



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Ákvörðun nr. 5/2012

vegna meðferðar öryggisatviks hjá Símanum

I. Erindið

Þann 21. júní 2010 barst Póst- og fjarskiptastofnun (hér eftir PFS) kvörtun frá lögmanni fyrir hönd kvartanda, [...] ¹ (hér eftir nefnd kvartandi), vegna aðgerðarleysis Símans í kjölfar erindis kvartanda til Símans. Kvartandi hafði sent Símanum erindi, dags. 22. september 2008 þar sem greint hafði verið frá því að ýmislegt benti til þess að fyrrverandi maki kvartanda hefði fengið persónuupplýsingar um hana, mögulega með hlerun á símtölum hennar. Segir í kvörtuninni að kvartandi telji ólíklegt að maðurinn hafi fengið umræddar upplýsingar með öðrum hætti. Síminn hefði hins vegar hafnað að greina frá því hvort sími kvartanda hefði verið hleraður af umræddum starfsmanni með bréfi sínu, dags. 14. október 2009.

Í erindinu segir að kvartandi byggi á því að með því að verða ekki við beiðni hennar um upplýsingar á því hvort grunur hennar um hlerun hafi reynst réttur hafi Síminn brotið gegn ákvæði 15. gr. reglna nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum, þar sem sú skylda sé lögð á fjarskiptafyrirtæki að greina neytanda frá því ef í ljós kemur að eitthvað bendi til þess að persónuöryggi neytandans hafi verið skert með einhverjum hætti. Símanum beri því að greina kvartanda frá því ef sími hennar hefur verið hleraður með ólögmatum hætti af starfsmanni fyrirtækisins. Með því að hafna því að veita umbeðnar upplýsingar hafi Síminn gerst brotlegur við ákvæði þessara reglna, sem eigi sér enn fremur stoð í IX. kafla laga nr. 81/2003 um fjarskipti, einkum 4. mgr. 47. gr. laganna þar sem fram komi að öll hlustun og hlerun símtala sé óheimil starfsmanni eða öðrum, nema að fengnu samþykki eða heimild í lögum.

Er þess krafist að PFS leggi fyrir Símann að svara erindi kvartanda um það hvort að aðgangsskrár bendi til þess að sími hennar hafi verið hleraður, eða önnur atvik bendi til þess að einhver starfsmanna Símans hafi með óeðlilegum hætti fylgst með símnotkun hennar á þann hátt að persónuvernd hennar hafi verið stefnt í hættu. Til vara er þess krafist að PFS afli upplýsinga um möguleg brot starfsmanna Símans gegn persónufrelsi og einkalífsvernd kvartanda í samræmi við ákvæði 47. gr. fjarskiptalaga.

Meðfylgjandi erindinu voru kvartanir til Símans auk svarbréfa fyrirtækisins vegna þeirra.

¹ Nafn konunnar afmáð vegna trúnaðar

II. Málavextir og bréfaskipti

1. *Athugasemdir Símans*

Í kjölfarið að kvörtunin barst PFS var Símanum gefinn kostur á að tjá sig um hana. Eftir að Símanum hafði tvívegis verið veittur frestur til að koma skýringum sínum á framfæri og tjá sig um umrædda kvörtun barst PFS svarbréf, dags. 20. ágúst 2010. Í svarbréfi Símans kom m.a. fram það sjónarmið Símans að fyrirtækið teldi að PFS hefði engar heimildir til að rannsaka hegðun einstakra starfsmanna sem starfi hjá fjarskiptafyrirtækjum. Þá segir í bréfinu að Síminn geti ekki talist aðili að máli er varði rannsókn á því hvort tiltekinn einstaklingur hafi brotið fjarskiptalög hvort sem hann sé starfsmaður Símans eða starfi annars staðar. Síminn telji að slík rannsókn heyri ekki undir PFS þar sem stofnuninni sé falið eftirlit með fjarskiptafyrirtækjum en skorti lagaheimild til að rannsaka það hvort einstaklingur brjóti gegn fjarskiptalögum.

Einnig kemur fram í bréfi Símans sú afstaða fyrirtækisins að Síminn geti ekki talist aðili að máli sem varði rannsókn á því hvort tiltekinn einstaklingur hafi brotið fjarskiptalög. Síminn taki ekki afstöðu til þess hvort starfsmaður fyrirtækisins hafi brotið gegn fjarskiptalögum, enda sé það ekki hlutverk fyrirtækisins. Slíkt mál sé ekki stjórnslumál sem snúi að Símanum sem aðila máls heldur verði það að beinast að starfsmanninum sjálfum. Þá telji Síminn sig ekki geta afhent PFS gögn vegna uppfléttinga og hlerana en slík gögn muni fyrirtækið aðeins afhenda lögreglu.

Í bréfi Símans var fjallað um geymslutíma gagna hjá fyrirtækinu og kom fram að geymslutími gagna gæti verið allt frá [...] ² eða meira, allt eftir eðli þeirra kerfa sem notast væri við og þær upplýsingar sem um væri að ræða hverju sinni. Meginreglan væri að geyma gögn eins stutt og mögulegt væri.

Þá var í bréfinu farið yfir það ferli sem notast er við þegar um löglega hlerun, af hálfu lögreglu, er að ræða. [...] ³ Starfsmenn Símans sjái hins vegar aldrei um sjálfa hlerunina heldur geri þeir lögreglu kleift að hlera símtöl með því að setja upp viðeigandi stillingar í búnaði Símans.

[...] ⁴

Þá segir í svarbréfi Símans að atburðarskrár frá því tímabili sem kvörtunin taki til væru ekki lengur til og að viðkomandi starfsmaður hefði ekki heimild til að hlera símtöl í fjarskiptanetum Símans. Starfsmaðurinn hafi hins vegar starfs síns vegna heimild til að skoða, eftir á, símnotkun í fjarskiptanetum félagsins.

Þar sem engar aðgerðarskrár voru til lengur hjá Símanum frá því tímabili sem um ræðir leit PFS svo á að málið hefði verið rannsakað innan Símans að því marki sem mögulegt var og taldi stofnunin engan tilgang vera með því að halda máli kvartanda áfram á þeim grundvelli að hugsanlegt brot hefði átt sér stað. Var kvartanda því tilkynnt um það með bréfi PFS, dags.

² Fellt út vegna trúnaðar.

³ Fellt út vegna trúnaðar.

⁴ Fellt út vegna trúnaðar.

27. október 2010. Var þess jafnframt getið að stofnunin teldi ástæðu til að skoða vinnubrögð Símans þegar upp kæmu ábendingar um hugsanleg öryggisatvik sem þessi. PFS muni á þeim grundvelli halda áfram að skoða málið og framkvæma athugun á því hvort brugðist sé við með réttum hætti þegar mál sem þessi koma upp hjá Símanum.

2.

Bréf PFS til Símans

Sendi PFS forstjóra Símans bréf, dags. 4. febrúar 2011, þar sem fram kom sú afstaða PFS að stofnunin teldi svör Símans óásættanleg og fara í bága við fjarskiptalög. Sagði í bréfinu að samkvæmt lögum hvíli á fyrirtækinu skylda til að tryggja fjarskiptaleynd og vernda friðhelgi einkalífs með ýmsu móti. Þessi ábyrgð Símans snéri beint að notendum fjarskiptaþjónustunnar og henni yrði ekki komið fyrir hjá einstaka starfsmanni fyrirtækisins. Þannig segi t.d. í 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga að verja skuli upplýsingar sem fara um fjarskiptanet gegn því að þær glatist, skemmist eða breytist fyrir slysi eða að óviðkomandi fái aðgang að þeim. Þá beri fjarskiptafyrirtæki skylda til, samkvæmt lokamálslið greinarinnar, að upplýsa áskrifendur sína ef sérstök hættu sé á að leynd á tilteknu neti verði rofin.

Þá segir í bréfi PFS að þannig sé ljóst að fjarskiptafyrirtæki beri sjálfstæðar skyldur, óháð því hvort grunur beinist að tilteknum starfsmanni fyrirtækisins um að hafa brotið fjarskiptalög og/eða, eftir atvikum, ákvæði almennra hegningarlaga nr. 19/1940, að rannsaka og leiða til lykta öryggisatvik í tengslum við fjarskiptaleynd. Segir að sá þáttur málsins sem snúi að mögulega sagnæmri háttsemi einstakra starfsmanna fyrirtækisins heyri undir rannsókn lögreglu yfirvalda og mögulega saksókn í framhaldi af því, en hafi ekkert að gera með skyldur fjarskiptafyrirtækisins sjálfs sem leiða af fjarskiptalögum. Þær skyldur fælust m.a. í því, sbr. 2. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, að skjalfesta öryggisskipulagið innan fyrirtækisins til að tryggja fjarskiptaleynd eftir bestu getu og að upplýsa hlutaðeigandi áskrifendur sína ef út af bregður í tilefni af öryggisatvikum.

Þá var gerð nánari grein fyrir þeim reglum sem koma til skoðunar vegna öryggisatvika á borð við rof á fjarskiptaleynd. Greint var frá reglum nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum, þar sem m.a. er fjallað um hlerun.

3.

Svarbréf Símans

Með bréfi, dags. 22. mars sl. barst PFS svar frá Símanum. Segir að þar sem innri rannsókn Símans sem gerð hafi verið af starfsmannastjóra og öryggisstjóra hafi bent til þess að viðkomandi starfsmaður væri saklaus af ásökunum kvartanda hafi félagið ekki séð sér stætt á að halda áfram með málið, án aðkomu lögreglu. Þetta hafi komið fram í svari Símans til PFS. Einnig segir í bréfinu að þar sem ekki hafi legið neinar sannanir fyrir því að starfsmaður hefði framkvæmt ólöglega hlerun hafi málið ekki verið meðhöndlað sem öryggisatvik. Hefðu einhverjar sannanir fundist fyrir því að starfsmaður hefði brotið gegn starfsskyldum og lögum þá hefði málið verið rannsakað áfram og tilkynnt til viðeigandi yfirvalda og kært til lögreglu ef lagaskilyrði hefðu staðið til þess.

Þá bendir Síminn á að félagið hafi komið sér upp skipulagi fyrir stjórnun öryggismála sem það telji að uppfylli eigin kröfur og kröfur stofnunarinnar. Félagið hafi ferla við meðhöndlun atvika og öll rekstraratvik séu skráð og öryggisstjóri taki þau atvik sem flokkast geta sem öryggisatvik til sérstakrar meðhöndlunar. Verklag innan fyrirtækisins sé þannig að rannsókn á

hugsanlegum brotum starfsmanna séu alltaf rannsökuð af starfsmannastjóra og öryggisstjóra þegar það á við, t.d. í því tilviki sem hér sé fjallað um.

Með vísan til þess sem að framan er rakið kemur að lokum fram það sjónarmið að Síminn telji að verklag fyrirtækisins samræmist fjarskiptalöggjöf og stjórnvaldsfyrirmælum settum með stoð í þeim.

4.

Eftirgrennslan PFS

Þar sem bréf Símans, annars vegar til kvartanda frá 14. október 2009 og hins vegar bréf fyrirtækisins til stofnunarinnar, dags. 20. ágúst 2010, báru það með sér að kvörtun kvartanda hefði verið vísað frá án frekari aðgerða fyrirtækisins, fremur en að hún hefði sætt rannsókn af hálfu öryggisstjóra og starfsmannastjóra þess, eins og fullyrt var í síðasta svarbréfi fyrirtækisins, dags. 22. mars 2011, taldi PFS þörf á því að taka mótsagnakenndan málalátbúnað fyrirtækisins til frekari rannsóknar.

Óskaði PFS eftir því með bréfi, dags. 6. apríl sl., að Síminn gæfi stofnuninni upplýsingar um það hvað hafi falist í umræddri rannsókn starfsmannastjóra og öryggisstjóra fyrirtækisins og hvort farið hafi verið yfir atburðarskrá, logfærslur og/eða aðrar kerfisupplýsingar við rannsóknina. Að auki óskaði PFS eftir upplýsingum um það hvenær umrædd rannsókn Símans hefði farið fram.

Þá vísaði PFS til þess að í bréfi Símans hafi komið fram að fyrirtækið hafi komið sér upp skipulagi fyrir stjórnun öryggismála og að fyrirtækið hafi ferla sem notast sé við þegar mál sem þessi séu meðhöndluð. Óskaði stofnunin eftir að fá afrit af þeim ferlum og lýsingu á því skipulagi sem vísað var til í bréfinu.

Svarbréf Símans barst í tölvupósti, dags. 28. apríl sl., þar sem kemur fram að Síminn telji að fyrirtækið hafi gefið allar upplýsingar sem fyrirtækinu sé kleift og vísað er sérstaklega til bréfs Símans frá 20. ágúst 2010 í þessu samhengi. Þar komi fram að atburðarskrá frá umræddu tímabili sé ekki til. Þegar málið hafi komið upp innanhúss hjá Símanum hafi það langur tími liðið frá því að atvik málsins áttu sér stað að ekki hafi reynst unnt að skoða atburðarskrár. Í ofangreindu bréfi sé því einnig lýst að starfsmenn Símans framkvæmi aldrei hlerun heldur sé það lögreglan sem geri það. Starfsmenn Símans geri lögreglu einungis kleift að framkvæma hlerun en geti ekki framkvæmt hlerun sjálfir.

Einnig er það tekið fram í bréfi Símans að eiginleg rannsókn á því hvort starfsmaður fyrirtækisins hafi hlerað hafi ekki verið gerð þar sem það hafi verið ómögulegt því atburðarskrár hafi ekki lengur verið til. Þá er það tekið fram að starfsmenn eigi ekki að geta hlerað símtöl heldur sé það lögregla ein sem geti gert það. Viðkomandi starfsmaður hafi ekki heimild til að veita lögreglu þann aðgang.

Varðandi almenna lýsingu á því sem gerist þegar svona mál komi inn á borð til Símans segir í bréfinu að ef grunur liggja á um að starfsmaður hafi brotið af sér í starfi sé það hlutverk yfirmanns að meta alvarleika máls. Yfirleitt sé það gert í samráði við starfsmannastjóra/mannauðsstjóra sem rannsaki málið ef þess sé þörf. Starfsmannastjóri kalli til öryggisstjóra og lögfræðinga félagsins eftir eðli máls. Þessi aðilar meti í sameiningu alvarleika máls og til hvaða aðgerða þurfi og megi grípa til við rannsókn þess og til að ljúka því. Farið sé með öll svona mál sem algjör trúnaðarmál og þess gætt að aðeins þeir sem þurfi

hafi vitneskju um málið. Öryggisstjóri rannsaki ábendingar eða grunsemdir um öryggisatvik þar sem gerandi sé ekki þekktur er málið varði viðskiptavini félagsins. Hann kalli þá til þá starfsmenn sem þurfi, þ.m.t. lögfræðinga og starfsmannastjóra. Úrbótum sem varði öryggisatvik önnur en þau sem hugsanlega varði einstaka starfsmenn sé fylgt eftir af öryggisstjóra og öryggisnefnd.

Þá segir að innan Símans sé í gangi vinna við að endurbæta og skrásetja þá ferla sem nauðsynlegir séu til að framfylgja stefnu um öryggi og upplýsingaöryggi í starfsemi Símans. Meðal þeirra ferla sem verið sé að endurskoða séu viðbrögð Símans við öryggisatvikum. Að lokum er það áréttað að rúmt ár hafi liðið frá því að bréf lögmanns kvartanda var sent til Símans og þar til málið var tekið til athugunar hjá fyrirtækinu. Sú athugun hafi verið gerð eftir að ítrekunarbréf hafi borist frá lögmanninum í september 2009.

5.

Fundur með Símanum um öryggi fjarskipta og fjarskiptaleynd

Þann 23. nóvember 2011 boðaði PFS viðeigandi fulltrúa Símans, þ.m.t. öryggisstjóra þess, til fundar við stofnunina til að ræða þær fullyrðingar forstjóra fyrirtækisins sem birst höfðu í fjölmiðlum⁵, þess efnis að starfsmönnum Símans væri ómögulegt að hlera samskipti í kerfum fyrirtækisins. Taldi PFS þetta geta haft þýðingu fyrir úrlausn málsins og óskaði eftir frekari upplýsingagjöf vegna þessa, þ.e. hvernig öryggisráðstafanir og innri ferlar gætu tryggt öryggi fjarskipta að þessu marki.

[...] ⁶

Þá kom það jafnframt fram, sem ekki hafði áður komið fram í málinu, að við rannsókn innanhúss hjá Símanum hefði komið fram að starfsmaður fyrirtækisins sem lá undir ásökunum um hlerun, en hafði ekki aðgang eða aðstöðu til þess, hafi nálgast notkunarupplýsingar um kvartanda. Hafi hann í kjölfarið fengið áminningu fyrir athæfið. Kom það einnig fram að aðstaða viðkomandi starfsmanns hefði verið skýrð í gögnum málsins, þ.e. að hann hefði ekki aðgang til þess að hlera en hann hefði aðgang að notkunarupplýsingum, eftirá, stöðu sinnar vegna.

6.

Upplýsinga leit að um öryggisráðstafanir

Í ljósi upplýsinga sem fram komu á fundi með Símanum þann 23. nóvember 2011 um að starfsmaður fyrirtækisins, sem kvörtun kvartanda beinist að, hefði verið staðinn að því að skoða fjarskiptaumferðarupplýsingar um kvartanda óskaði PFS eftir frekari upplýsingum um þær öryggisráðstafanir sem reynt hefði á og sýnt fram á að umræddur verknaður hefði átt sér stað, sbr. tölvupóst dags. 24. nóvember. Enn fremur óskaði stofnunin eftir því að fram kæmi í hverju áminning starfsmannsins hefði falist. Var umræddur tölvupóstur stílaður á öryggisstjóra Símans.

Í fyrstu barst svar frá öryggisstjóra Símans, dags. 28. nóvember, þar sem vísað var til þess að málið væri í farvegi hjá lögfræðingum félagsins. PFS taldi að spurningum stofnunarinnar væri

⁵ Sjá fréttir í Fréttablaðinu og Vísir frá 11. nóvember 2011.

⁶ Fellt út vegna trúnaðar.

eðlilega beint að öryggisstjóra fyrirtækisins, en að hún myndi þó ekki gera athugasemdir við það ef erindinu væri svarað af lögfræðingum fyrirtækisins.

Með tölvupósti frá öryggisstjóra Símans, dags. 30. nóvember 2011, bárust efnisleg svör við fyrirspurnum PFS, en þar segir m.a. eftirfarandi:

„Ef ég svara fyrri spurningunni fyrst, um aðgang starfsmanns að umferðarupplýsingum, þá var hægt að staðreyna að starfsmaðurinn hefði nálgast upplýsingar með því að yfirfara notkun hans á þeim aðgangi sem hann hafði, þ.e. að símnotkun eftir á. [...]”⁷ Þegar við fórum yfir þessar upplýsingar kom í ljós að hann hafði notað kerfið til þess að nálgast umrædd gögn. Við beittum þarna sértækri öryggisráðstöfun sem er að safna tímabundið upplýsingum um uppflettingar starfsmanna í tilteknum kerfum.

Ég legg áherslu á það sem ítrekað hefur komið fram, að starfsmaðurinn hafði ekki aðgang að þeim búnaði sem gerir lögreglu kleift að hlera. Þá er rétt að minna á að starfsmenn Símans framkvæma ekki hleranir heldur lögregla. Það var því ekkert sem gaf tilefni til þess að ásökun um ólögmetna hlerun ætti við rök að styðjast.

Í þessu tilfelli er niðurstaðan úr okkar skoðun sú að viðkomandi starfsmaður hafi ekki getað misnotað aðstöðu sína hjá Símanum til þess að hlera.

Í þessu máli öllu, þá höfum við sem vitum um hvaða starfsmann er að ræða, lagt okkur fram við að halda trúnað um, hver hann er og viðbrögð Símans gagnvart honum. Hér er fyrst og fremst verið að hugsa um einkahagsmunum hans, auk þess sem miðlun á þessum upplýsingum til ykkar getur fallið undir Persónuverndarlög. Því verður að leggja áherslu á að öll innri samskipti milli Símans og starfsmanna félagsins verði meðhöndluð sem trúnaðarmál. Því er áriðandi að PFS fari með þessar upplýsingar sem trúnaðarmál.

Viðbrögð Símans við háttsemi viðkomandi starfsmanns var að veita honum áminningu þar sem því var skýrt komið á framfæri að endurtekning á háttseminni þ.e. að skoða upplýsingar sem hann hafði lögmætan aðgang að en tengdust ekki beint hans starfi, væri brottrekstrarsök.

Við förum reglulega yfir það með starfsmönnum okkar, að þeir hafi aðgang að ýmsum upplýsingum vinnu sinnar vegna, en komi í ljós að þeir noti þennan aðgang til að hnýsast um viðskiptavinum eða aðra starfsmenn þá er það skýrt brot á reglum sem getur leitt til brottrekstrar.

Þetta mál er búið að vera í vinnslu alveg ótrúlega lengi og Síminn margoft búið að svara erindum PFS vegna þessa máls þar sem því hefur verið lýst hvað átti sér stað og hvað gat ómögulega hafa átt sér stað. Eins og fram kemur í öllum samskiptum Símans til PFS þá hafði viðkomandi starfsmaður ekki aðgang að búnaði sem gerir hlerun mögulega fyrir lögreglu og ekkert sem lá fyrir um að slíkt hefði átt sér stað líkt og ítrekað hefur komið fram í gögnum málsins. Upphaflegt erindi PFS frá 7. júlí 2010 laut eingöngu að meintri hlerun eins og Síminn gat skilið erindið. Það kom þó fram í bréfi Símans dags. 20. ágúst 2010 að viðkomandi starfsmaður hafði heimild til að skoða, eftir á, símnotkun í fjarskiptanetum félagsins. PFS var bent á hver aðstaða starfsmannsins var á umræddum tíma og gat því spurst fyrir um hvort sú aðstaða hafi verið misnotuð. Þá var einnig ítrekað í bréfi Símans frá 22. mars 2011 að félagið hefði rannsakað

⁷ Fellt út vegna trúnaðar.

málið og ekkert sem hefði gefið til kynna að starfsmaðurinn hefði framkvæmt ólögmeta hlerun.“

7.

Boðun ákvörðunar PFS

Með bréfi, dags. 30. júní 2011, boðaði PFS að tekin yrði ákvörðun í málinu um að viðbrögð Símans, þ.e. að taka ekki til rannsóknar ábendingu um hugsanlegt öryggisatvik fyrr en einu ári eftir að hún barst, hafi falið í sér ámælisvert athafnaleysi. Það gengi gegn þeirri skyldu félagsins að grípa til ráðstafana til að tryggja að óviðkomandi aðili fái ekki aðgang að upplýsingum sem fara um fjarskiptanet þess og upplýsa viðskiptavin sinn um hvort rof fjarskiptaleyndar hafi átt sér stað, sbr. 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga og 4. gr. reglna um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum. Var Símanum í kjölfarið gefinn kostur á að tjá sig um fyrirhugaða ákvörðun PFS.

Með tilliti til þess sem fram kom á fundi með Símanum þann 23. nóvember 2011 um að við rannsókn málsins innan fyrirtækisins hafi komið í ljós að viðkomandi starfsmaður Símans, sem kvörtun kvartanda beindist að, hefði skoðað notkunarupplýsingar um kvartanda taldi PFS vera tilefni til þess að bæta við efnisatriðum til ákvörðunar í málinu, sbr. bréf dags. 5. desember 2011. Að áliti PFS voru þessar nýjustu upplýsingar um niðurstöður rannsókna innan Símans mjög á skjön við lýsingu fyrirtækisins á málsatvikum og staðreyndum málsins samkvæmt fyrri bréfaskiptum við stofnunina, en um þetta sagði í bréfi stofnunarinnar:

„Í rannsókn sinni á málinu hefur Póst- og fjarskiptastofnun treyst á að fá rétt og skýr svör frá fyrirtækinu undanbragðalaust. Byggðist sú nálgun á því að það væru hagsmunir fyrirtækisins umfram allt að standa vörð um fjarskiptaleynd viðskiptavina sinna og að ef að um einhvern misbrest væri að ræða yrði tekið á því af festu.

Viðbrögð Símans hafa hins vegar vakið vonbrigði hvað þetta varðar. Svör fyrirtækisins hafa verið misvísandi og mótsagnakennd, t.d. um hvenær rannsókn á ábendingu kvartanda fór fram, hvaða skilyrði yrðu að vera uppfyllt til þess að hún færi fram, hvað hefði verið rannsakað og hverjar niðurstöður þeirra rannsókna voru. Hefur af þeim mátt skilja að umrædd kvörtun fæli í sér tilhæfulausar ávirðingar á hendur umræddum starfsmanni.“

Taldi stofnunin að með því athæfi starfsmannsins að skoða notkunarupplýsingar um kvartanda fælist brot gegn friðhelgi einkalífs kvartanda, en nánar var þessu lýst á eftirfarandi hátt:

„Umræddar upplýsingar um kvartanda teljast til persónuupplýsinga og falla undir fjarskiptaleynd samkvæmt 47. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003. Þar að auki gilda sérstakar reglur um öryggi þess háttar upplýsinga, sbr. 42. gr. laganna, en þar er m.a. kveðið á um varðveislutíma þeirra, að öll vinnsla þeirra ótengd fjarskiptum skuli fara fram með samþykki viðkomandi einstaklings, auk þess sem aðgangur lögreglu að upplýsingunum krefst dómsúrskurðar. Skoðun slíkra upplýsinga af hálfu starfsmanna Símans, án þess að það tengist starfstengdri nauðsyn og eingöngu framkvæmd í þeim tilgangi að afla persónuupplýsinga um tiltekinn viðskiptavin fyrirtækisins, telst vera rof á fjarskiptaleynd og brot gegn friðhelgi einkalífs viðkomandi einstaklings, sbr. 47. og 42. gr. fjarskiptalaga.“

Með vísan til þessa og í ljósi viðbragða Símans sem lýst er í gögnum málsins taldi PFS að fyrirtækið hefði brotið fjarskiptalög og reglur settar á grundvelli þeirra með því að láta hjá líða að upplýsa kvartanda um framangreint rof á fjarskiptaleynd, sbr. eftirfarandi:

„Að áliti Póst- og fjarskiptastofnunar bar Símanum skylda til þess að upplýsa kvartanda um að fjarskiptaleynd hefði verið rofinn gagnvart honum, sbr. 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, sbr. og 15. gr. reglna nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga á almennum fjarskiptanetum. Enn fremur telur stofnunin að fyrirtækið hefði átt að tilkynna málið til lögreglu. Með því að gera hvorugt svipti Síminn kvartanda tækifæri til að gæta réttar síns og verður það að teljast ámælisvert.“

Var Símanum gefinn kostur á því að tjá sig um framangreind atriði og var svarfrestur vegna viðbótaratriðanna veittur til 19. desember s.l.

8.

Athugasemdir Símans við fyrirhugaða ákvörðun PFS

Í fyrri athugasemdum Símans, sbr. bréf dags. 21. júlí 2011, er því alfarið hafnað að félagið hafi brotið gegn ákvæði 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga og gerð sú krafa að PFS falli frá fyrirhugaðri ákvörðun. Segir í bréfinu að þau atriði sem hafi verið andlag kvörtunarinnar verði ekki heimfærð undir ákvæðið en það gildi um aðstæður þegar það sé fyrirsjáanleg hættu á því að fjarskiptaleynd verði rofin í náinni framtíð og því beri fjarskiptafyrirtæki að gera viðskiptavinum sínum viðvart um hættuna. Þá sé því einnig hafnað að háttsemi Símans hafi farið í bága við reglur nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum. Í fyrsta lagi hafi reglurnar ekki verið í gildi á þeim tíma sem kvartandi hafi verið í viðskiptum við Símann og í öðru lagi þá sé ekki um að ræða atvik sem falli undir reglurnar.

Þá er þess krafist að ef ákvörðun verði tekin í málinu þá verði hún ekki birt opinberlega þar sem hún varði verulega einkahagsmuni sem og rannsóknarhagsmunni lögreglu almennt. Opinber birting geti haft verulega skaðlegar afleiðingar fyrir hlutaðeigandi einstaklinga og það séu ekki neindir hagsmunir sem leiði til þess að þörf sé á því að birta ákvörðunina opinberlega. Eins og fram komi í bréfi kvartanda hafi verið um að ræða atvik þar sem fyrrverandi maki hafi kvartað undan starfsmanni Símans skömmu eftir að þau skildu. Síminn telji því að einkahagsmunir ráði því að halda beri leynd yfir ákvörðuninni, sbr. 5. gr. upplýsingalaga nr. 50/1996. Ennfremur sé rík áhersla lögð á að leynd hvíli yfir allri framkvæmd hlerana og telji Síminn að lögregla geti staðfest óumdeilanlegt mikilvægi þess. Samkvæmt 11. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga hvíli rík þagnarskylda á Símanum vegna hlerana og þar með talið framkvæmd þeirra. Síminn telji því að félagið geti ekki upplýst frekar um framkvæmd hlerana en þegar hafi verið gert.

Segir í bréfinu að Síminn líti það mjög alvarlegum augum ef starfmenn félagsins brjóti gegn friðhelgi einkalífs notenda fjarskiptakerfa og tekið sé á slíkum málum af festu. Þótt kvörtuninni hafi ekki verið svarað fyrr en gert var telji Síminn það eitt og sér ekki geta falið í sér brot á fjarskiptalögum. Með því að hafa ekki búnað sem geri starfsmönnum kleift að stunda hleranir þá telji Síminn það tryggt að starfsmenn félagsins geti ekki hlerað símtöl viðskiptavina. Síminn telji þetta skipta meira máli heldur en hvort aðgerðarfærslur hafi verið geymdar eða tiltækar þegar brugðist hafi verið við kvörtuninni. Þá telji Síminn það einnig mikilvægt að það komi fram að kvörtunin hafi verið send féluginu þremur mánuðum eftir að

kvartandi hefði skipt um GSM þjónustuveitanda og því hafi kvartandi ekki verið áskrifandi hjá Símanum á þeim tíma.

Þá segir að Síminn hafi brugðist strax við ítrekun lögmanns kvartanda um leið og hún hafi borist félaginu. Síminn telji ekki ámælisvert að benda á að félagið hafi ekki sömu heimildir til þess að bregðast við brotum á lögum og lögreglan.

Einnig er í bréfi Símans vísað í ákvörðun PFS nr. 23/2011 þar sem fjallað var um það þegar Nova notaði upplýsingar í öðrum tilgangi en þær höfðu verið fengnar. Þetta hafi m.a. falið í sér brot á ákvæði 26. gr. fjarskiptalaga og vitnað er í umfjöllun í ákvörðuninni þar sem segir að telja verði að Nova hefði aðeins mátt afhenda upplýsingarnar til Samkeppniseftirlitsins, í þeim tilgangi sem gert var, ef sú stofnun hefði óskað eftir þeim á grundvelli viðeigandi lagaheimilda sinna. Segir að Síminn álíti sem svo að ef félagið hefði tekið að sér það hlutverk sem lögreglu sé falið að lögum hefði félagið gerst brotlegt við fjarskiptalög rétt eins og Nova hafi verið talið hafa gert í ákvörðun PFS.

Í bréfinu segir að eins og þegar hafi verið lýst fyrir PFS geri tilteknir starfsmenn Símans lögreglu kleift að hlera símtöl og viðkomandi starfsmaður sé ekki einn þeirra. Einnig hafi félagið upplýst PFS um það að starfsmenn Símans geti ekki hlerað símtöl viðskiptavina félagsins þar sem slíkur búnaður sé aðeins til hjá lögreglu. Ítarlegri lýsing á því hvernig þessum málum sé háttað hjá Símanum sé sérstakt trúnaðarmál, sbr. 11. mgr. 47. gr. laga um fjarskipti.

Þá vilji Síminn vekja athygli á því að að í bréfi lögmanns kvartanda komi fram að kvartandi hafi ítrekað orðið vör við truflanir á sambandi þegar hún hafi rætt í síma við þáverandi unnusta sinn. Síminn geti upplýst að þegar hlerun eigi sér stað verði engar truflanir í símtölunum.

Eins sé því haldið fram í bréfi kvartanda að grunnet GSM kerfisins sé vistað hjá Símanum og því geti starfsmenn Símans hlerað símtöl hjá öðrum fjarskiptafyrirtækjum. Segir að eins og PFS sé kunnugt um þá sé það rangt og til að mynda hafi Vodafone byggt upp sitt eigið GSM kerfi. Það sé t.d. einfaldlega ómögulegt fyrir starfsmenn Símans að fá upplýsingar um fjarskiptaumferð viðskiptavina Vodafone í fjarskiptaneti Vodafone.

Varðandi það sem fram kemur í boðunarbréfi PFS að stofnunin telji að Síminn hafi brotið gegn ákvæði 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga ítrekar Síminn mótmæli sín við því. Starfsmenn fyrirtækisins geti ekki stundað hleranir. Rangt sé að fyrstu viðbrögð fyrirtækisins þegar kvörtun barst hafi verið að vísa frá sér ábyrgð. Síminn telji fráleitt að halda því fram að Síminn hafi verið að vísa frá sér ábyrgð með því að upplýsa kvartanda að það væri í höndum lögreglunnar að taka á hugsanlegum brotum einstaklinga á fjarskiptalögum. Rannsókn Símans hafi ekki gefið tilefni til þess að ætla að hleranir hefðu átt sér stað og því hafi ekki verið brugðist við kvörtun kvartanda með öðrum hætti. Síminn líti fremur svo á að fyrirtækið hafi verið að benda á hver væri réttur farvegur málsins.

Þá er vísað til fyrri umfjöllunar um ákvörðun 23/2011 þar sem Nova var talið óheimilt að afla tiltekinnna upplýsinga nema fyrir lægi beiðni frá þar til bæru stjórnvaldi.

Hvað varðar vísan PFS til 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga segir að í ákvæðinu komi fram að ef það sé sérstök hættu á því að leynd fjarskipta verði rofin beri að tilkynna áskrifendum um það. Þetta ákvæði eigi ekki við um það mál sem hér sé til umfjöllunar. Samkvæmt orðanna hljóðan

þá taki ákvæðið til þeirra tilvika þegar fyrirséð sé að leynd verði rofin í framtíðinni, þ.e. verði rofinn en ekki ef hún hafi verið rofin fyrir einhverju síðan. Þá nái skyldan samkvæmt þessu ákvæði eingöngu til áskrifenda, þ.e. þeirra einstaklinga og fyrirtækja sem séu notendur þjónustunnar þegar fyrirséð sé að hætta sé á að leynd verði rofin. Tilgangurinn sé að áskrifendur geti hegðað sé m.t.t. þess að þeir séu meðvitaðir um ákveðna hættu. Þessar aðstæður hafi sannanlega ekki verið uppi í þessu máli enda hafi engin gögn legið fyrir um að hætta væri á því að leynd myndi verða rofin og því til viðbótar hafi kvartandi ekki verið áskrifandi hjá Símanum eins og fram hafi komið í kvörtuninni. Í frumvarpinu segi að þjónustuveitendur skuli upplýsa áskrifendur þegar hætta sé á því að leynd fjarskipta verði rofin.

Hafi leynd fjarskipta verði rofin með ólögsmætum hætti telji Síminn að rannsókn á slíku heyrir undir lögreglu. Þessu hafi PFS ekki andmælt og svo virðist sem stofnunin telji Símann hafa brotið gegn ákvæðinu með því að svara kvartanda með þeim hætti að málið heyrði undir lögreglu. PFS virðist standa í þeirri trú að 47. gr. fjarskiptalaga leggi skyldur á hendur fjarskiptafyrirtækjum að láta viðskiptavinum sína vita með hvaða hætti samskiptum milli starfsmanna og félagsins sé háttáð. Þetta geti Síminn ekki fallist á enda sé ekki að finna neina stoð fyrir slíkri túlkun í ákvæðinu. Það hafi ekki legið fyrir að það væri sérstök hætta á því að fjarskiptaleynd yrði rofin og þegar af þeirri ástæðu geti umrætt ákvæði ekki átt við.

Þá kemur fram það sjónarmið Símans að ef brot hefði átt sér stað gæti Síminn aðeins beitt vinnuréttarlegum úrræðum, s.s. með uppsögn eða áminningu eftir atvikum og/eða upplýsa lögreglu um hugsanlegt brot ef það væri þess eðlis. Strax og ítrekun frá lögmanni kvartanda hafi borist hafi verið gripið til úrræða og því fái Síminn ekki séð að fyrstu viðbrögð hafi verið að vísa ábyrgðinni frá sér. Fyrirtækið hljóti því að mega gera þá kröfu til PFS sem opinberrar stofnunar að fyrirhuguð ákvörðun byggist á staðreyndum og tekin sé afstaða til málsins á grundvelli málefnaþregra sjónarmiða en ekki ætlaðra atvika eða huglægs mats á atriðum sem eigi sé ekki stoð í málinu. Vísar Síminn til rannsóknarreglu 11. gr. stjórnisýslulaga nr. 37/1993 í þessu sambandi.

Einnig er fjallað um trúnaðarskyldu sem Síminn beri gagnvart sínum starfsmönnum. Símanum sé óheimilt að upplýsa um samskipti félagsins við þá og að sama skapi sé starfsmönnum óheimilt að upplýsa óviðkomandi um trúnaðarmálefni félagsins. Í þessu tilviki hafi sannanlega verið um viðkvæmt trúnaðarmál að ræða. [...] ⁸

Síminn telji því að PFS hafi ekki bent á neinar upplýsingar sem Símanum hafi borið að veita kvartanda umfram það sem gert hafi verið.

Þá mótmæli Síminn því harðlega að athafna- og skipulagsleysi hafi ríkt í viðbrögðum Símans við ábendingum kvartanda. Síðan segi PFS að skýringar Símans á því til hvaða aðgerða hafi verið gripið til séu mótsagnarkenndar og ótrúverðugar. Símanum sé með öllu óskiljanlegt hvernig PFS geti haldið slíku fram án nánari útskýringa.

Varðandi það að Síminn hafi hugsanlega brugðist skyldu sinni að taka ekki til rannsóknar hvort rof á fjarskiptaleynd hafi átt sér stað segir að samkvæmt þeim upplýsingum sem hafi legið fyrir þegar málið hafi verið rannsakað þá hafi ekkert bent til þess að rof á fjarskiptaleynd hefði átt sér stað. Því hafi Síminn ekki getað hafa brugðist skyldu sinni að taka ekki til

⁸ Fellt út vegna trúnaðar

rannsóknar hvort rof á fjarskiptaleynd hafi átt sér stað og tilkynna notanda um það ef svo hefði verið.

Síminn mótmælir því einnig að upphafleg viðbrögð fyrirtækisins hafi verið þau að gera ekkert nema að fengnum fyrirmælum frá lögreglu. Þótt Síminn hafi ekki tilkynnt kvartanda með hvaða hætti rannsókn innan félagsins hafi átt sér stað feli það ekki í sér að rannsókn hafi ekki verið framkvæmd. Það sé alltaf gert um leið og grunur vakni eða ábending berist um meint brot. Hins vegar verði að hvíla ákveðin leynd yfir framkvæmd hlerana og því ekki unnt að gefa nákvæmar upplýsingar um þær til þriðja aðila, sbr. 11. gr. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga. Slíkar upplýsingar veiti Síminn aðeins lögreglu eða samkvæmt dómsúrskurði.

Þá er vikið að meintum brotum Símans gegn reglum nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum og mótmælir Síminn því að hafa brotið gegn reglunum. Síminn vilji vekja athygli á því að þau atvik sem kvartað sé yfir hafi átt að eiga sér stað í mars til júní 2008, en seinnihluta þess árs hafi kvartandi ekki verið í viðskiptum við Símann. Kvörtunin sjálf sé hins vegar ekki dagsett fyrr en 22. september 2008. Reglur um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum geti því ekki átt við þar sem þær hafi ekki tekið gildi fyrr en 1. júlí 2008. Önnur niðurstaða færi gegn hinni rótgrónu reglu um bann við afturvirkni íþyngjandi laga.

Þá vill Síminn taka fram að umrætt mál falli ekki undir öryggisatvik í skilgreiningu reglnanna og vísað er til skilgreininga þeirra á öryggisatviki og öryggisatburði.

Segir einnig í bréfi Símans að eins og ítrekað hafi komið fram hafi Síminn ekki yfir að ráða búnaði til að hlusta á símtöl viðskiptavina sinna. Hafi hlerun átt sér stað hafi hún verið gerð með búnaði sem sé ekki hjá Símanum og því hafi fyrirtækið ekki haft tök á því að rannsaka málið frekar. Kvartandi telji að meintar hleranir hafi haldið áfram eftir að hún hafi skipt um þjónustuveitanda og segir að starfsmenn Símans geti eingöngu aðstoðað lögreglu við hlerun vegna símanúmera viðskiptavina Símans en ekki framkvæmt hlerun sjálfir. Hafi hlerun átt sér stað eftir að kvartandi hafi skipt um þjónustuveitanda hafi það ekki verið gert í gegnum kerfi Símans.

Einnig segir í bréfi Símans að það sé ekki áskilið í fjarskiptalögum að erindum skuli svarað innan tiltekins tíma eða með ákveðnum hætti. Stofnunin hafi ekki gefið út innan hvaða tíma slíkum erindum beri að svara né heldur að dráttur á því að svara fyrirspurnum eða ábendingum einstaklinga teljist brot gegn fjarskiptalögum.

Þá segir að ákvörðun um að brotið hafi verið gegn fjarskiptalögum sé íþyngjandi stjórnvaldsákvörðun og því verði hún að eiga sér ótvíræða lagastoð og allan vafa beri að skýra Símanum í hag. Samkvæmt orðanna hljóðan hafi Síminn hvorki brotið gegn ákvæðum fjarskiptalaga né reglna um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum, óháð gildistíma þeirra. Ef þröngri lögskýringu sé beitt sé útilokað að komast að þeirri niðurstöðu að um brot hafi verið að ræða. Þá hafi PFS ekki sýnt fram á að starfsmönnum félagsins hafi verið mögulegt að framkvæma hlerun og því telji Síminn hæpið að PFS geti komist að þeirri niðurstöðu að um brot sé að ræða. Er skorað á stofnunin að rannsaka þann þátt málsins frekar en gert hafi verið hverfi PFS ekki frá fyrirhugaðri ákvörðun.

Að lokum er áréttuð sú krafa að öll gögn sem málið varði sem og fyrirhuguð ákvörðun verði meðhöndluð sem trúnaðarmál. Mál þetta varði viðkvæm samskipti milli tveggja einstaklinga sem nýlega hafi verið búin að standa í skilnaði. Þá sé mikilvægt að allar upplýsingar um

framkvæmd hlerana verði haldið í trúnaði enda liggi ríkir almannahagsmunir því til grundvallar. [...] ⁹ Síminn telji að lögreglufirvöld geti staðfest það, sbr. einnig 11. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga sem leggi ríka þagnarskyldu á Símann vegna hlerana.

9.

Viðbótarathugasemdir Símans við fyrirhugaða ákvörðun

Í síðara bréfi Símans, dags. 19. desember 2011, þar sem gerðar eru athugasemdir við viðbótarefnisatriði ákvörðunarinnar er að nokkru leyti að finna endurtekningu á framangreindum sjónarmiðum. Verður hér á eftir leitast við að greina frá þeim sjónarmiðum sem ekki höfðu áður komið fram til þess að forðast óþarfa endurtekningu. Þykir til að mynda ekki ástæða til að reifa þriðja kafla bréfsins sem fjallar um málavexti, en þar er um að ræða lýsingu á málsatvikum og sjónarmiðum fyrirtækisins sem áður hafa komið fram.

Síminn byrjar bréf sitt á því að lýsa yfir vonbrigðum með vinnubrögð stofnunarinnar. Um sé að ræða tilhæfulausar ásakanir og að málsmeðferð PFS gefi tilefni til að draga í efa hæfi stofnunarinnar til að ljúka þessu máli á hlutlausan og málefnalegan hátt.

Telur fyrirtækið að PFS geri sér ekki grein fyrir þagnarskyldunni sem hvílir á Símanum, sbr. 11. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga um framkvæmd hlerana og að hvaða afleiðingar það hefði í för með sér ef brugðið væri út frá þeirri reglu að vísa fyrirspurnunum um hlerarnir á lögreglu. Þessi þagnarskylda hafi jafnframt leitt til þess að fyrirtækið hafi ekki afhent stofnuninni tiltekna upplýsingar. Því sé ekki hægt að tala um yfirhylmingu í þessu sambandi. Reyndar hafi fyrirtækið átt frumkvæði að því að láta PFS í té upplýsingar um það að viðkomandi starfsmaður Símans hafi verið staðinn að því að skoða upplýsingar um fjarskiptaumferð kvartanda.

Að áliti Símans hefði PFS átt að bregðast við með sama hætti og að vísa kvartanda til lögreglu. Telur fyrirtækið að með því að gera það ekki hafi stofnunin brugðist leiðbeiningaskyldu sinni samkvæmt 7. gr. stjórnslulaga.

Síðan er vikið nokkrum orðum að því að PFS hafi sýnt ómálefnalega stjórnslu með því að starfsmenn stofnunarinnar hafi haft samband við öryggisstjóra fyrirtækisins til þess að afla ítarlegri upplýsinga um það athæfi starfsmanns fyrirtækisins að skoða umferðargögn um kvartanda. Telur fyrirtækið það vera tilraun til að sniðganga lögmenn fyrirtækisins. Þá gerir fyrirtækið jafnframt athugasemdir við orðaval stofnunarinnar og telur það bera vott um annarlega huglæga afstöðu til fyrirtækisins. Vísar fyrirtækið í þessu sambandi til álits umboðsmanns Alþingis nr. 6294/2011 þar sem umboðsmaður gerði athugasemd við orðalag stjórnvalds í samskiptum við málsaðila.

Síminn telur að PFS hafi rofið trúnað gagnvart fyrirtækinu með því að miðla trúnaðarupplýsingum til kvartanda, sbr. það afrit sem kvartandi fékk af bréfi PFS til Símans dags. 5. desember 2012. Umræddar upplýsingar hafi þar að auki falið í sér persónuupplýsingar um viðkomandi starfsmann Símans, sem kvörtun kvartanda beinist að, og því sé um að ræða brot stofnunarinnar gegn lögum nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Með þessum gjörningi hafi stofnunin jafnframt brotið gegn andmælarétti fyrirtækisins.

⁹ Fellt út vegna trúnaðar.

Hvað varðar tilvísun PFS til reglna 1221/2007 að þá telur Síminn þær ekki eiga við um það atvik sem hér um ræðir. Reyndar er það álit fyrirtækisins að reglurnar fái ekki staðist ákvæði stjórnarskrárinnar, þar sem þær fela í sér framsal lagasetningarvalds til framkvæmdavaldsins.

Til samræmis og viðbótar við túlkun Símans á 1. mgr. 47. gr., sem áður hefur verið fjallað um, vísar fyrirtækið til 4. gr. persónuverndartilskipunar ESB nr. 2002/58/EB sem það telur að taki af allan vafa um það að ákvæðið eigi við um tiltekna hættu á því að öryggi fjarskipta verði rofið, en taki ekki til þess þegar brot hefur átt sér stað. Þá vísar Síminn að nýrri tilskipun til breytinga á persónuverndartilskipuninni nr. 2009/136/EB þar sem kveðið er á um upplýsingaskyldu fjarskiptafyrirtækja í tilefni af rofi á leynd persónuupplýsinga í fjarskiptanetum. Leggur Síminn áherslu á að túlka verði gildandi ákvæði laga í ljósi þess að umrædd tilskipun hafi enn ekki verið innleidd inn íslenskan rétt.

Að lokum áréttar Síminn þá skoðun sína að draga megi hæfi stofnunarinnar í efa til að fjalla um málið þar sem stofnunin virðist þegar vera búin að gera upp hug sinn. Slík stjórnsýsla brjóti í bága við ákvæði stjórnsýslulaga nr. 37/1993 þar sem stjórnvöldum beri skylda til þess að horfa hlutlaust á málavexti, en augljóst sé að PFS muni ekki geta gert það í þessu máli.

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 skv. 2. mgr. 2. gr. laga nr. 81/2003 um fjarskipti, sbr. og 1. tl. 1. mgr. 3. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun. Er eitt af skilgreindum hlutverkum stofnunarinnar skv. c.-lið 4. tl. 1. mgr. 3. gr. laga um Póst- og fjarskiptastofnun að vinna að ráðstöfunum til að vernda persónuupplýsingar og friðhelgi einkalífs. Stofnunin hefur eftirlit með starfsemi fjarskiptafyrirtækja og skal fylgjast með því að starfsemi þeirra sé í samræmi við lög, reglugerðir, reglur, skilyrði eða ákvarðanir sem um starfsemina gilda, sbr. 4. gr. laganna.

Í IX. kafla fjarskiptalaga eru gerðar ýmsar ráðstafanir til að stuðla að vernd persónuupplýsinga og friðhelgi einkalífs notenda fjarskiptaþjónustu og með 4. mgr. 47. gr. laganna er lagt bann við hlerun nema hún fari fram með samþykki notanda eða samkvæmt heimild í lögum. Fjarskiptafyrirtæki ber að gera viðeigandi ráðstafanir til þess að tryggja öryggi þeirrar fjarskiptaþjónustu sem fyrirtækið býður upp á. Fyrirtækinu ber að verja þær upplýsingar sem fara um fjarskiptanet gegn því að þær glattist, skemmist eða breytist fyrir slysi eða óviðkomandi fái aðgang að þeim. Ef sérstök hættu er á að leynd fjarskipta á tilteknu neti verði rofinn þá ber þjónustuveitandinn að upplýsa áskrifendur um hættuna, sbr. 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga. Þetta ákvæði fjarskiptalaganna er byggt á 4. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins nr. 2002/58/EB um vinnslu persónuupplýsinga og verndun einkalífs í fjarskiptum (persónuverndartilskipun) en tilskipuninni er ætlað að vernda grundvallarréttindi einstaklinga, einkum rétt þeirra til friðhelgi einkalífsins.

Með 2. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga er lögð sú skylda á fjarskiptafyrirtæki að skjalfesta skipulag upplýsingaöryggis með því að setja sér öryggisstefnu, gera áhættumat og ákveða öryggisráðstafanir á grundvelli þess. Með heimild í 47. gr. hefur PFS sett reglur nr. 1221/2007

um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum en markmið reglnanna skv. 1. gr. þeirra er að auka neytendavernd og treysta stóðir upplýsingasamfélagsins með því að gera auknar kröfur til öryggis fjarskiptakerfa sem almenningur og fyrirtæki nota. Með reglunum er kveðið á um þær ráðstafanir sem PFS telur nauðsynlegt að fjarskiptafyrirtækin geri til að tryggja vernd umferðar og upplýsinga í almennum fjarskiptanetum. Leitast skal við að tryggja leynd upplýsinga, lögmætan aðgang að þeim, tiltækileika þeirra og réttleika. Vísað er til þess að bætt öryggi náist með ráðstöfunum sem lúta að takmörkuðum aðgangi að upplýsingum, aukinni vernd fjarskiptaneta og þjónustu.

Samkvæmt 4. gr. reglnanna um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum skulu fjarskiptafyrirtæki gera viðeigandi ráðstafanir til þess að tryggja vernd almennrar fjarskiptaþjónustu og fjarskiptaneta sem þau reka, m.a. vegna óleyfislegs aðgangs. Fjallað er um leynd fjarskipta í 5. gr. reglnanna en samkvæmt ákvæðinu skulu fjarskiptafyrirtæki tryggja að viðskiptavinir þeirra njóti verndar gagnvart hlustun, hlerun, geymslu eða annars konar hindrun eða vöktun fjarskipta, þ.m.t. skilaboða og auðkenna sem fara um fjarskiptanet þeirra, nema að slíkt fari fram með samþykki viðskiptavinanna eða samkvæmt heimild í lögum.

Fjallað um það öryggisskipulag sem fjarskiptafyrirtækjum ber að hafa í 7. gr. reglnanna. Segir þar m.a. að fjarskiptafyrirtæki skulu útbúa og viðhalda skjalfestri lýsingu á stjórnkerfi sem tryggir upplýsingaöryggi í fjarskiptaþjónustu og fjarskiptanetum. Samkvæmt ákvæðinu skal þetta stjórnkerfi upplýsingaöryggis að lágmarki m.a. felast í því að fjarskiptafyrirtæki setji sér skriflega öryggisstefnu skv. 1. tl. ákvæðisins. Við mótun stefnunnar skal m.a. taka mið af því hvaða upplýsingar skuli vernda, hvernig skuli vernda þær, þeirri aðferð sem viðhöfð verður við vinnslu þeirra og hver beri ábyrgð á öryggi þeirra. Einnig skulu fjarskiptafyrirtæki skilgreina aðferðarfræði áhættumats um upplýsingaöryggi skv. 2. tl. ákvæðisins. Henni skal fylgt eftir með skriflegu áhættumati um upplýsingaöryggi sem tengist fjarskiptanetum og fjarskiptaþjónustu. Þá skulu fjarskiptafyrirtæki setja sér verklagsreglur um örugga meðferð upplýsinga og eyðingu þeirra skv. 3. tl. ákvæðisins. Gerðar skulu öryggisráðstafanir og settar fram skriflegar lýsingar á þeim sem m.a. skulu innihalda leiðbeiningar um einstaka ferla sem nauðsynlegir eru fyrir upplýsingaöryggi fjarskiptaneta og fjarskiptaþjónustu.

Gerðar eru sérstakar ráðstafanir vegna starfsmanna í 10. gr. reglna um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum í þeim tilgangi að fyrirbyggja og takmarka tjón vegna mistaka, svika, og annarrar misnotkunar. Samkvæmt ákvæðinu skulu fjarskiptafyrirtæki að lágmarki grípa til þeirra öryggisráðstafana sem þar eru taldar upp. Lýtur þessi skylda m.a. að því að upplýsa starfsmenn sína um þá ábyrgð sem á þeim hvílir skv. lögum um fjarskipti. Þá skulu fjarskiptafyrirtæki m.a. kanna hvort tilefni sé til að afla sakavottorðs umsækjanda áður en starf er veitt og láta starfsmenn undirrita trúnaðaryfirlýsingar. Af ákvæðinu má ráða að sú skylda hvíli á Símanum að lágmarka hættu af því að starfsmenn rjúfi fjarskiptaleynd af gáleysi eða ásetningi, með því að grípa til tiltekinna ráðstafana með því að upplýsa viðskiptavinum og fylgja eftir reglum með viðeigandi innra eftirliti, m.a. vegna ábendinga um hugsanlegt öryggisatvik.

Fjallað er um sérstaka aðgangsstýringu sem fjarskiptafyrirtækjum ber að viðhafa í þeim tilgangi að fyrirbyggja og takmarka tjón af völdum óheimils aðgangs í 11. gr. reglnanna. Í 12. gr. reglnanna er síðan fjallað um þær skipulags- og tæknilegar ráðstafanir sem fjarskiptafyrirtækjum ber að gera. Fellst þessi skylda m.a. í því að tryggja rekjanleika uppflættinga og vinnsluáðgerða, sbr. 5. tl. ákvæðisins. Er þetta ákvæði sett m.a. með það fyrir augum að tryggt sé að hægt sé að rekja hvort og/eða hvaða starfsmaður hefur staðið í uppflættingum í kerfum fyrirtækjanna.

Með ákvæði 16. gr. reglnanna er m.a. að finna heimild fyrir PFS til þess að óska eftir nánari skýringum og gögnum um einstök öryggisatvik sem upp geta komið í starfsemi fjarskiptafyrirtækja.

2.

Afmörkun málsins

Síminn heldur því fram að fyrirtækið geti ekki talist aðili að máli sem varði rannsókn á því hvort tiltekinn einstaklingur hafi brotið fjarskiptalög. Síminn taki ekki afstöðu til þess hvort starfsmaður fyrirtækisins hafi brotið gegn fjarskiptalögum, enda sé það ekki hlutverk fyrirtækisins. Slíkt mál sé ekki stjórnssýslumál sem snúi að Símanum sem aðila máls heldur verði það að beinast að starfsmanninum sjálfum. Er þessi afstaða í samræmi við fyrstu viðbrögð fyrirtækisins við kvörtun kvartanda, þ.e. um að leiðbeina honum um að hafa samband við lögreglu. Var kvartanda tjáð að fyrirtækið myndi ekki hefja rannsókn á réttmæti kvörtunarinnar nema um það kæmu fyrirmæli frá lögreglu með vísan til viðeigandi lagastöðar. Í síðari bréfaskiptum málsins er það margsinnis áréttað að það hafi verið rétt og eðlileg viðbrögð af hálfu fyrirtækisins að leiðbeina kvartanda að hafa samband við lögreglu og telur fyrirtækið að PFS hefði átt að gera slíkt hið sama. Vísar Síminn til þess að þagnarskylda ríki um fyrirkomulag og framkvæmd hlerana, sbr. 11. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga. Rík þagnarskylda hvíli á fjarskiptafyrirtækjum um aðgang og notkun fjarskiptanetsins. Þegar vafi leiki á um mörk þagnarskyldu og upplýsingaskyldu hefur Síminn túlkað það með þeim hætti að þagnarskylda sé ríkari og víki upplýsingaskyldunni til hliðar.

Póst- og fjarskiptastofnun telur að framangreind afstaða Símans beri vott um að fyrirtækið sé á alvarlegum villigötum sem dragi úr þeirri vernd sem viðskiptavinum fyrirtækisins eiga að vera tryggð til friðhelgi einkalífs, samkvæmt ákvæðinu, og varpi um leið rýrð á það traust sem viðskiptavinir fyrirtækisins verða nauðsynlega að bera til fyrirtækisins um að það axli skyldur sínar af fullum heilindum. Þagnarskylda um fyrirkomulag og framkvæmd hlerana, sbr. 11 mgr. 47. gr. fjarskiptalaga getur að sjálfsögðu aðeins átt við um löglegar hleranir, enda vísar sú málsgrein í aðgerðir sem gripið er til á grundvelli 10. mgr. ákvæðisins, þ.e. aðstoð við lögreglu í tilefni af rannsókn opinberra mála, enda styðjist þau tilmæli, t.d. um hlerun, við dómsúrskurð eða lagaheimild. Síminn getur ekki vísað til þagnarskyldu samkvæmt þessu ákvæði rísi upp grunsemdir um að starfsmaður fyrirtækisins hafi hlerað samskipti eða hafi með öðrum ólögætum aðgangi að gögnum rofið friðhelgi einkalífs viðskiptavinar Símans. Sú ríka skylda Símans til þagnarskyldu sem fyrirtækið vísar til, varðandi aðgang og notkun fjarskiptanetsins, vísar til hagsmuna viðskiptavinar Símans um friðhelgi einkalífs, en ekki til þess að leynd skuli ríkja um það ef grunsemdir vakna um meint brot starfsmanna fyrirtækisins gegn slíkum hagsmunum. Þessi afstaða Símans er röng og ámælisverð.

Samkvæmt fjarskiptalögum hvílir sú skylda á fjarskiptafyrirtækjum að tryggja fjarskiptaleynd og vernda friðhelgi einkalífs eftir því sem kostur er. Þannig segi t.d. í 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga að fjarskiptafyrirtæki skuli verja upplýsingar sem fara um fjarskiptanet gegn því að þær glattist, skemmist eða breytist fyrir slysi eða að óviðkomandi fái aðgang að þeim. Þá beri fjarskiptafyrirtækjum skylda til, samkvæmt lokamálslið greinarinnar, að upplýsa áskrifendur sína ef sérstök hættu sé á að leynd á tilteknu neti verði rofin. Í 2. mgr. ákvæðisins er PFS heimilt að setja nánari fyrirmæli um það hvernig fjarskiptafyrirtækjum ber að standa að öryggismálum sínum. Þessar reglur nr. 1221/2007 um öryggi upplýsinga í almennum fjarskiptanetum hafa þegar verið settar, en þær tóku gildi 1. júlí 2008. Eru þar t.d. taldar upp þær öryggisráðstafanir sem komið geta að gagni við að efla og viðhalda fjarskiptaleynd, m.a. ráðstafanir sem jafnframt geta átt við um ólögætтар hleranir. Þá er lögð sú skylda á

fjarskiptafyrirtæki að bregðast við öryggisatvikum, rannsaka þau og gera viðeigandi ráðstafanir til að bæta úr þeim, auk þess sem tilkynna ber viðskiptavinum um rof fjarskiptaöryggis og um hugsanlegar afleiðingar þess og/eða úrbætur.

Af þessu sést að á Símanum hvílir athafnaskylda sem fyrirtækið getur ekki vikið sér undan. Þessi ábyrgð Símans snýr beint að notendum fjarskiptaþjónustunnar sem eiga kröfu til þess að fyrirtækið geri allar viðeigandi öryggisráðsáttanir til að tryggja fjarskiptaleynd, eins og því verður framast við komið, og taki til rannsóknar öll möguleg öryggisatvik sem áhrif geta haft á fjarskiptaleynd og ógnað geta friðhelgi einkalífs. Þessari ábyrgð verður ekki komið fyrir hjá einstaka starfsmanni fyrirtækisins né heldur verður öryggi fjarskipta falið lögreglu til rannsóknar og eftirfylgni.

Samkvæmt framangreindu er ljóst að Síminn ber sjálfstæðar skyldur, óháð því hvort grunur beinist að tilteknum starfsmanni fyrirtækisins um að hafa brotið fjarskiptalög og/eða, eftir atvikum, ákvæði almennra hegningarlaga nr. 19/1940, að rannsaka og leiða til lykta öryggisatvik í tengslum við fjarskiptaleynd.

Á hinn bóginn er það rétt hjá Símanum að mál vegna meintrar hlerunar einstaka starfsmanns fyrirtækisins hefur jafnframt tengsl við önnur lög sem lúta eftirliti annarra stjórnvalda og eftir atvikum ákærumeðferðar ef svo ber undir. Möguleg sagnæm háttsemi einstaka starfsmanna fyrirtækisins heyrir að sjálfsögðu undir rannsókn lögregluyfirvalda og mögulega saksókn í framhaldi af því, en hefur ekkert að gera með fyrrgreindar skyldur fjarskiptafyrirtækisins sjálfs sem leiða af fjarskiptalögum.

Það mál sem er til úrlausnar í ákvörðun þessari varðar viðbrögð Símans við ábendingu frá þáverandi viðskiptavini sínum um að starfsmaður fyrirtækisins hafi hugsanlega hlerað samskipti hans með ólögum hætti. Viðbrögðin lýsa sér í skorti á viðeigandi málsmeðferð og rannsókn innan fyrirtækisins, svo og vanrækslu á upplýsingaskyldu gagnvart umræddum viðskiptavin. Verður nánar vikið að þessum efnisatriðum í eftirfarandi köflum ákvörðunarinnar.

3.

Hugtakið hlerun og fjarskiptaumferðarupplýsingar

Ábending kvartanda til Símans laut að því hvort mögulegt væri að starfsmaður fyrirtækisins, sem hann hafði persónuleg tengsl við, hefði notfært aðstöðu sína til að hlera samskipti hans í símkerfum fyrirtækisins. Hugtakið *hlerun* er ekki skilgreint sérstaklega, hvorki í fjarskiptalögum eða reglum settum á grundvelli þeirra.

Í 1. mgr. 5. gr. reglna nr. 1221/2007 um öryggi upplýsinga í almennum fjarskiptanetum er leynd fjarskipta aftur á móti gerð nánari skil, en ákvæðið er svo hljóðandi:

„Fjarskiptafyrirtæki skulu tryggja að viðskiptavinir þeirra njóti verndar gagnvart hlustun, hlerun, geymslu eða annars konar hindrun eða vöktun fjarskipta, þ.m.t. skilaboða og auðkenna, sem fara um fjarskiptanet þeirra, nema að slíkt fari fram með samþykki viðskiptavinnanna eða samkvæmt heimild í lögum. Undanþegin er tímabundin tæknileg geymsla upplýsinga meðan þær eru í flutningi enda sé innihald þeirra ekki birt á neinn hátt.“

Eins og sést á inntaki þessa ákvæðis er gerður greinarmunur á hugtökunum hlustun og hlerun. Í málfræðilegum skilningi á hugtakinu hlerun, sbr. skilgreiningu í orðabók, þýðir það hlustun með leynd. Með tilliti til þessarar aðgreiningar og miðað við samhengi ákvæðis er ljóst að verið er að reyna ná utan um hvers konar form að ólögmætum aðgangi, hindrunar eða móttöku á upplýsingum sem fara um fjarskiptanet fjarskiptafyrirtækis. Með tilliti til þessa er ekki óvarlegt að álykta, einkum í ljósi tækninýjunga sem geta umbreytt texta í talað mál í rauntíma, að hlerun geti jafnframt náð til skoðunar upplýsinga í textaformi.

Ekki er þó nauðsynlegt að kveða endanlega upp úr með þetta í ljósi þess að hugtakið *vöktun*, sem jafnframt er vísað til í ákvæðinu getur ljóslega tekið til skoðunar á upplýsingum. Enn fremur er ljóst að ólögmætur aðgangur að upplýsingum hvort sem þær eru í formi mælt máls eða upplýsinga í efnislegu formi, þ.e. texta, talna og kóða o.s.frv. falla undir almenna vernd reglnanna, sbr. 4. gr. þeirra, en þar er almennt vísað til ólögmæts aðgangs að upplýsingum sem fara um fjarskiptanet, sbr. eftirfarandi:

„Fjarskiptafyrirtæki skulu gera viðeigandi ráðstafanir til þess að tryggja vernd almennrar fjarskiptaþjónustu og fjarskiptaneta sem þau reka, m.a. verja upplýsingar sem um þau fara gegn ólöglegri eyðileggingu, glötun eða breytingum fyrir slysi eða vegna óleyfilegs aðgangs. Þessar ráðstafanir skulu, að teknu tilliti til tæknistigs og kostnaðar við framkvæmdina, tryggja hæfilegt öryggisstig miðað við þá áhættu sem um er að ræða.“

Í ákvæðinu er ekki gerður greinarmunur á því hvort um sé að ræða ólögmætan aðgang að upplýsingum sem fara um fjarskiptanet í rauntíma eða aðgangurinn taki til upplýsinga sem eru vistaðar eða geymdar í kerfum fjarskiptafyrirtækis, um lengri eða skemmri tíma. Einungis er áskilið að þær fari um kerfi fjarskiptafyrirtækis.

Við meðferð þessa máls hefur Síminn staðfest að sá starfsmaður fyrirtækisins sem kvörtun kvartanda beindist að hafði ekki þann aðgang eða aðstöðu innan fyrirtækisins til þess að hlera samskipti í kerfum þess. Ekki hafi þó verið til upplýsingar úr atburðarskrám (log-skrám) þegar rannsókn fór fram innan fyrirtækisins, um ári eftir að upphafleg ábending barst frá kvartanda, sem gætu staðfest þetta með óyggjandi hætti. PFS taldi þó ekki ástæðu til að vefengja staðhæfingar Símans og í ljósi þess að engin haldbær gögn, sem gætu sýnt fram á annað, voru tiltæk taldi PFS rétt að tilkynna kvartanda, sbr. bréf dags. 27. október 2010, að afskiptum stofnunarinnar væri lokið hvað varðar meinta hlerun starfsmanns Símans. Hins vegar var kvartanda tjáð að meðferð Símans á ábendingu kvartanda yrði rannsökuð nánar með tilliti til réttar meðferðar á öryggisatvikum.

Við frekari meðferð og rannsókn málsins komu aftur á móti fram upplýsingar um að umræddur starfsmaður Símans, sem kvörtun kvartanda beindist að, hafði skoðað upplýsingar um fjarskiptanotkun kvartanda, svo kallaðar fjarskiptaumferðarupplýsingar. Þykir því ástæða til þess að fjalla nánar um hvers konar upplýsingar hér er um að ræða.

Í ákvörðun sinni nr. 29/2011 um varðveislutíma upplýsinga um fjarskiptaumferð hjá Símanum fjallaði PFS með ítarlegum hætti um umræddar upplýsingar. Almennt séð má segja að þetta séu þær tengiupplýsingar sem verða til í fjarskiptaneti og greiðsluferfum fjarskiptafyrirtækja vegna fjarskiptanotkunar viðskiptavina og liggja til grundvallar gjaldfærslu fyrir þjónustuna. Innan þessa mengis tengiupplýsinga falla þær upplýsingar sem taldar eru til gjaldfærsluupplýsinga, en þær eru eðli málsins samkvæmt persónugreinanlegar þar sem

reikningar eru gefnir út á nafn og kennitölu einstaklinga og fyrirtækja, nema að um sé að ræða frelsisþjónustu.

Fram kom í gögnum fyrrnefnds máls ítarlegri greining á því hvað teldist til gjaldfærsluupplýsinga. Um væri að ræða tengiupplýsingar um símtöl í fastlínu, þ.e. upphafsúmer og móttakandi númer símtala í fastlínu auk upplýsinga um símanúmer sem greiðir fyrir notkun, t.d. í þeim tilfellum þegar aðalnúmer fyrirtækis er með mörg skráð símanúmer. Einnig er um að ræða upplýsingar varðandi tegund símtals, t.d. hvort um sé að ræða símtal í heimasíma eða farsíma, einnig upphafstíma símtals, dagsetningu og klukkan hvað hringt hafi verið. Þá eru þetta upplýsingar varðandi það hvaða einingar notast sé við þegar notkun er mæld og fjöldi þeirra, þ.e. raunnotkun í mínútum og sekúndum auk upplýsinga um þá aðferð sem notuð er við verðlagningu notkunarinnar. Auk þessa er um að ræða ýmsar upplýsingar um uppruna og vinnslu gagna sem notaðar eru til að rekja vinnslu, tryggja heilindi og réttleika gagna. Þegar um er að ræða farsíma er auk þess sem að ofan greinir um að ræða upplýsingar um IMSI númer (e. International Mobile Subscriber Identity), varðandi notendaaudkenni farsímanúmers sem hringt er úr, en þegar um er að ræða farsíma þá er það númer alltaf það sama og greiðir fyrir notkun.

Umræddar fjarskiptaumferðarupplýsingar teljast til persónuupplýsinga og í áður nefndri ákvörðun nr. 29/2011 fjallaði PFS um eðli upplýsinganna og hættuna á misnotkun þeirra, sbr. eftirfarandi:

„Þessar upplýsingar eru þess eðlis að þær geta varpað ljósi á hegðunar- og neyslumynstur einstaklings svo og á tengslanet hans, hvort sem um er að ræða félagslegt tengslanet eða því sem viðkemur starfsemi og viðskiptum. Trúnaður um slík atriði hefur ávallt verið mikilvægur hluti af grundvallarreglu fjarskiptalaga um fjarskiptaleynd. Eins og kunnugt er hafa orðið miklar framfarir í tölvutækni og rafrænni gagnagrunnsvinnslu síðustu áratugina. Þar sem nú er almennt farið að safna þessum upplýsingum saman miðlægt, á rafrænu og stöðluðu formi, hafa opnast möguleikar á því að samkeyra þær við aðrar og ótengdar upplýsingar um einstaklinginn. Af þessum ástæðum er t.d. að finna sérstakar reglur um vinnslu þessara upplýsinga, sbr. 4.-7. mgr. 42. gr., en hún krefst m.a. samþykki hins skráða fyrir vinnslunni, þ.e. viðkomandi einstaklings. Því er með engu móti hægt að fallast á sjónarmið Símans um að unnt sé að jafna umræddum upplýsingum til bókhaldsgagna sem skylt er að varðveita í allt að þrjú til sjö ár eftir eðli gagna, eða til kreditkortaupplýsinga sem engar sérreglur laga gilda um. Einmitt vegna viðkvæms eðlis upplýsinganna með tilliti til friðhelgi einkalífs hafa verið settar sérstakar og nokkuð strangar reglur um vinnslu þeirra og varðveislutíma.“

Telja verður að fjarskiptaumferðarupplýsingar, sem safnað er kerfisbundið miðlægt um alla símnotkun viðskiptavina fjarskiptafyrirtækjanna, séu upplýsingar sem falla undir fjarskiptaleynd samkvæmt 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, sbr. og 4. gr. reglna nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum. Skoðun slíkra upplýsinga af hálfu starfsmanns Símans, án þess að það tengist starfstengdri nauðsyn og eingöngu framkvæmd í þeim tilgangi að afla persónuupplýsinga um kvartanda, telst vera rof á fjarskiptaleynd og brot gegn friðhelgi einkalífs viðkomandi einstaklings, sbr. 47. og 42. gr. fjarskiptalaga. PFS leggur ekkert mat á hugsanlega refsíábyrgð viðkomandi starfsmanns. Hins vegar hefur þessi háttsemi starfsmannsins verið staðfest af hálfu Símans. Í henni felst rof á fjarskiptaleynd sem telja verður til alvarlegs öryggisatviks sem leggur ákveðnar skyldur á herðar Símanum, t.d. varðandi innri rannsókn og tilkynningarskyldu gagnvart þeim sem brotið er gegn. Í

eftirfarandi köflum verður nánar gerð grein fyrir kröfum reglna nr. 1221/2007 í þessu sambandi.

4.

*Skilgreining öryggisatvika og gildistaka reglna nr. 1221/2007
um öryggi upplýsinga í almennum fjarskiptanetum*

Hugtakið *öryggisatvik* er skilgreint í 3. gr. reglna nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum. Segir að það sé *atvik sem er gefið til kynna með einum eða fleiri óæskilegum eða óvæntum öryggisatburðum sem talsverðar líkur eru á að stofni rekstrarþáttum í hættu og ógni upplýsingaöryggi*. Samkvæmt annarri skilgreiningu ákvæðisins er *öryggisatburður* það að *upp kemur staða kerfis, þjónustu eða nets sem gefur til kynna hugsanlegt brot gegn öryggisstefnu eða bilun í öryggisráðstöfun, eða þá áður óþekkt staða sem getur skipt máli fyrir öryggi*.

Þegar um er að ræða rökstudda ábendingu frá viðskiptavini fjarskiptafyrirtækis um að fjarskipti hans kunni að hafa verið hleruð eða fylgst hafi verið með þeim með öðrum hætti, án vitundar viðkomandi eða samkvæmt heimild í lögum skv. 4. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, verður að telja hana til öryggisatviks í skilningi ákvæðisins. Líta verður á ábendingu frá viðskiptavini sem *atvik* sem er gefið til kynna, sbr. orðalag skilgreiningarinnar, um að hugsanlegur *öryggisatburður* hafi átt sér stað, en það hugtak er notað um það þegar öryggi hefur brugðist með einhverjum hætti, en ekki er tæmandi upp talið hvernig birtingarmynd þess getur verið. Slík atvik eru þannig ekki formbundin og verður að meta í hverju tilviki fyrir sig hvaða þýðingu þau hafa með tilliti til alvarleika og umfangs. Að áliti PFS verður að telja að með því að kvartandi hafi með tilvísun til persónulegra aðstæðna sinna og tengsla við starfsmann fyrirtækisins, sem vegna stöðu sinnar og eðli starfs hafði hugsanlega aðstöðu og möguleika til þess að hlera fjarskipti kvartanda eða með öðrum ólögumætum hætti að afla upplýsinga um fjarskiptanotkun kvartanda, gert ábendingu sína nógu sennilega eða sannfærandi til þess að skoða bæri hana sem öryggisatvik. Hafi Símanum því borið að haga viðbrögðum sínum í samræmi við reglur nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum.

Samkvæmt framangreindu verður því ekki fallist á það með Símanum að ábending frá kvartanda um hugsanlega hlerun starfsmanns fyrirtækisins á samskiptum hans í netum fyrirtækisins teljist ekki vera öryggisatvik í skilningi 3. gr. reglna nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum

Í athugasemdum sínum vísar Síminn til þess að reglur nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum eigi ekki við þar sem að hin meinta hlerun mun hafa átt sér stað fyrir gildistöku þeirra þann 1. júlí 2008. PFS fellst ekki á þetta og telur að miða verði við þá tímasetningu þegar Símanum barst ábending frá kvartanda um hugsanlegt rof á fjarskiptaleynd eða í september 2008, sbr. bréf dags. 22. þess mánaðar. Þrátt fyrir að umræddar reglur hafi ekki verið búnar að taka gildi þegar kvartandi var í viðskiptum við Símann og meint rof fjarskiptaleyndar á að hafa átt sér stað hefðu viðbrögð Símans átt að taka mið af reglunum enda höfðu þær tekið gildi þegar kvörtunin barst. Ljóst er að fyrirtækið brást ekki við kvörtuninni í samræmi við reglurnar, þrátt fyrir að þær höfðu öðlast skuldbindandi gildi tæpum þremur mánuðum áður. Þá ber að hafa í huga að þau ákvæði reglnanna sem hér reynir á varða viðbrögð Símans eftir að fyrirtækinu barst vitneskja um öryggisatvik. Er þannig ekki verið að horfa til háttsemi fyrirtækisins á þeim tíma sem hin meinta hlerun á að hafa átt

sér stað. Því verður með engu móti byggt á þeirri málsástæðu Símans að reglur nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum eigi ekki við í málinu.

5.

Skylda til að bregðast við og tilkynna um öryggisatvik

Samkvæmt gögnum málsins var það í september 2008 sem Símanum barst ábending frá kvartanda um að starfsmaður fyrirtækisins hefði hugsanlega rofið fjarskiptaleynd með ólögmati hlerun. Það er hins vegar ekki fyrr en eftir ítrekun af hálfu lögmanns kvartanda í september 2009 eða um einu ári síðar sem Síminn bregst við kvörtuninni, sbr. bréf dags. 14. október 2009, en í því segir að fyrirtækið muni ekki framkvæma rannsókn á ábendingunni nema fyrirmæli um það komi frá lögreglunni ásamt tilvísan í viðhlítandi heimild. Engar haldbærar skýringar hafa komið fram sem geta skýrt eða réttlætt þennan drátt á því að bregðast við ábendingu kvartanda. Var þetta m.a. til þess að ekki voru lengur fyrir hendi atburðarskráningar í sérstökum tengibúnaði vegna hlerana, en eins og Síminn hefur fullyrt mun starfsmaðurinn þó ekki hafa haft aðgang að umræddum búnaði. Engu að síður telur PFS það alvarlegt og ámælisvert að ábending þessa eðlis, þ.e. um hugsanlegt rof á fjarskiptaleynd og með því inngríp í friðhelgi einkalífs viðskiptavinar Símans, hafi ekki verið tekin til rannsóknar innan fyrirtækisins þegar í stað.

Samkvæmt 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga eru lagðar skyldur á fjarskiptafyrirtæki að tryggja fjarskiptaleynd. Segir m.a. að þau skuli verja upplýsingar sem fara um fjarskiptanet gegn því að þær glattist, skemmist eða breytist fyrir slysi eða *að óviðkomandi fái ekki aðgang að þeim*. Þá er sérstaklega hnykkt á þessari athafnaskyldu fjarskiptafyrirtækis í 5. gr. reglna nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum, en þar segir að fjarskiptafyrirtæki *skulu tryggja að viðskiptavinir þeirra njóti verndar gagnvart hlustun, hlerun, geymslu eða annars konar hindrun eða vöktun fjarskipta, þ.m.t. skilaboða og auðkenna, sem fara um fjarskiptanet þeirra, nema að slíkt fari fram með samþykki viðskiptavinnanna eða samkvæmt heimild í lögum*.

Með tilliti til þessa verður að telja að Símanum hafi borið að gera öryggisstjóra fyrirtækisins viðvart um ábendinguna og hefja rannsókn á því hvort hún ætti við rök að styðjast þegar í stað. Hefði t.d. átt að skoða aðgangsstýringar að þeim búnaði sem notast er við þegar hlerun er framkvæmd og atburðarskrár sem eiga að tryggja rekjanleika aðgerða í upplýsingakerfunum. Eftir slíka athugun hefði Síminn átt að tilkynna kvartanda um niðurstöðuna, sbr. 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, sbr. og 1. mgr. 15. gr. reglna um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum.

Í 15. gr. reglna nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum er fjallað um tilkynningar vegna öryggisatvika og er ákvæðið svohljóðandi:

„Tilkynna skal viðskiptavinum um þau öryggisatvik sem valda truflunum á samfelldri fjarskipaþjónustu, ef leynd á tilteknu fjarskiptaneti eða upplýsingar viðskiptavina eru í stórfelldri hættu af völdum öryggishættu í fjarskiptanetum.

Fjarskiptafyrirtæki skulu vera með skýrt og skilvirka ferla vegna fyrrgreindra tilkynninga. Þjónustuviðmið þar að lútandi skulu koma fram á heimasíðu fyrirtækisins eða eftir sambærilegum leiðum, t.d. í viðskiptamannatengingum. Í tilkynningunum þarf að lágmarki að koma fram hvaða áhrif atvikið hefur eða

getur haft, og þær ráðstafanir sem fjarskiptafyrirtæki muni gera, ásamt ráðleggingum til viðskiptamanna ef svo ber undir.

Ef þær ráðstafanir sem fjarskiptafyrirtæki gera í fjarskiptanetum sínum ná ekki til tiltekins öryggisatviks, skulu fjarskiptafyrirtækin gefa viðskiptavinum sínum ráðleggingar gegn veikleikum sem geta leitt til frekari útbreiðslu öryggisatviksins hjá þeim, t.d. með notkun sérstaks hugbúnaðar eða dulkóðunartækni í almennum IP fjarskiptanetum, þ.m.t. internet.

Í þeim tilgangi að auka heildstæði og öryggi fjarskiptaneta á Íslandi, getur Póst- og fjarskiptastofnun ákveðið að gögn er varða öryggi upplýsinga og tortryggileg atvik í fjarskiptanetum, skulu afhent öryggishópum sem starfa skv. 25. gr. reglna nr. 1223/2007 um vernd, virkni og gæði IP fjarskiptaþjónustu.“

Samkvæmt 1. mgr. 15. gr. reglnanna bar Símanum að haga samskiptum sínum við kvartanda með þeim hætti að fyrirtækinu væri skylt að rannsaka sannleiksgildi fram kominnar ábendingar og upplýsa hann um niðurstöður innri skoðunar á því. Samrýmist það ekki tilgangi og verndarhagsmunum þessa ákvæðis að benda kvartanda eingöngu á að hafa samband við lögreglu án þess að framkvæma innri rannsókn, eins og gögn málsins bera með sér að Síminn hafi gert. Með því uppfyllir fyrirtækið ekki þá ótvíræðu lagaskyldu sína að standa vörð um fjarskiptaleynd á netum sínum og vara viðskiptavin sinn við því ef leynd kann að verða rofin. Í þessu sambandi skiptir ekki máli þótt að orðalag 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga horfi til framtíðar hvað þetta varðar, enda kann mögulega upplýst tilvik um hlerun að fela í sér mikla hættu á endurteknu rofi fjarskiptaleyndar, nema gripið sé til viðeigandi ráðstafana.

Telur PFS að upphafleg viðbrögð Símans við ábendingu kvartanda um hugsanlegt öryggisatvik, þ.e. að tilkynna um að ekkert yrði aðhafst nema á grundvelli fyrir mæla frá lögregluþjónstöðum á grundvelli viðeigandi lagaheimildar hafi ekki verið í samræmi við fjarskiptalög og reglum settum með stoð í þeim, einkum 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, sbr. og 5. gr. laga nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum. Þessar reglur miða að því að fjarskiptafyrirtæki leggi sitt af mörkum við að sporna við öryggisógnum og upplýsa ef öryggi upplýsinga í fjarskiptanetum þeirra er í hættu. Eins og Símanum ætti að vera ljóst er mikilvægt að slík rannsókn fari fram sem fyrst þar sem gögnum úr atburðarskrám er eytt að vissum tíma liðinum og gerir þá rannsókn á því hvort meint brot hafi átt sér stað mun erfiðari eða jafnvel ómögulega.

Rík skylda hvílir á fjarskiptafyrirtæki að tryggja fjarskiptaleynd og vernda friðhelgi einkalífs viðskiptavina sinna. Þeirri ábyrgð verður ekki komið fyrir hjá einstaka starfsmönnum fyrirtækis líkt og Síminn virðist ætla að gera, sbr. bréfi Símans dags. 24. ágúst 2010. Skiptir í því sambandi engu máli þótt Síminn verði ekki talinn eiga aðild að hugsanlegri sakamála meðferð á hendur einstökum starfsmanni fyrirtækisins vegna meintra brota gegn fjarskiptaleynd. Samkvæmt 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, sbr. og 4. gr. reglna um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum, skal verja upplýsingar sem fara um fjarskiptanet gegn því að þær glattist, skemmist eða breytist fyrir slysi eða að óviðkomandi fái aðgang að þeim. Samkvæmt lokamálslið þessa ákvæðis laganna ber fjarskiptafyrirtækjum jafnframt skylda til að upplýsa áskrifendur sína ef sérstök hættu er á að leynd á tilteknu neti verði rofin. Þannig hvílir sjálfstæð skylda á fjarskiptafyrirtækjum að rannsaka og leiða til lykta öryggisatvik í tengslum við fjarskiptaleynd. Að áliti PFS tekur ákvæðið ekki eingöngu til væntanlegs eða hugsanlegs rofs á fjarskiptaleynd, eins og Síminn heldur fram, heldur jafnframt þegar sá atburður hefur átt sér stað. Að áliti PFS ber að leggja þann skilning í

umrætt orðalag að inntak tilkynningarskyldunnar feli í sér ríkari skyldur en eingöngu að tilkynna þegar rof á fjarskiptaleynd hafi átt sér stað, heldur er jafnframt ætlast til þess að tilkynnt sé um þegar rof hafi sennilega átt sér stað eða hætta er á því að leyndin rofni. Það væri órókrétt að túlka ákvæðið á þann veg að skyldan til að tilkynna um rof fjarskiptaleyndar félli niður þegar það sannanlega hefur átt sér stað. Raunar er þessi túlkun PFS á ákvæðinu í samræmi við lögskýringargögn sem tengjast persónuverndartilskipun ESB nr. 2002/58/EB, sem nánar verður fjallað um í 7. kafla hér að neðan.

Einmitt þegar rof fjarskiptaleyndar hefur átt sér stað er það mikilvægt fyrir notendur að átta sig á umfangi og hugsanlegum afleiðingum af því og meta möguleika eða líkindi til þess að slíkt rof geti endurtekið sig. Á þetta við í því tilvikum sem hér um ræðir þar sem starfsmaðurinn, sem kvörtunin beinist að, er enn við störf hjá fyrirtækinu og hefur enn, samkvæmt gögnum málsins, þann aðgang að kerfum Símans til þess að geta skoðað upplýsingar um fjarskiptanotkun (eftir á). Verður því að telja að það hefði einmitt varðað kvartanda miklu að fá upplýsingar um það, strax í kjölfar þess að ábendingu var komið á framfæri við Símann, hvort og að hvaða marki fjarskiptaleynd hefði verið rofin gagnvart honum.

Verður að áliti PFS ekki komist að annarri niðurstöðu en þeirri að fyrirtækið hafi brugðist skyldu sinni, sbr. 1. mgr. 47. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003, sbr. og 15. gr. reglna nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga á almennum fjarskiptanetum, með því að taka ekki til rannsóknar ábendingu um hugsanlegt rof á fjarskiptaleynd þegar kvörtun þess efnis barst frá kvartanda og tilkynna honum um niðurstöður rannsóknarinnar.

6.

Misvísandi og mótsagnakennd svör Símans undir rannsókn máls

Nú er það svo að Síminn heldur því fram, sbr. athugasemdir við boðaða ákvörðun með bréfi dags. 21. júlí og ítrekaðar með bréfi 19. desember 2011, að fyrirtækið hafi tekið ábendingu kvartanda til rannsóknar þegar hún var ítrekuð af hálfu lögmanns kvartanda í september/október 2009 eða um ári eftir að hún upphaflega barst.

Umræddar staðhæfingar Símans eru ekki í samræmi við skrifleg gögn frá fyrri stigum málsins. Í bréfi Símans til kvartanda, dags. 14. október 2009, kemur skýrt fram að fyrirtækið hygðist ekki rannsaka ábendinguna, nema að uppfylltum tilteknum skilyrðum, sbr. eftirfarandi orðalag úr umræddu bréfi:

„Til að rannsókn á því hvort tilgreindur starfsmaður hafi brotið gegn ákvæðum fjarskiptalaga fari fram og upplýst verði um það gagnvart umbjóðanda yðar telur Síminn að fram þurfi að koma beiðni um það frá lögreglu með tilheyrandi lagastoð.“

Tilvitnað orðalag verður ekki skilið á annan veg en að rannsókn hafi ekki verið framkvæmd af hálfu Símans og að hún myndi auk þess ekki fara fram nema fram kæmi beiðni frá lögreglu um það, ásamt viðhlítandi lagastoð. Í svarbréfi til stofnunarinnar, dags. 20. ágúst 2010, kemur heldur ekkert fram um það að rannsókn hafi verið framkvæmd í september/október 2009, heldur er tilvitnuð afstaða Símans efnislega staðfest, en jafnframt er þá upplýst að aðgerðarskrár frá því tímabili sem umrætt brot á að hafa átt sér stað séu ekki lengur fyrir hendi.

PFS telur að hér sé um að ræða alvarlega mótsögn í málatilbúnaði Símans. Á fundi sem PFS átti með fulltrúum Símans var það áréttað að rannsókn á ábendingu kvartanda hefði verið

framkvæmd þegar hún var ítrekuð af hálfu lögmanns kvartanda, þrátt fyrir að honum hafi síðan verið tilkynnt að slík rannsókn myndi ekki fara fram nema samkvæmt fyrirmælum frá lögreglu, ásamt tilvísun í lagastoð. Þrátt fyrir að framgreint bréf til kvartanda, dags. 14. október 2009, bendi til þess að rannsókn hafi ekki farið fram á umræddum tíma, getur PFS ekki lagt það til grundvallar gegn eindregnum og ítrekuðum fullyrðingum Símans um hið gagnstæða. Hins vegar liggur þá ljóst fyrir að upplýsingar Símans til kvartanda voru rangar og að fyrirtækið hafi setið á upplýsingum um meint brot starfsmanns fyrirtækisins, allt til þess tíma að þeim upplýsingum var komið á framfæri við PFS á fundi þann 23. nóvember 2011. Með öðrum orðum var kvartanda ekki gerð grein fyrir því að rannsókn á ábendingunni hefði farið fram og hún m.a. leitt í ljós að viðkomandi starfsmaður hefði rofið fjarskiptaleynd gagnvart kvartanda. Hér stoðar ekki fyrir Símann að vísa til þagnarskyldu um framkvæmd löglegra hlerana, sbr. 11. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, heldur bar fyrirtækinu að upplýsa kvartanda um staðreyndir málsins, sbr. 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, sbr. og 15. gr. reglna nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum, eins og fyrr er getið. Trúnaðarskylda Símans viku því hér fyrir ótvíræðum upplýsingarétti kvartanda við aðstæður sem þessar.

Það er ákveðnum erfiðleikum bundið fyrir eftirlitsstjórnvald að rannsaka meðferð á öryggisatvikum í neti fjarskiptafyrirtækis og hugsanlegar afleiðingar af þeim nema að full og hreinskiptin samvinna komi til af hálfu viðkomandi fyrirtækis. Þar sem það eru grundvallarhagsmunir Símans að tryggja fjarskiptaleynd eftir bestu getu og bregðast fljótt og vel við ef í ljós koma frávik frá því gerði PFS sér vonir um að hægt væri að reiða sig á að fá traustar og áreiðanlegar upplýsingar frá fyrirtækinu um atvik málsins. Hins vegar hefur komið í ljós að upplýsingar frá Símanum hafa verið ófullnægjandi og sumum tilvikum verið misvísandi eða rangar.

Í samræmi við kvörtun kvartanda um meinta hlerun starfsmanns Símans hafa fyrirspurnir stofnunarinnar og óskir hennar um tiltekin gögn eða upplýsingar tekið mið af því. Með öðrum orðum hefur verið vísað til þess hvort friðhelgi einkalífs kvartanda hafi verið rofin með því að fjarskipti hans hafi verið hleruð. Sjá má af svörum Símans að fyrirtækið hafi ákveðið að leggja þröngan skilning í fyrirspurnir PFS og því ekki upplýst stofnunina um meint brot gegn friðhelgi einkalífs með annars konar háttsemi umrædds starfsmanns, þ.e. ólögmatúr aðgangur hans að upplýsingum um fjarskiptaumferð sem varpað geta ljósi á fjarskiptanotkun og tengslanet kvartanda. Þessar upplýsingar komu ekki fram fyrr en á fundi með PFS þann 23. nóvember 2011, þar sem starfsmaður Símans lét þær í té, að því er starfsmönnum stofnunarinnar virtist, óvart og ómeðvitað um mótsögn þeirra við skrifleg gögn málsins.

Að áliti PFS er það alvarlegra en svo að umræddum upplýsingum hafi eingöngu verið haldið frá stofnuninni frá upphafi málsins þar til þær, að því er virðist fyrir mistök, voru lagðar fram á fundi rúnum 16 mánuðum síðar. Í fyrri bréfaskiptum er gengið lengra og beinlínis gefið til kynna að rannsókn fyrirtækisins hafi leitt í ljós að ásakanir kvartanda væru með öllu tilhæfulausar, sbr. eftirfarandi ummæli í bréfi dags. 22. mars 2011:

„Þar sem innri rannsókn Símans sem gerð var af starfsmannastjóra og öryggisstjóra benti til þess að viðkomandi starfsmaður væri saklaus af ásökunum kvartanda sá félagið sér ekki stætt á að halda áfram með málið, án aðkomu lögreglu.“

Á öðrum stað í sama bréfi segir enn fremur:

„Þar sem ekki lágu neinar sannanir fyrir því að starfsmaður hefði framkvæmt ólöglega hlerun var málið ekki meðhöndlað sem öryggisatvik. Hefðu einhverjar sannanir fundist fyrir því að starfsmaðurinn hefði brotið gegn starfsskyldum og lögum þá hefði málið verið rannsakað áfram og tilkynnt til viðeigandi yfirvalda og kært til lögreglu ef lagaskilyrði hefðu staðið til þess.“

Hér er beinlínis um að ræða ranga og misvísandi upplýsingagjöf af hálfu Símans og til þess fallna að afvegaleiða stjórnvaldið í rannsókn sinni. Samkvæmt þeim upplýsingum sem nú liggja fyrir er ljóst að þegar umrætt bréf var skrifað hafði innri rannsókn Símans þegar farið fram og bent til þess að umræddur starfsmaður hafi í reynd rofið fjarskiptaleynd gagnvart kvartanda, sbr. 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, og fengið í kjölfarið áminningu frá fyrirtækinu fyrir að brjóta gegn starfsskyldum sínum. Stofnuninni er ekki fært að draga aðra ályktun en þá að fyrirtækið hafi í bréfaskiptum sínum við PFS ætlað að hylma yfir brot umrædds starfsmanns, enda segir í tölvupósti öryggisstjóra fyrirtækisins frá 30. nóvember s.l. : „Í þessu máli öllu, þá höfum við sem vitum um hvaða starfsmann er að ræða, lagt okkur fram við að halda trúnað um, hver hann er og viðbrögð Símans gagnvart honum. *Hér er fyrst og fremst verið að hugsa um einkahagsmuni hans*, [skáletrun PFS] auk þess sem miðlun á þessum upplýsingum til ykkar getur fallið undir Persónuverndarlög.“ Póst- og fjarskiptastofnun átelur Símann harðlega fyrir að veita stofnuninni ófullnægjandi, misvísandi og rangar upplýsingar og fyrir að gæta fyrst og fremst að einkahagsmunum viðkomandi starfsmanns fyrirtækisins.

Í fyrrnefndum tölvupósti öryggisstjóra Símans, frá 30. nóvember s.l., virðist sem fyrirtækið geri tilraun til að réttlæta ófullnægjandi og misvísandi upplýsingagjöf, en þar segir m.a. eftirfarandi:

„Upphaflegt erindi PFS frá 7. júlí 2010 laut eingöngu að meintri hlerun eins og Síminn gat skilið erindið. Það kom þó fram í bréfi Símans dags. 20. ágúst 2010 að viðkomandi starfsmaður hafði heimild til að skoða, eftir á, símnótun í fjarskiptanetum félagsins. PFS var bent á hver aðstaða starfsmannsins var á umræddum tíma og gat því spurst fyrir um hvort sú aðstaða hafi verið misnotuð.“

Ekki verður betur séð, samkvæmt tilvitnuðu orðalagi, að stofnunin megi búast við því í samskiptum við Símann að fyrirtækið grípi til orðhengilsháttar, eins og að takmarka svör sín eingöngu við þrönga skilgreiningu á hugtakinu hlerun, en upplýsa ekki um önnur hliðstæð öryggisatvik um rof á fjarskiptaleynd og broti gegn friðhelgi einkalífs sem varðaði viðkomandi starfsmann. Enn fremur að upplýsa bara um hálfan sannleikann, eins og að upplýsa að starfsmaðurinn hafi stöðu sinnar vegna haft mögulegan aðgang að upplýsingum um kvartanda, án þess að láta þess getið að hann misnotaði þann aðgang. Með því að láta þær upplýsingar ekki fylgja með svarinu er verið að gefa það óbeint til kynna að ábendingar kvartanda hafi ekki átt við rök að styðjast. Póst- og fjarskiptastofnun telur málf lutning sem þennan vera óboðlegan og til marks um vinnubrögð þar sem hálf sannleikur og orðhengilsháttur er talinn vera réttlæt看legur í samskiptum við eftirlitsstjórnvaldið.

7.

Tilkynning málsins til lögreglu

Fyrir liggur í gögnum málsins að Síminn leiðbeindi kvartanda að leita til lögreglu. PFS telur að það hafi í sjálfu sér ekki falið í sér ranga leiðsögn. Hér að framan hefur því þó verið slegið föstu að sú leiðsögn hafi á hinn bóginn ekki losað Símann undan skyldu sinni að taka

ábendingu kvartanda til rannsóknar sem öryggisatvik og tilkynna honum síðan um niðurstöðuna, enda hafi svo komið í ljós að fjarskiptaleynd virðist hafa verið rofin.

Þrátt fyrir leiðbeiningu Símans til kvartanda, um að leita með málið til lögreglu, þá lagði kvartandi fram kvörtun gegn Símanum til PFS. Verður að skilja þessa ákvörðun kvartanda á þann veg að kvartandi hafi viljað að stofnunin hlutaðist til um að Síminn færi í þær aðgerðir og viðhefði þá upplýsingagjöf, sem kveðið er á um í fjarskiptalögum og reglum settum á grundvelli þeirra, óháð því hvort málið væri samhliða eða síðar kært til lögreglunnar. Hefur PFS litið á það sem skyldu sína af fjalla um málið út frá þeim skyldum sem hvíla á Símanum á grundvelli fjarskiptalaga.

Síminn hefur á móti gagnrýnt PFS fyrir að leiðbeina kvartanda ekki um að leita með málið til lögreglunnar. Hlýtur sú gagnrýni að sæta furðu þar sem Síminn hefur setið á upplýsingum um meint brot starfsmanns síns, haldið upplýsingum um það frá kvartanda og lengst af einnig gagnvart PFS.

En í ljósi þess að rannsókn PFS á erindi kvartanda hefur nýlega leitt í ljós að staðfestur grunur leikur nú á um, miðað við þau gögn sem liggja fyrir hjá Símanum, að viðkomandi starfmaður fyrirtækisins hafi gerst brotlegur gegn fjarskiptalögum þykir PFS vera rétt, m.a. með tilliti til alvarleika málsins, að eyða öllum vafa um mögulega aðkomu lögreglu að málinu og leggja fram formlega tilkynningu til hennar um málið og meint brot starfsmannsins. Mun PFS einnig óska eftir því að lögreglan taki til skoðunar hugsanlega refsíábyrgð Símans og/eða einstakra starfsmanna fyrirtækisins vegna þeirra brota á fjarskiptalögum sem fjallað er um í ákvörðun þessari.

Við ákvörðun um framangreint er m.a. horft til þess að Póst- og fjarskiptastofnun hefur, lögum samkvæmt, ekki yfir að ráða yfir almennum sektarheimildum. Getur stofnunin því ekki leitt til lykta þau mál sem fela í sér saknæm brot á fjarskiptalögum sem kalla á beitingu sektarviðurlaga, eins og vel hefði komið til álita að leggja á Símann í því máli sem hér um ræðir.

8.

Svör við tilteknum athugasemdum Símans

Í framangreindum rökstuðningi hefur mörgum af athugasemdum Símans verið svarað með beinum eða óbeinum hætti. Hins vegar telur PFS vera tilefni til þess að svara nokkrum athugasemdum fyrirtækisins sem ekki hafa bein tengsl við framangreind efnistöð og framsetningu.

Meint brot á andmælarétti og vanhæfi PFS

Ef horft er til athugasemda sem koma fram í upphafsmálgrein II. kafla bréfs Símans, dags. 19. desember s.l., og jafnframt í upphafsmálgrein lokaorða bréfsins er það álit Símans að annars vegar sé um að ræða órökstuddar og tilhæfulausar ásakanir PFS, sem birtast í boðunarbréfum stofnunarinnar, sem vekur upp efasemdir um hæfi stofnunarinnar að fjalla um málið á hlutlausan og málefnalegan hátt, og hins vegar felist í lýsingu PFS á meintum brotum Símans fyrirfram afstaða stofnunarinnar til málsins sem brjóti gegn andmælarétti fyrirtækisins, sbr. 13. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993.

Telur PFS hér vera um nokkuð mótsagnakenndan málatilbúnað að ræða. Fyrst er því haldið fram að sú lýsing á meintri háttsemi umrædds starfsmanns og skorti á réttum viðbrögðum

Símans, sem m.a. birtast í bréfi stofnunarinnar dags. 5. desember séu örökstuddar, en síðan kvartað yfir því að þær lýsingar sem komi þar fram feli í sér endanlega afstöðu stjórnvaldsins til málsins. Í boðunarbréfum sínum lýsir stofnunin tiltekinni háttsemi Símans, þ.e. að fara ekki með ábendingu kvartanda sem öryggisatvik og auk þess að upplýsa kvartanda ekki um staðfest tilvik um rof fjarskiptaleyndar. Í lýsingu sinni heimfærir PFS umrædda háttsemi til tiltekinnna ákvæða fjarskiptalaga. Hvort sem um er að ræða meginreglu í refsirétti eða stjórnábyrgð er framsetning stjórnvalds á sakarefnum með þessum hætti talin forsenda þess að viðkomandi aðili, sem málið beinist að, geti gætt hagsmuna sinna með andmælum, þ.e. að honum sé ljóst hvaða háttsemi hans teljist saknæm og við hvaða ákvæði laga hún varði. Það er því af og frá að slíkt verklag brjóti gegn andmælarétti Símans eða að í því felist fyrirfram afstaða stjórnvaldsins til endanlegrar niðurstöðu málsins.

Breyting á persónuverndartilskipun ESB

Í tengslum við túlkun sína á inntaki 47. gr. fjarskiptalaga vísar Síminn til 4. gr. persónuverndartilskipun ESB nr. 2002/58/EB sem það telur að taki af allan vafa um það að ákvæðið eigi við um tiltekna hættu á því að öryggi fjarskipta verði rofið, en taki ekki til þess þegar brot hefur átt sér stað. Þá vísar Síminn að nýrri tilskipun til breytinga á persónuverndartilskipuninni nr. 2009/136/EB þar sem kveðið er á um upplýsingaskyldu fjarskiptafyrirtækja í tilefni af rofi á leynd persónuupplýsinga í fjarskiptanetum. Leggur Síminn áherslu á að túlka verði gildandi ákvæði laga í ljósi þess að umrædd tilskipun hafi enn ekki verið innleidd í íslenskan rétt.

PFS getur ekki fallist á framangreinda túlkun Símans, enda á hún sér ekki stoð í upphaflegri persónuverndartilskipun ESB nr. 2002/58/EB. Í 4. gr. hennar er fjallað um tilkynningarskyldu þegar sérstök hættu er á því að netöryggi bregðist. Þetta orðalag hefur verið skilið á þann veg að tilkynningarskyldan eigi líka við þegar netöryggi hefur brugðist, en talað er um rof fjarskiptaleyndar í 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga. Í þessu sambandi vísar PFS t.d. til aðfararorða við tilskipun 2009/136/EB, sem breytir fyrrnefndri tilskipun, en þar er fjallað um mikilvægi tilkynningarskyldunnar og vakin athygli á því að samkvæmt óbreyttu regluverki sambandsins taki hún eingöngu til fjarskiptageirans, en mikilvægt sé að bæta úr því. Í umfjöllun um tilkynningarskylduna segir m.a. eftirfarandi:

“(59) Community law imposes duties on data controllers regarding the processing of personal data, including an obligation to implement appropriate technical and organisational protection measures against, for example, loss of data. The data breach notification requirements contained in Directive 2002/58/EC (Directive on privacy and electronic communications) provide a structure for notifying the competent authorities and individuals concerned when personal data has nevertheless been compromised.[undirstrikun skáletrun PFS] Those notification requirements are limited to security breaches which occur in the electronic communications sector. However, the notification of security breaches reflects the general interest of citizens in being informed of security failures which could result in their personal data being lost or otherwise compromised, as well as of available or advisable precautions that they could take in order to minimise the possible economic loss or social harm that could result from such failures. The interest of users in being notified is clearly not limited to the electronic communications sector, and therefore explicit, mandatory notification requirements applicable to all sectors should be introduced at Community level as a matter of priority. [...]”

Þegar horft er til undirstrikaða textans í tilvitnaðri málsgrein, einkum skáletraða hlutans, verður ekki um villst að tilkynningarskyldan á við þegar brot hefur engu að síður átt sér stað, eins og það er orðað.

Þá bendir PFS á að þær breytingar sem gerðar voru á 47. gr. fjarskiptalaga með lögum nr. 39/2007 höfðu það að markmiði að bæta net- og upplýsingaöryggi hér á landi umfram þær skuldbindingar sem leiða af tilskipun nr. 2002/58/EB. EES-samningurinn bindur ekki hendur

löggjafans um að setja nánari reglur um vernd og meðferð persónuupplýsinga í fjarskiptum, svo fremi sem þær verði ekki taldar skekkja samkeppnisstöðu fyrirtækja á hinu sameiginlega evrópska markaðssvæði eða verði taldar fela í sér mismunun gagnvart erlendum fyrirtækjum sem hér hafa staðfestu. Það á ekki við um þær reglur sem hér um ræðir og birtast nánar í reglum nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum, en í 15. gr. þeirra er fjallað um tilkynningarskyldu vegna öryggisatvika. Reglurnar eiga sér skýra lagastoð í 2. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, en í e.-lið málsgreinarinnar er þess sérstaklega getið að reglurnar skuli fjalla um *tilkynningar vegna öryggisrofs*. Sjónarmið Símans, um að umræddar reglur PFS feli í framsal lagasetningarvalds til stofnunarinnar, sem gangi gegn ákvæðum stjórnarskrárinnar, eiga því ekki við nein rök að styðjast.

Valdmörk og valdbærni

Í athugasemdum sínum vísar Síminn til nýlegs dómsmáls, sem fyrirtækið telur vera hliðstætt því máli sem hér er til úrlausnar. Varðaði það mál að maður var sakfelldur fyrir að koma fyrir staðsetningarbúnaði í bifreið fyrrverandi eiginkonu sinnar, en það var talið fela í sér brot gegn 1. mgr. 43. gr. fjarskiptalaga. Hafi það mál verið rannsakað og ákært af hálfu saksóknara fyrir dómstóli. Telur Síminn þetta vera til marks um þá skiptingu á valdbærni sem leggja verði til grundvallar í þessu máli.

PFS er ósammála því að hér sé um hliðstæð mál að ræða og að hið umrædda dómsmál hafi því nokkurt fordæmisgildi varðandi úrlausn þessa máls. Þótt bæði málin varði tiltekinn verknað af hálfu einstaklings, sem talin eru varða við ákvæði fjarskiptalaga um verndun friðhelgi einkalífs, þá laut umrætt dómsmál ekki með nokkrum hætti að skyldum fjarskiptafyrirtækis. Það er aftur á móti megininntak þessa máls, þ.e. hvaða skyldur Síminn hafði sem fjarskiptafyrirtæki og hvernig því bar að bregðast við í tilefni af meintu broti starfsmanns síns. Um meint brot starfsmannsins er ekkert fjallað um í þessari ákvörðun, nema í tengslum við viðeigandi skyldur Símans. Eingöngu er lögð til grundvallar staðfesting fyrirtækisins á því að hinn meinti ólögmaeti aðgangur að upplýsingum um kvartanda hafi átt sér stað. Að mati PFS er ekkert sem útilokar að sakamál verði höfðað gegn viðkomandi starfsmanni Símans vegna meintra brota hans á fjarskiptalögum, að fenginni niðurstöðu um skyldur Símans í þessum efnunum. Slík málssókn er þó ekki höndum PFS.

Samkvæmt framangreindu álítur PFS að gera þurfi greinarmun annars vegar á refsíabyrgð einstaklinga vegna meintra brota gegn fjarskiptalögum og hins vegar skyldum sem hvíla á fjarskiptafyrirtækjum, sem PFS er falið að framfylgja og hafa eftirlit með. Að öðru leyti vísar PFS til kafla 2 hér að framan um aðgreiningu á þessu tvennu.

Meint sniðganga PFS á fyrirsvarsmönnum Símans

Í athugasemdum sínum kvartar Síminn yfir því að PFS hafi reynt að sniðganga lögmenn fyrirtækisins, eins og það er orðað, með því að beina fyrirspurn til öryggisstjóra fyrirtækisins. Er þetta talið til marks um ómálefnalega stjórnsýslu sem gefi tilefni til að draga í efa hæfi stofnunarinnar til þess að taka afstöðu í málinu á hlutlausan og málefnalegan hátt.

PFS beinir að jafnaði samskiptum sínum til þeirra einstaklinga sem eru í fyrirvari fyrir málsaðila, þ.e. einstaklinga sem samkvæmt stöðu sinni eða sérstöku umboði hafa heimild til þess að skuldbinda félagið. Í þeim stjórnsýslumálum sem hafa verið til meðferðar hjá stofnuninni og Síminn á aðild að teljast lögmenn fyrirtækisins, ásamt æðstu yfirstjórnendum þess, til fyrirvarsmanna félagsins. Þessi stjórnsýsluframkvæmd kemur þó ekki í veg fyrir eða bannar eftirlitsstjórnvaldinu að beina spurningum til annarra starfsmanna fyrirtækisins sem

hafa ábyrgðarhlutverki að gegna í tengslum við þau mál sem eru til rannsóknar og meðferðar hjá stofnuninni hverju sinni.

Fram höfðu komið upplýsingar um að starfsmaður Símans hefði verið staðinn að því að skoða fjarskiptaumferðarupplýsingar um kvartanda. Taldi stofnunin vera þörf á því að afla frekari upplýsinga um þær öryggisráðstafanir sem reynt hafði á í þessu tilviki og hvers eðlis áminning starfsmannsins hefði verið. Í ljósi þess að fyrirspurnin beindist að öryggisskipulagi Símans, taldi PFS rétt að beina henni að öryggisstjóra fyrirtækisins.

Þá er alls ekki rétt að PFS hafi gert tilraun til þess að sniðganga lögmennt félagsins, en í fyrsta svari öryggisstjórans til PFS, dags. 28. nóvember s.l., er einmitt vísað til þess að málið sé í farvegi hjá lögfræðingum félagsins og því fari best á því að þeir svari fyrirspurninni. PFS gerði fyrir sitt leyti ekki athugasemdir við það að lögfræðingar félagsins yrðu í fyrirsvari vegna fyrirspurnarinnar, en í tölvupósti PFS til Símans dags. 29. nóvember sagði: „Fyrirspurn PFS var beint til þín þar sem þú ert Öryggisstjóri Símans. Ef þú telur rétt að lögfræðingar félagsins svari þessu erindi gerir PFS ekki athugasemd við það.“

Hið efnislega svar Símans við fyrirspurninni kom svo loks frá öryggisstjóranum með tölvupósti þann 30. nóvember s.l. Verður ekki annað ráðið, en að öryggisstjórinn hafi fremur kosið að svara fyrirspurninni sjálfur í stað þess að fela lögfræðingum félagsins að gera það, þrátt fyrir að hafa fengið staðfestingu frá PFS um að stofnunin gerði ekki athugasemdir við það að fyrirspurninni væri svarað af lögfræðingum félagsins.

Samkvæmt þessu er ljóst að Síminn hafði um það skýran valkost að fela lögfræðingum sínum að svara fyrirspurn PFS, sem beindust þó að tæknilegum atriðum. Meðvitaður um að málið væri í farvegi hjá lögfræðingum félagsins kaus öryggisstjórinn að svara fyrirspurn PFS sjálfur. PFS getur ekki borið ábyrgð á verkaskiptingu meðal starfsmanna Símans og vísar því alfarið á bug að hafa reynt að sniðganga lögfræðinga félagsins, en um það vitna gögn málsins sem rakin hafa verið hér að framan. Í þessu ljósi fær PFS engan vegin séð hvað átt er við með athugasemdum Símans um ómálefnalega stjórnýslu og hvernig framangreind tölvupóstsamskipti eigi að vekja upp efasemdir um óhlutdrægni stofnunarinnar. Athugasemdir þar að lútandi standast einfaldlega ekki skoðun.

Leiðbeining til kvartanda um leita til lögreglu / Afhending og miðlun persónuupplýsinga

Einnig segir í athugasemdum Símans að það geti ekki talist brot að vekja athygli kvartanda á því að lögregla rannsaki meint brot einstaklinga á fjarskiptalögum en ekki Síminn. Síminn hafi takmörkuð úrræði til þess. Þá er vísað í ákvörðun PFS nr. 23/2011 þar sem fjallað var um það þegar fjarskiptafyrirtækið Nova notaði upplýsingar í öðrum tilgangi en þær voru fengnar og var það m.a. talið brot gegn 26. gr. fjarskiptalaga.

Eins og áður hefur komið fram hvíla ríkar skyldur á fjarskiptafyrirtækjum að bregðast við og rannsaka þegar ábending eða kvörtun berst varðandi hugsanlegt öryggisatvik. Verður þeirri ábyrgð sem lögð er á fyrirtækin hvorki komið fyrir hjá einstaka starfsmanni þess eða lögreglu. Símanum bar að rannsaka málið innan veggja fyrirtækisins og ef sú rannsókn benti til þess að starfsmaður Símans hefði rofið fjarskiptaleynd gagnvart notanda bar Símanum að upplýsa kvartanda um það og tilkynna málið til lögreglu. Telja verður að fyrsta skrefið í rannsókn á máli sem þessu, þar sem upp kemur hugsanlegt öryggisatvik, eigi að jafnaði heima hjá fjarskiptafyrirtækinu sjálfu en ekki lögreglu, þó málið yrði að sjálfsögðu áframsent þangað ef tilefni þætti til.

Þá telur PFS að þau sjónarmið sem fram koma í þeirri ákvörðun sem Síminn vísar til eigi ekki við í þessu máli. Í ákvörðuninni var um að ræða upplýsingar um viðskiptavini Nova sem fyrirtækið lét af hendi til Samkeppniseftirlitsins án þess að stofnunin hefði óskað eftir því á grundvelli viðeigandi lagaheimilda. Í því máli sem hér um ræðir er það notandi fjarskiptanets sem leggur fram kvörtun og fer fram á að fá upplýsingar um sjálfa sig, þ.e. hvort starfsmaður fyrirtækisins hafi hlerað síma hans eða fylgst með símnotkun hans með öðrum hætti. Ekki var um að ræða afhendingu á neinum persónulegum upplýsingum til þriðja aðila líkt og var tilfellið í fyrrgreindri ákvörðun. Einnig gildir tilkynningarskylda gagnvart notendum þegar um er að ræða öryggisatvik sem þá varða, sbr. 15. gr. reglna nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga í almennum fjarskiptanetum. Þegar af þessari ástæðu þykir ekki tilefni til að fjalla nánar um þessa málsástæða Símans.

Krafa um að ákvörðunin verði ekki birt opinberlega

Í málinu gerir Síminn þá kröfu að ákvörðun PFS verði ekki birt opinberlega enda varði hún verulega einkahagsmuni sem og rannsóknarhagsmuni lögreglu almennt.

Almenna reglan er sú að PFS birtir allar ákvarðanir sínar, enda er það beinlínis skylt þegar um er að ræða úrlausn ágreiningsmála á milli fjarskiptafyrirtækja, sbr. 2. mgr. 9. gr. laga nr. 69/2003 um Póst- og fjarskiptastofnun. Opinber birting ákvarðana er þó háð takmörkunum um leynd tiltekinna upplýsinga sem sanngjarnt og eðlilegt er að njóti trúnaðar vegna viðkvæmra einkalífs- eða viðskiptahagsmuna, sbr. fyrrgreint ákvæði, auk 5. gr. upplýsingalaga nr. 50/1996. Það verður að vera hægt að sýna fram á það með rökstuddum hætti að tilteknar og sérgreindar upplýsingar falli undir fyrrnefnd ákvæði. Leiða hugsanlegar takmarkanir á birtingu þó aldrei til þess að ákvörðun í heild sinni sé ekki birt, sbr. þá meginreglu sem birtist í 7. gr. upplýsingalaga, en þar segir að ef að takmarkanir eigi aðeins við um hluta skjals skuli veita almenningi aðgang að öðru efni skjalsins.

Mun Símanum og kvartanda báðum verða gefið tækifæri til þess að benda á tilteknar upplýsingar sem rétt er að njóti trúnaðar samkvæmt framangreindu. Málsmeðferð þar að lútandi mun, venju samkvæmt, fara fram eftir að ákvörðunin hefur verið birt málsaðilum, en áður en hún er birt opinberlega. Með tilliti til þessa þykir ekki vera tilefni til að fjalla frekar um þennan þátt málsins í ákvörðun þessari.

9.

Samandregin niðurstaða PFS

Með vísan til framangreinds er það niðurstaða máls þessa að viðbrögð Símans að taka ekki til rannsóknar ábendingu kvartanda, um að starfsmaður fyrirtækisins hefði hugsanlega hlerað fjarskipti hans, fyrr en um einu ári eftir að hún barst til félagsins hafi falið í sér ámælisvert athafnaleysi. Gangi það gegn þeirri skyldu félagsins að grípa til ráðstafana til að tryggja að óviðkomandi aðili fái ekki aðgang að upplýsingum sem fara um fjarskiptanet þess, sbr. 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga.

Þá bar Símanum, eftir að rannsókn innan fyrirtækisins leiddi í ljós að starfsmaður fyrirtækisins hafði með ólögmatum hætti kynnt sér upplýsingar um fjarskiptanotkun kvartanda, að upplýsa kvartanda um að fjarskiptaleynd hefði verið rofin gagnvart honum, sbr. 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, sbr. og 15. gr. reglna nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga á almennum fjarskiptanetum. Enn fremur telur stofnunin að Síminn hefði átt að tilkynna málið til lögreglu. Með því að gera hvorugt svipti Síminn kvartanda tækifæri til að gæta réttar síns og verður það að teljast ámælisvert.

PFS átelur Símann harðlega fyrir að hafa látið PFS í té ófullnægjandi og misvísandi upplýsingar undir rannsókn málsins, eins og nánar er rakið í sérstökum kafla hér að framan.

Póst- og fjarskiptastofnun mun tilkynna um málið til lögreglu og afhenda öll viðeigandi málgögn.

Ákvörðunarorð

Það að Síminn hf. skyldi ekki taka til rannsóknar ábendingu [...] ¹⁰, um að starfsmaður fyrirtækisins hefði hugsanlega hlerað fjarskipti hennar, fyrr en um einu ári eftir að hún barst félaginu fól í sér ámælisvert athafnaleysi, sem brýtur gegn 1. mgr. 47. gr. laga um fjarskipti nr. 81/2003.

Símanum hf. bar, eftir að rannsókn innan fyrirtækisins leiddi í ljós að starfsmaður fyrirtækisins hafði með ólögumætum hætti kynnt sér upplýsingar um fjarskiptanotkun kvartanda, að upplýsa kvartanda um að fjarskiptaleynd hefði verið rofin gagnvart honum, sbr. 1. mgr. 47. gr. fjarskiptalaga, sbr. og 15. gr. reglna nr. 1221/2007 um vernd upplýsinga á almennum fjarskiptanetum.

Póst- og fjarskiptastofnun mun tilkynna um málið til lögreglu og afhenda öll viðeigandi málgögn.

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 málskostsgjald að fjárhæð 150.000 kr., skv. 6. gr. reglugerðar nr. 39/2009 um úrskurðarnefnd fjarskipta- og póstmála.

Reykjavík, 15. febrúar 2012

Hrafnkell V. Gíslason

Björn Geirsson

¹⁰ Nafn konunnar afmáð vegna trúnaðar