



Minnesanteckningar

Förvaldsforum

Datum: Torsdag den 18 mars 2004
Plats: IVA, Grev Turegatan 16, Stockholm
Deltagarlista: Se bilaga 1

1. Mötets öppnande

Bo Martinsson hälsade deltagarna välkomna till dagens möte.

2. Genomgång av föregående protokoll

Inga synpunkter eller kommentarer framfördes därför lades protokollet till handlingarna.

3.1 Klagomålsstatistik

Mattias Grafström, PTS informerade om att allmänhetens klagomålsanmälningar till PTS på operatörerna minskat med 25% under Q1 2004 jämfört med Q4 2003. Klagomålen gäller fortfarande samma typer av problem, men ett färre antal anmälningar har gjorts de senaste månaderna.

3.2 Nya föreskrifter

Catarina Molin, PTS berättade om arbetet med de nya föreskrifterna om förval. Den nu gällande föreskriften ligger till grund för arbetet. PTS har som ambition att i den nya föreskriften försöka göra vissa anpassningar till reglerna i distansavtalslagen, lagen om elektronisk kommunikation samt även begreppsmässiga anpassningar. Ett färdigt förslag kommer att skickas ut på remiss, inget datum är dock angivet för tillfället. Efter fråga från Gustaf Ehrner, Tele2, berättade Catarina att den gamla föreskriften kommer att gälla även efter den 24 juli om ingen ny föreskrift antagits innan dess. I samband med att den nya föreskriften antas kommer den gamla behöva upphävas för att sluta att gälla.

4. Information om distansavtalslagen i förhållande till avtal om förval.

Anna Montelius, Konsumentverket berättade om distansavtalslagen (DAL). Se bifogad PowerPoint-presentation.

- Gustav Ehrner frågade i vilken utsträckning som DAL gäller för Internet,

exempelvis vid elektroniska signaturer. Anna Montelius, KO meddelade att DAL gäller vid beställning över Internet liksom alla andra distansavtal.

5. Status beträffande branschöverenskommelser för förvalsbeställningar

Bo Martinsson berättade bakgrunden till att arbetsgruppen inrättades och om det förslag till branschöverenskommelse som framarbetats. PTS har varit sammankallande och lett arbetet främst i form av att utifrån förvalsoperatörernas åsikter ta fram ett förslagsutkast. Bo Martinsson berättade också att PTS den 20 januari efter interna diskussioner beslutade att myndigheten inte kunde fortsätta sitt deltagande. Anledningen var att PTS inte anser det vara lämpligt att inneha en alltför aktiv roll vid framtagande av branschöverenskommelser, då detta eventuellt skulle kunna försvåra PTS tillsynsarbete. Bo Martinsson frågade vad som hänt efter det att PTS inte längre medverkar.

- Gustav Ehrner, Tele2 berättade att inget nytt möte har anordnats och föreslog att mötena kunde fortsätta i anslutning till en undergrupp till IT företagens möten.
- Håkan Kronqvist föreslog att mötena kunde fortsätta i anslutning till IT företagens möten. OBS! Samma strecksats som ovan, jag tror att det var Gustaf som tog upp det först.
- Anna Montelius, KOV, sade att KOV eventuellt skulle kunna tänka sig att driva frågan vidare i någon form om intresse från operatörerna finns.
- Flera av de samlade uttryckte en positiv inställning till KOVs medverkan. Inget beslut fattades.

6. Rapportering om arbetet i arbetsgruppen Förval Teknik.

Nils Weidstam, ordf. i arbetsgruppen, informerade om det pågående arbetet. På deras senaste möte hade de diskuterat TeliaSoneras referenserbjudande angående återförsäljning av abonnemang, som kommer presenteras den 18 maj och eventuella följder av detta.

Den slutsats som arbetsgruppen hade kommit fram till var att det viktiga är inte att betalteletjänster och nummerupplysningstjänster omfattas av förval, utan det viktiga för en operatör är att kunna lämna alla samtalskostnader på en faktura till sin kund. Därmed så ligger arbetet i arbetsgruppen med frågan om förval för dessa samtalsslag på is för närvarande.

- Nils Weidstam sade att det utreds om en avräkningstjänst från TeliaSonera är möjlig.
- Helena Åsberg, Unicorn Telecom, framförde synpunkten att en av de stora konkurrensproblemen för de mindre operatörerna gäller billingavtal med de andra operatörerna.

7. Modemkapning via andra nummer än betalteletjänstnummer

Mattias Grafström, PTS, höll i diskussionen om modemkapning. Han började med att meddela att både TeliaSonera och Spray har vidtagit åtgärder för att försöka förhindra modemkapning genom att stänga av vissa destinationer som exempelvis Diego Garcia och satellituppkopplingar.

- Daniel Dersén, Spray berättade att Spray löst problemet för kunder som eventuellt skulle vilja nå den avstängda destinationen genom att deras

- kundtjänst kan upphäva spärren.
- Gustaf Ehrner, Tele2, påpekade att ett svårt problem är att stoppa modemkapning till enstaka nummer då dessa lätt kan bytas ut.
 - Mattias Grafström, PTS, undrade om det vore bra om PTS hade information på hemsidan om spärrade telefonnummer/*destinationer*.
 - Gustaf Ehrner, Tele2 menade att då skulle det krävas en daglig uppdatering. Däremot har Konsumentverket en programvara som heter bluffstopparen och är bra.
 - Daniel Dersén, Spray, hävdade att det var viktigt att konsumenterna fick ut information om vad operatörerna gör för att förhindra kapning.
 - Eva Debels, Konsumentverket, berättade att KO märkt av en markant ökning av anmälningar från allmänheten om modemkapning till destinationerna Lichtenstein och vissa stillahavsöar.
 - Gustaf Ehrner, Tele2, påpekade att vid modemkapningar till utländska destinationer måste operatören betala och därför måste även kunden göra det.
 - Eva Debels, Konsumentverket sa att operatörerna har kunskapen och möjligheten att kunna spärra av nr men att de inte informerar kunderna tillräckligt om detta. Hon ansåg att operatörerna borde ta ett större aktivt ansvar för att skydda konsumenterna.
 - Gustav Ehrener, Tele2, framlade förslaget att det kunde bli en försäkringsfråga, exempelvis täckas av en hemförsäkring.
 - Håkan Kronqvist, TeliaSonera, berättade att de erbjuder sina kunder möjligheten att avgiftsfritt spärra betalsamtal och utlandssamtal utanför Norden.
 - Helen Åsberg, Unicorn Telecom, lämnade förslaget att dialers skulle kunna förbjudas genom lagstiftning.

8 Övrigt

Nils Weidstam informerade om att Telemuseet är stängt från och med den 18 januari och att delar av utställningen återfinns på Tekniska museet. Nils Weidstam tog också upp frågan kring införande av förval i mobilnätet då han ansåg att det borde följa samma utveckling som det fasta nätet. Bo Martinsson svarade att det inte finns en laglig skyldighet idag för någon operatör att erbjuda förval i mobilnätet

9. Nästa möte

Efter förslag från PTS beslutades nästa möte till 23 september kl.10.00-12.00
Bo Martinsson tackade för visat intresse och avslutade mötet.

Vid pennan
Lena Lobelius

Deltagarlista för mötet i Förvalsforum den 18 mars 2004

| Namn | Organisation | E-post |
|----------------------------|------------------|--|
| Anna Ström | Glocalnet | Anna.strom@glocalnet.com ; |
| Helena Åsberg | Unicorn Telecom | helena@lwcg.se ; |
| Therese Dorsch | Unicorn Telecom | therese@unicorn.tv ; |
| Nils Weidstam | iSpace Telecom | Nlw@ispace.se ; |
| Daniel Dersén | Spray Network | Daniel.dersen@staff.spray.se ; |
| Håkan Krongvist | TeliaSonera | Hakan.Krongvist@teliasonera.com ; |
| Haider Ali Biswas | Equant | Haider.biswas@equant.com ; |
| Gustaf Ehrner | Tele2 | Gustaf.ehrner@tele2.se ; |
| Nathalie Waardahl | Konkurrensverket | Nathalie.waardahl@kkv.se ; |
| Anna Montelius | Konsumentverket | Anna.montelius@konsumentverket.se ; |
| Eva Debels | Konsumentverket | Eva.debels@konsumentverket.se ; |
| Mattias Grafström | PTS | Mattias.grafstrom@pts.se ; |
| Susanne Severin Tedborn | PTS | Susanne.severin-tedborn@pts.se ; |
| Catarina Molin | PTS | Catarina.molin@pts.se ; |
| Lena Lobelius | PTS | Lena.lobelius@pts.se ; |
| Bosse Bredby | MCI | Bo.Bredby@se.mci.com |
| Björn Haraldsvik | Equant | Bjorg.Haraldsvik@Equant.com |
| Charles Savelius | Telenor | Charles.savelius@telenor.se |
| Bo Martinsson | PTS | Bo.martinsson@pts.se ; |