

Konsumentmarknadsavdelningen
Anna Montelius
08-678 58 12
anna.montelius@pts.se

Com Hem AB
Att. Susanne Tidhult

Underrättelse enligt 5 kap. 7 b § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK)

Saken

Underrättelse enligt 7 kap. 4 § LEK - fråga om operatörs skyldighet att tillhandahålla kostnadsfri spärrning vid överskridande av kreditgräns enligt 5 kap. 7 b § LEK.

Post- och telestyrelsens underrättelse

Enligt 5 kap. 7 b § första stycket LEK ska den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst avgiftsfritt ge abonnenten en möjlighet att få tjänsten spärrad vid ett belopp som abonnenten anger på förhand. När fordran mot abonnenten överstiger det angivna beloppet ska tjänsten avgiftsfritt avbrytas, om abonnenten inte begär att tjänsten ändå ska tillhandahållas.

Post- och telestyrelsen (PTS) anser att Com Hem AB (Com Hem) inte ger sina abonnenter möjligheten att få sin tjänst spärrad i enlighet med denna regel. Företaget underrättas därför i enlighet med 7 kap. 4 § LEK.

För att följa 5 kap. 7 b § LEK ska Com Hem se till att företaget erbjuder sina abonnenter kostnadsfri kreditspärr i enlighet med lagens krav.

Com Hem bereds tillfälle att senast den 15 juni 2011 redogöra för vilka åtgärder företaget vidtagit för att följa regeln om kostnadsfri spärr vid ett på förhand valt belopp.

Om rättelse i enlighet med denna underrättelse inte sker kan myndigheten med stöd av 7 kap. 5 § LEK komma att meddela de förelägganden och förbud som

Kommunikationsmyndigheten PTS

Post- och telestyrelsen

Postadress:
Box 5398
102 49 Stockholm

Besöksadress:
Valhallavägen 117
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00
Telefax: 08-678 55 05
pts@pts.se

behövs för att rättelse ska ske. Eventuella förelägganden och förbud kan komma att förenas med vite.

Bakgrund

I förarbetena till de aktuella reglerna i LEK (prop. 2007/08:86 sid. 20) uttalade regeringen bland annat följande.

Ett abonnemangsavtal för exempelvis telefoni innebär oftast att telefonitjänster tillhandahålls löpande mot betalning i efterskott, vilket i princip ger abonnenten rätt till en oinskränkt kredit med därpå följande kreditansvar. Regeringen ansåg vidare att en rimlig utgångspunkt vid ingående av kreditavtal bör vara att kredittagaren har möjlighet att bestämma en övre gräns för den kredit som avtalet ska innefatta. Detta ger kredittagaren en möjlighet att själv överblicka konsekvenserna av avtalet. När det gäller abonnemangsavtal för telefoni är det dessutom viktigt att abonnenten kan skydda sig mot kostnader som uppstår genom till exempel obehörig användning av abonnemanget.

Regeln om kostnadsfri kreditspärr i 5 kap. 7 b § LEK trädde ikraft den 1 juli 2008 och enligt PTS uppfattning har operatörerna haft lång tid på sig att införa och erbjuda sina kunder denna typ av spärr.

PTS har genomfört en tillsynsinsats mot flera operatörer för att se hur reglerna om spärrtjänster i 5 kap 7 a och b §§ följs. Com Hem är en av de operatörer som har varit föremål för tillsyn. Av Com Hems yttrande i ärendet framgår att företaget inte tillhandahåller sina abonnenter någon kreditspärr. Com Hem har i yttrande anfört att företaget inte upplevt att kunderna efterfrågar kreditspärr och Com Hem tillhandahåller mot bakgrund av detta i dagsläget ingen kreditspärr för sina kunder inom fast telefoni. Eftersom den spärr av telefonnummer som Com hem erbjuder innefattar de dyraste samtalstyperna och denna aktiveras med omedelbar verkan anser Com Hem att samtalskostnaderna begränsas i tillräcklig omfattning i och med det.

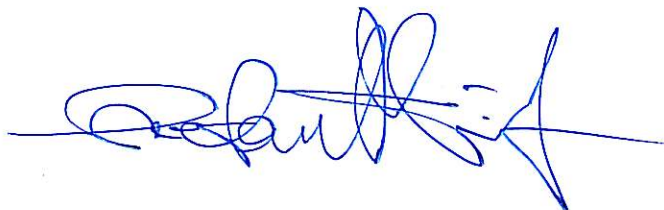
PTS bedömning

Enligt 5 kap. 7 b § LEK ska den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst ge abonnenten en möjlighet att få tjänsten spärrad vid ett belopp som abonnenten anger på förhand. När fordran mot abonnenten överstiger det angivna beloppet ska tjänsten avgiftsfritt avbrytas, om abonnenten inte begär att tjänsten ändå ska tillhandahållas.

Eftersom Com Hem inte erbjuder en sådan kreditspärr bedömer PTS att företaget inte lever upp till kraven i 5 kap. 7 b § LEK.

I 7 kap. 4 § LEK anges bl.a. att om tillsynsmyndigheten finner skäl att misstänka att den som bedriver verksamhet enligt denna lag inte efterlever lagen, eller de beslut om skyldigheter eller villkor eller de föreskrifter som har meddelats med stöd av lagen, ska myndigheten underrätta den som bedriver verksamhet om detta förhållande och ge denne möjlighet att yttra sig.

Mot bakgrund av vad som angetts ovan anser PTS att Com Hem inte följer bestämmelserna i 5 kap. 7 b § LEK och företaget ska därför underrättas med stöd av 7 kap. 4 § LEK.



Stefan Williamson
Stf. avdelningschef, Konsumentmarknadsavdelningen

Underrättelsen har beslutats av stf. avdelningschefen Stefan Williamson. I ärendets slutliga handläggning har även enhetschefen Anna Boström och föredraganden Anna Montelius deltagit.