

Q&A – SMS/MMS driftsforstyrrelse d. 20. marts 2025

Baggrund

3's netværk oplevede torsdag d. 20. marts driftsforstyrrelser, der medførte, at det ikke var muligt at sende hverken MMS eller SMS via 3's netværk.

Driftsforstyrrelserne på SMS-trafikken har desuden gjort, at kunder ikke har kunnet modtage service-SMS'er og SMS'er fra andre operatører indtil kl. ca. 16:30 torsdag d. 20/3, hvorefter det igen var muligt.

Tofaktor-godkendelse via 3Kontakt har heller ikke fungeret, mens driftsforstyrrelserne har stået på.

Fredag morgen, d. 21. marts, kører SMS og MMS-trafik igen normalt.

3 har underrettet relevante myndigheder om fejlen i SMS- og MMS-trafik.

Var der tale om et nedbrud?

Der var tale om en driftsforstyrrelse.

Var det kun 3 der var berørt, eller påvirkede det også OiSTER og Flexii's kunder?

Der var driftsforstyrrelse på 3's netværk, og det bruger OiSTER og Flexii's kunder også. Det var derfor alle tre selskabers kunder, som var berørt.

Er I blevet hacket?

Nej. Der er tale om en driftsforstyrrelse, så vi er ikke blevet hacket.

Er de sms'er jeg har forsøgt at sende og modtage i perioden blevet hacket?

Nej. Der er tale om en driftsforstyrrelse, så dine SMS'er er ikke blevet hacket.

Hvorfor har jeg ikke kunne logge ind på 3Kontakt via tofaktor-godkendelse?

Tofaktor-sms'en sendes ud via 3, så derfor var der problemer med at logge ind med tofaktorgodkendelse via SMS på 3Kontakt. Det er dog løst nu.

Hvad er det sket med de SMS'er jeg har forsøgt at sende?

Hvis du fik en fejl, da du forsøgte at sende SMS'er i går da driftsforstyrrelsen stod på, vil beskeden ikke være sendt, og blev det heller ikke efter fejlen blev løst. Hvis det derimod så ud som om, at SMS'en blev sendt, men modtageren ikke fik den, vil den højst sandsynligt været sendt da fejlen blev løst omkring midnat.

Hvad er der sket med de SMS'er jeg skulle have modtaget?

Hvis afsenderen fik en fejl, da vedkommende forsøgte at sende SMS'er i går da driftsforstyrrelsen stod på, vil beskeden ikke være sendt, og blev det heller ikke efter fejlen blev løst ved midnat. Hvis det derimod så ud som om, at SMS'en blev sendt, men du ikke fik den, vil den højst sandsynligt været modtaget da fejlen blev løst omkring midnat.

2025.03.20
SMS og MMS fejl
QA til KS

Hvordan har I tænkt jer at kompensere for det?

Ifølge vores vilkår, som alle kunder underskriver ifm. oprettelsen, har de ikke krav på kompensation i forbindelse med denne driftsforstyrrelse. Hvis kunden ikke vil acceptere det, kan du vende det med din teamleder, som vil vurdere sagen.

Jeg går og venter på at få en service-SMS om en pakke, jeg skal modtage. Hvordan kan jeg vide, om jeg har modtaget min pakke?

Du vil muligvis have modtaget den, efter at fejlen blev løst ved midnat. For god ordens skyld vil vi opfordre dig til at tjekke, hvor langt din pakke er kommet via din pakkeleverandørs Track and Trace-service. Den finder du på deres hjemmeside.

Jeg går og venter på post fra e-boks. Hvad gør jeg, hvis jeg ikke har modtaget en SMS?

Du vil muligvis have modtaget den, efter at fejlen blev løst ved midnat. For god ordens skyld opfordrer vi dig til at logge ind manuelt på e-boks for at se, om du skulle have modtaget den meddelelse, du venter på.

Er der informationer, folk har forsøgt at sende i den omtalte periode, sikre?

Ja.

Har I meldt det til relevante myndigheder.

Ja, vi har meldt driftsforstyrrelserne til relevante myndigheder.

Er driftsforstyrrelsen relateret til nedlukningen af jeres 3G netværk?

Nej, de to ting har intet med hinanden at gøre.