ákvæði laga og reglugerða varðandi reikiþjónustu.

Í tilefni af innleiðingu reglugerðar nr. 183/2010 um reiki í almennum fjarskiptanetum framkvæmdi PFS úttekt á framkvæmd fjarskiptafyrirtækjanna á reglugerðinni. Óskaði stofnunin eftir því með bréfi, dags. 7. maí 2010, að Alterna gæfi upplýsingar um það hvernig fyrirtækið teldi sig uppfylla ákvæði reglugerðarinnar. Eftir að fyrirspurn PFS hafði verið ítrekuð tvívegis barst stofnuninni svar, dags. 30. júní 2010, þar sem fram kom að tiltekin ákvæði reglugerðarinnar væru ekki uppfyllt en stefnt væri að því að uppfylla þau eigi síðar en 15. ágúst sama ár.

Í kjölfarið á svarbréfi Alterna sendi PFS fyrirtækinu fyrirspurn, dags. 19. júlí 2010, þar sem óskað var eftir upplýsingum um það hvers vegna ekki hefði verið staðið réttilega að innleiðingunni og henni lokið á réttum tíma. Þá var óskað eftir upplýsingum um það hvenær ákvæði reglugerðarinnar myndu verða uppfyllt. Svar við fyrirspurninni barst PFS, dags. 4. október sl., eftir að hún hafði verið ítrekuð af hálfu PFS. Í bréfi Alterna kom fram að ástæðan væri tæknilegir örðugleikar. Ekki væri hins vegar rukkað fyrir reikigagnaþjónustu og reikisímtöl af þessum sökum. Þá kom fram að stefnt væri að því að skilyrði reglugerðarinnar yrðu uppfyllt fyrir 1. nóvember 2010.

Samkvæmt bréfi frá Alterna, dags. 4. febrúar sl., hafa öll ákvæði reglugerðarinnar ekki enn verið uppfyllt. Samkvæmt bréfinu hafði Alterna enn ekki tekist að uppfylla skilyrði 2. tl. 6. gr. a reglugerðar Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 717/2007/EB, sbr. viðauka við reglugerð nr. 183/2010 um breytingar á reglugerð nr. 1046/2008 um að gjaldskrá sé send í hvert skipti sem viðskiptavinur byrjar að nýta sér reikigagnaþjónustu í aðildarríkjum EES samningsins. Fram kom að tæknilegir örðugleikar væru að stríða fyrirtækinu. Þá sagði jafnframt í bréfinu að vefsíða fyrirtækisins hefði ekki að geyma upplýsingar um verð í reiki, þrátt fyrir að fyrirtækið hefði byrjað að innheimta fyrir þjónustuna. Með bréfi PFS, dags. 15. febrúar sl., var óskað eftir upplýsingum um það hvaða tæknilegu örðugleikar það væru sem stæðu því í vegi að ákvæði 2. tl. 6. gr. a reglugerðarinnar yrði uppfyllt auk þess sem fyrirtækinu var gert að bæta úr því að verð fyrir reiki væri ekki aðgengilegt á heimasíðu Alterna.

Þá var Alterna gert grein fyrir því að fyrirtækið mætti vænta þess að PFS myndi grípa til viðeigandi þvingunarúrræða ef fyrirtækið yrði ekki við beiðnum stofnunarinnar og Alterna beitt dagsektum í samræmi við ákvæði 12. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun. PFS barst ekki svar við bréfi þessu.

III.

Krafa Póst- og fjarskiptastofnunar að Alterna gefi skjalfesta lýsingu á stjórnkerfi.

Með bréfi, dags. 17. desember sl., óskaði PFS eftir skjalfestri lýsingu á stjórnkerfi sem tryggir upplýsingaöryggi í fjarskiptaþjónustu og fjarskiptanetum Alterna. Nánar tiltekið var óskað eftir eftirfarandi gögnum:

1. Skriflegri öryggisstefnu
2. Skriflegu áhættumati
3. Skriflegri lýsingu á öryggisráðstöfunum

Fjarskiptafyrirtækjum er skylt að búa yfir framangreindum gögnum samkvæmt 7. gr. reglna nr. 1221/2007 um öryggi upplýsinga í almennum fjarskiptanetum, en umræddar reglur voru settar með stoð í 2. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga og tóku gildi þann 1. júlí 2008.

Óskað var eftir að gögnum yrði skilað til stofnunarinnar eigi síðar en 14. janúar sl. Þar sem ekkert svar barst frá Alterna var send ítrekun í tölvupósti dags. 17. janúar sl. Svar frá fyrirtækinu barst ekki heldur þá og var síðasta ítrekun send Alterna 31. janúar sl. Þar kom fram að ef PFS myndi ekki berast umbeðin gögn frá Alterna fyrir 7. febrúar nk. gæti komið til þess að stofnunin myndi grípa til þvingunarúrræða í samræmi við ákvæði 12. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun, og taka ákvörðun um að leggja dagsektir á Alterna til að knýja á um að fyrirtækið veitti þær upplýsingar sem fyrirtækinu er skylt að veita PFS. Fékk stofnunin ekkert svarbréf frá Alterna þrátt fyrir þetta.

IV.

Tölvupóstur frá Alterna

Þann 9. mars sl. barst PFS tölvupóstur frá framkvæmdarstjóra Alterna þar sem fram kom að honum skyldist á stofnuninni að það væru einhver mál hjá stofnuninni sem enn ætti eftir að svara vegna Alterna og IMC. Þeirri spurningu var beint til PFS hvaða mál það væru.

Tölvupósti Alterna var svarað samdægurs með tölvupósti þar sem fram kom að um væri að ræða ítrekuð erindi PFS sem annars vegar lytu að innleiðingu fyrirtækisins á reikireglugerð ESB og hins vegar um skil á skjalfestum lýsingum á öryggisskipulagi fyrirtækisins. Þá var bent á að það væri umhugsunarvert að framkvæmdarstjóri kannaðist ekki við þessi mál þar sem bréfum PFS vegna þeirra hefði verið beint til framkvæmdarstjóra fyrirtækisins. Þá minnti PFS á síðasta fund sem Alterna átti með stofnuninni þar sem fyrirtækið lýsti því yfir að það hygðist bæta ráð sitt varðandi það hversu seint og illa það svarar formlegum erindum stofnunarinnar. Kom fram að ítrekaður svarfrestur vegna þessara tveggja erinda væri liðinn án þess að PFS hafi borist svör og næsta skref væri að leggja á fyrirtækið dagsektir til að knýja á um svör.

Framkvæmdarstjóri Alterna svaraði tölvupósti 10. mars sl. þar sem þær ástæður voru gefnar að framkvæmdarstjóri hefði verið í fæðingarorlofi síðustu vikur. Vildi hann þó taka fram að fundur PFS og Alterna væri fyrirtækinu í fersku minni og gengið hafi verið í það að svara

þeim erindum stofnunarinnar sem ekki hefði verið svarað. Framkvæmdarstjóri hefði falið starfsmanni fyrirtækisins að svara erindi varðandi reikireglugerðina og sent var bréf, dags. 4. febrúar sl., með í viðhengi því til staðfestingar. Þá segir að hvað varði öryggisskipulagið hafi yfirmanni IMC verið falið að semja það svar en honum hafi láðst að gera það. Hann lofi svari fyrir lok dags 11. mars sl.

Það bréf sem Alterna sendi í viðhengi með umræddum tölvupósti því til staðfestingar að erindum stofnunarinnar hafi verið svarað var dagsett 4. febrúar sl. Í bréfinu kom fram, eins og að ofan greinir, að fyrirtækinu hefði enn ekki tekist að uppfylla öll ákvæði reikireglugerðarinnar. Stefnt væri að því að bæta úr því fyrir 1. mars 2011.

Síðan umrætt bréf var sent hafði verið send ítrekun á Alerna, dags. 15. febrúar sl., varðandi innleiðingu á reikireglugerðinni þar sem Alterna var gefinn frestur til 1. mars sl. til að verða við kröfum PFS og til að andmæla fyrirhuguðum þvingunarúrræðum stofnunin hygðist beita. Ekkert svar barst við þessu erindi PFS.

V.

Forsendur og niðurstaða

Eins og fram hefur komið hefur PFS ítrekað kallað eftir ofangreindum upplýsingum og að skilyrði reglugerðar Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 717/2007/EB um reiki verði uppfyllt. Stofnunin hefur einnig óskað eftir upplýsingum um hin ýmsu mál á síðastliðnum misserum og hefur erindum hennar verið svarað seint og illa. Hlutverk PFS er m.a. að annast framkvæmd laga um fjarskipti og hafa eftirlit með fjarskiptum, sbr. 1. tl. 1. mgr. 3. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun. Þau eftirlitsúrræði sem stofnuninni eru fengin með ákvæðum 5. gr. laganna eru mikilvægustu heimildir hennar til að sinna eftirlitshlutverki sínu og einn af grundvöllum þess að skilvirkt eftirlit sé til staðar er að fjarskiptafyrirtæki veiti svör við fyrirspurnum PFS fljótt og örugglega. Það er því ólíkandi þegar stofnunin þarf ítrekað að senda fyrirspurnir vegna sömu erinda eins og hefur verið tilfellið með Alterna.

Samkvæmt 5. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun er stofnuninni heimilt að krefja þá sem stunda starfsemi sem fellur undir lög um fjarskipti um allar upplýsingar sem eru nauðsynlegar við athugun einstakra mála. Í 2. mgr. ákvæðisins er að finna upptalningu í sex liðum um það hvenær stofnunin getur krafist fjarskiptafyrirtæki um upplýsingar í sambandi við almennar heimildir, réttindi eða sérstakar kvaðir. Tekur b.-liður ákvæðisins til upplýsinga í sambandi við könnun PFS að farið sé eftir skilyrðum almennra heimilda og réttinda að fenginni kvörtun eða þegar stofnunin hefur aðrar ástæður til að ætla að skilyrði séu ekki virt eða þegar stofnunin hefur að eigin frumkvæði hafið rannsókn. Gögn sem PFS hefur krafist að fá skulu afhent innan hæfilegs frests sem stofnunin setur, sbr. 5. mgr. 5. gr. laganna. Að því er varðar skyldu til upplýsingagjafar um net- og upplýsingaöryggi gildir jafnframt ákvæði 16. gr. reglna nr. 1221/2007 um öryggi upplýsinga í almennum fjarskiptanetum. Með vísan til ofangreinds er Alterna skylt að verða við beiðni PFS um lýsingu á stjórnkerfi sem tryggir upplýsingaöryggi í fjarskiptaþjónustu og fjarskiptanetum fyrirtækisins.

Alterna hefur heldur ekki orðið við fyrirmælum PFS um að birta verð fyrir reiki á heimasíðu sinni eða á annan aðgengilegan hátt eins og kveðið er á um í 1. mgr. 4. gr. reglugerð

Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 717/2007/EB, sbr. viðauka við reglugerð nr. 1046/2008 um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan EES-svæðisins, sbr. 2. mgr. 35. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003. Með ákvæðinu er sú skylda lögð á fjarskiptafyrirtæki að birta viðskiptaskilmála sína og gjaldskrá fyrir alla þjónustu á aðgengilegan hátt. Með því að verða ekki við þessu hefur Alterna gerst brotlegt við ákvæðið. Þá hefur Alterna heldur ekki svarað fyrirspurn PFS varðandi hvaða tæknilegu örðugleikar standi því í vegi að ákvæði 2. tl. 6. gr. a fyrrnefndrar reglugerðar um reiki sé uppfyllt. Alterna hefur ekki svarað erindum stofnunarinnar og áskorunum um að fara að lögum hvað þetta varðar.

PFS lítur háttsemi Alterna um að hunsa erindi stofnunarinnar alvarlegum augum enda er með henni verið að veða að starfsgrundvelli hennar og við það verður ekki unað.

Hafi Alterna ekki sett gjaldskrá fyrir reikiþjónustu á heimasíðu sína og veitt PFS umbeðnar upplýsingar fyrir 28. mars nk. mun PFS, sbr. heimild í 12. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun, leggja dagsektir á fyrirtækið, að upphæð kr. 100.000 fyrir hvern dag sem líður án þess að fyrirtækið verði við kröfum stofnunarinnar um að:

- a) Afhenda stofnuninni skjalfesta lýsingu á stjórnkerfi upplýsingaöryggis fjarskiptaþjónustu og fjarskiptaneta í samræmi við kröfur 7. gr. reglna nr. 1221/2007, sbr. og 2. mgr. 47. gr. laga nr. 81/2003 um fjarskipti.
- b) Birta gjaldskrá fyrir reikiþjónustu fyrirtækisins á aðgengilegan hátt eins og áskilið er í 1. mgr. 4. gr. reglugerð Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 717/2007/EB, sbr. viðauka við reglugerð nr. 1046/2008 um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan EES-svæðisins, sbr. 2. mgr. 35. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003.
- c) Uppfylla ákvæði 2. tl. 6. gr. a reglugerðar Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 717/2007/EB, sbr. viðauka við reglugerð nr. 183/2010 um breytingar á reglugerð nr. 1046/2008 um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan EES-svæðisins, sem kveður á um skyldu fjarskiptafyrirtækja til að senda viðskiptavinum sínum í reiki gjaldskrá þegar þeir byrja að nýta sér reikigagnaþjónustu innan aðildarríkja EES-svæðisins.

Mun upphaf dagsekta miðast við 29. mars 2011 og verður uppsöfnuð sektarfjárhæð innheimt á 14 daga fresti þar til Alterna hefur uppfyllt skyldur sínar samkvæmt öllum ofangreindum skilyrðum PFS.

Ákvörðunarorð

Þann 29. mars 2011 verða lagðar dagsektir á Alterna, að upphæð kr. 100.000 fyrir hvern dag sem líður án þess að fyrirtækið verði við kröfum Póst- og fjarskiptastofnunar um að:

- a) Afhenda stofnuninni skjalfesta lýsingu á stjórnkerfi upplýsingaöryggis fjarskiptaþjónustu og fjarskiptaneta í samræmi við kröfur 7. gr. reglna nr. 1221/2007, sbr. og 2. mgr. 47. gr. laga nr. 81/2003 um fjarskipti.
- b) Birta gjaldskrá fyrir reikiþjónustu fyrirtækisins á aðgengilegan hátt eins og áskilið er í 1. mgr. 4. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 717/2007/EB, sbr. viðauka við reglugerð nr. 1046/2008 um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan EES-svæðisins, sbr. 2. mgr. 35. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003.
- c) Uppfylla ákvæði 2. tl. 6. gr. a reglugerðar Evrópuþingsins og Ráðsins nr. 717/2007/EB, sbr. viðauka við reglugerð nr. 183/2010 um breytingar á reglugerð nr. 1046/2008 um alþjóðlegt reiki á almennum farsímanetum innan EES-svæðisins, sem kveður á um skyldu fjarskiptafyrirtækja til að senda viðskiptavinum sínum í reiki gjaldskrá þegar þeir byrja að nýta sér reikigagnaþjónustu innan aðildarríkja EES-svæðisins.

Verður uppsöfnuð sektarfjárhæð innheimt á 14 daga fresti þar til Alterna hefur uppfyllt skyldur sínar samkvæmt öllum ofangreindum skilyrðum PFS.

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. Um kostnað vegna málskots fer samkvæmt 5. mgr. 13. gr. sömu laga, auk þess sem greiða ber sérstakt málskotsgjald að upphæð kr. 150.000, samkvæmt 6. gr. reglugerðar nr. 36/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála.

Reykjavík, 14. mars 2011

Hrafnkell V. Gíslason

Margrét Gunnarsdóttir