



HANDLÄGGARE, AVDELNING/ENHET, TELEFON, E-POST

Susanne Severin Tedborn  
Tillsyn konsumentfrågor  
08-678 57 40  
susanne.severin-tedborn@pts.se

## Minnesanteckningar

### Förvalsforum 23 september 2004 kl 10.00—12.00.

Plats: PTS, Intendenturrummet  
Deltagarlista: Se bilaga 1

#### 1. Inledning

Mattias Grafström (PTS), hälsade deltagarna välkomna till mötet. Mattias informerade om att p.g.a. en omorganisation inom PTS ligger aktiviteten Förvalsforum numera under enheten för tillsyn konsumentfrågor där Mattias är enhetschef.

Inga övriga synpunkter hade kommit in förutom en fråga rörande betalsamtal som avsågs att tas upp under punkten 5.2 Nya (förvals)föreskrifter.

En presentationsrunda av deltagarna följde.

#### 2. Minnesanteckningar från föregående möte

Minnesanteckningarna från föregående förvalsforum lades till handlingarna då inga synpunkter framkom. Minnesanteckningarna återfinns på PTS hemsida, [www.pts.se](http://www.pts.se).

#### 3. Diskussion om ”vidareutveckling” av förvalsforum

PTS presenterade en idé om att bredda förvalsforum till att omfatta fler frågor av slutanvändarkaraktär än endast förvalsfrågor. Anledningen är främst att det finns relativt många andra frågor än rena förvalsfrågor, och som rör slutanvändarfrågor som eventuellt skulle kunna behandlas i ett sådant här

forum. Frågan är emellertid om det finns intresse för detta från operatörernas sida och hur brett område forumet i så fall ska täcka in.

En kort diskussion följde. En fråga som diskuterades var bland annat att en konsekvens av att täcka in "alla" slutanvändarfrågor, även t.ex. nätsäkerhetsfrågor, troligen skulle innebära att vissa operatörer måste skicka flera representanter till mötena vilket kanske inte är önskvärt.

Slutsatsen var att forumet i fortsättningen kommer att vara ett konsumentforum där fler frågor med slutanvändarintresse än förvalsfrågor tas upp, och att framtiden får utvisa vilken bredd det kommer att vara på frågorna som tas upp. Om agendan annonseras i god tid ökar dessutom chansen att skicka lämpliga personer till mötena.

#### **4. PTS presentation om pågående arbete med konsumentrelaterade frågor**

En kort presentation om olika delar av PTS verksamhet rörande slutanvändarfrågor följde.

##### **4.1 Informationsavdelningen**

Eftersom representanten från PTS Informationsavdelning fått förhinder informerade Mattias istället kort om en del av informationsavdelningens arbete rörande konsumentfrågor.

Alla klagomål går till PTS informationsavdelning där såväl muntliga som skriftliga klagomål statistikförs i en databas. Denna statistik tar ingen hänsyn till kundstocken eller till huruvida PTS bedömer att den som har klagat har rätt eller inte. Detta påpekar PTS till journalister som begär ut statistiken, men ibland används siffrorna ändå på ett ganska onyanserat sätt i pressen. Statistiken ger PTS ett bättre underlag för eventuella informationsinsatser och tillsyn. De skriftliga klagomålen besvaras i skriftlig form, oftast med ett standardsvar, och kan sedan fungera som underlag för tillsynsåtgärder.

Informationsavdelningen tar även fram diverse tryckt material och FAQs (vanliga frågor och svar) i samarbete med de olika sakavdelningarna. För närvarande pågår ett arbete med att ta fram ett faktablad med information om olika konsumentskyddande regler som finns i lagen om elektronisk kommunikation (EkomL). Det är främst regler som inte fanns med i telelagen som tas upp och faktabladet är tänkt att spridas till så många som möjligt som berörs av reglerna, exempelvis så kommer faktabladet att skickas till alla operatörer vid anmälan.

##### **4.2 Avdelningen för marknadsfrågor – tillsyn konsumentfrågor**

Mattias informerade om ett antal paragrafer i kapitel 5 i EkomL som tillkom i samband med EkomL:s införande i juli 2003 och för vilka enheten för tillsyn konsumentfrågor har ansvar.

*15 § 5 kap EkomL – regler om vad ett avtal mellan en slutanvändare och den som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster eller anslutning till ett allmänt telefontät skall innehålla uppgifter om (12 punkter).*

PTS kommer att inleda ett tillsynsarbete där myndigheten ska se hur paragrafen efterlevs. Arbetet kommer troligen att starta kring årsskiftet. I första hand kommer avtalsvillkor att sökas på nätet, men i de fall avtalsvillkoren inte finns på nätet kommer PTS att begära in nödvändig information. PTS kommer inte att bedöma huruvida avtalsvillkoren är skäliga eller inte, det är Konsumentverkets uppgift.

*16 § 5 kap EkomL – regler om ändring av avtal.* Om den som tillhandahåller abonnenter elektroniska kommunikationstjänster vill ändra avtalet skall abonnenten underrättas om ändringen minst en månad innan avtalet träder i kraft. En abonnent som inte godtar de nya villkoren får säga upp avtalet utan att därvid drabbas av någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse och skall upplysas om detta i underrättelsen.

*17 § 5 kap EkomL – regler om prisinformation.* Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst skall hålla information om gällande priser, taxor och allmänna villkor för tillgång till och användning av telefonitjänsten allmänt tillgänglig.

*7 § p.5 5 kap EkomL – regler om specificerade räkningar.* Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst skall avgiftsfritt tillhandahålla en abonnent specificerade telefonräkningar som gäller användning av ett allmänt telefontät till fast nätanslutningspunkt eller därtill hörande allmänt tillgängliga telefonitjänster, om inte abonnenten har begärt att räkningen skall vara ospecificerad.

PTS håller för närvarande på med ett arbete för att se om föreskrifter eventuellt kan bli aktuellt på området. PTS kommer bland annat att begära in exempel på hur räkningarna ser ut idag och efter en analys av detta avgöra om föreskrifter behövs eller inte.

PTS har även i en skrivelse till Näringsdepartementet bland annat föreslagit att regeln om specificerade räkningar även borde omfatta mobil telefoni (med möjlighet att göra vissa undantag, t.ex. kontantkort).

*Tjänstekvalitetsfrågor.* Det finns även regler i EkomL om tjänstekvalitetsfrågor och möjlighet för PTS att ställa vissa krav på operatörerna rörande tjänstekvalitet, exempelvis krav på att operatörer måste offentliggöra olika kvalitetsparametrar på tjänster. PTS håller för närvarande på att se över om och i så fall vilka krav som kan bli aktuella. Idag finns exempelvis redan en ETSI-standard med olika parametrar rörande tjänstekvalitet.

En kommentar som kom upp på mötet i anslutning till detta var svårigheten med att veta/bestämma vem som tar ett helhetsansvar för hela samtalet, vem är ansvarig för detta...

## Avdelningen för nätsäkerhet – tillsyn och utredningar

Anna Hörnlund presenterade en del av de områden som enheten för tillsyn och utredningar på Avdelningen för nätsäkerhet arbetar med och då främst frågor som har slutanvändaranknytning. Kap 6 i EkomL är det kapitel som behandlar denna typ av frågor.

Avdelningen för nätsäkerhet arbetar bl.a. med integritetsfrågor, något som ofta är ”andra sidan” av något annat såsom utlämning av abonnentuppgifter. I takt med att elektroniska kommunikationer blir vanligare blir det allt viktigare att kunna skydda användarnas integritet.

Några bestämmelser i EkomL som berör operatörernas förhållande/skyldigheter mot slutanvändare.

*Det finns en skyldighet att säkerställa att behandlade uppgifter skyddas.* Med behandlade uppgifter avses inte endast personuppgifter utan även t.ex. skydd för juridiska personers affärshemligheter. Skyddet är tvingande. Den säkerhet som avses är skydd mot obehörig avlyssning och liknande och har inte med driftsäkerheten i nätet att göra.

*Behandling av trafikuppgifter.* En trafikuppgift är en uppgift som behandlas i syfte att befordra ett elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera detta meddelande. Det rör sig således inte om innehållet i meddelandet.

Huvudregeln är att trafikuppgifter ska utplånas eller avidentifieras när de inte längre behövs för att överföra ett elektroniskt meddelande, eller för att fakturera ett sådant meddelande. Ur bl.a. polisens synvinkel är det däremot viktigt att trafikuppgifter sparas så länge som möjligt, så att relevanta uppgifter kan hittas vid utredning av brott. Det pågår även en diskussion på internationell nivå där man diskuterar denna fråga bl.a. med tanke på terroristbekämpning och annan brottsbekämpning.

*Abbonentuppgifter* EkomL innehåller bestämmelser både om skyldighet att lämna ut abonnentuppgifter (kap 5 EkomL) och bestämmelser om skydd för den personliga integriteten (kap 6 EkomL). Teleoperatörerna har en skyldighet att lämna ut abonnentuppgifter till den som bedriver abonnentupplysning om inte uppgifterna omfattas av sekretess eller tystnadsplikt. För att operatörerna ska få lämna ut uppgifterna om sina abonnenter krävs också samtycke från abonnenterna. När sedan uppgifterna ska föras in i en abonnentförteckning, måste en abonnent som är en fysisk person få information om vilka ändamål som finns med en förteckning innan personuppgifter om honom får upptas i den. Om förteckningen finns i elektronisk form t.ex. på Internet, ska abonnenten även upplysas om vilka sökmöjligheter en sådan förteckning har. Det krävs samtycke för att behandling av personuppgifter ska vara tillåten om abonnenten är en fysisk person (räcker ej med information).

*Planerade aktiviteter under hösten.* Två av de områden som nämndes under mötet och som avdelningen planerar att arbeta med under hösten är dels

det redan pågående arbetet med abonnentupplysningsfrågor och dels trafikuppgifter.

Angående abbonentuppgifter har PTS under sommaren gått ut och frågat mobiloperatörer om deras rutiner kring utlämnande av abonnentuppgifter.

- Två frågor som undersöks är om EkomL kan tillämpas på abonnentupplysningsföretagen som har en ansvarig utgivare och om kvaliteten på de utlämnade uppgifterna är en fråga för EkomL.
- En öppen fråga är om man måste ha hemligt nummer för att slippa ha sina personuppgifter på nätet.
- Det pågår en översyn av PTS föreskrift om utlämning av abonnentuppgifter.

Angående trafikuppgifter pågår det som tidigare nämnts diskussioner på olika håll vilka kan komma att förändra de regler som finns i dag i EkomL där huvudregeln är att trafikuppgifter ska utplånas eller avidentifieras. Det mest långtgående förslaget, som PTS ser det, är ett förslag inom EU som innebär att skapa lagstiftning som möjliggör lagring av trafikdata i större utsträckning (i syfte att bekämpa terrorism och annat brottslighet).

## Information om pågående förvalsaktiviteter på PTS

### 4.3 Klagomålsstatistik

Antalet klagomål som kommer in till PTS och som rör förval är oförändrat sedan förra mötet i våras. Ungefär 100 klagomål i månaden rör förval. Detta innebär en minskning jämfört med hösten 2003. Dock är förval tillsammans med området räkningar fortfarande de områden där PTS får in flest klagomål. Andra områden som också genererar många klagomål är avtalsvillkor och ADSL.

I PTS klagomålsstatistik är inte hänsyn tagen till respektive operatörs kundstock.

### 4.4 Nya föreskrifter

En anpassning av förvalsföreskriften kommer först att ske efter det att det finns en SMP-operatör utsedd på marknaden där förval ingår.

Intentionen är att så många samtalsslag som möjligt ska ingå i förvalsskyldigheten. En fråga som PTS för närvarande funderar över är om vissa idag existerande undantag från förvalsskyldigheten, ska tas bort i den nya föreskriften, såsom t.ex. undantaget för betalsamtal. PTS refererade också till att det i våras pågick ett samarbete angående detta mellan flera operatörer, men att detta arbete lades ner p.g.a. att det problem operatörerna främst ville komma åt, att få alla samtal på en faktura, verkade kunna lösas på andra sätt än genom tekniska anpassningar. PTS undrade om någon på detta möte hade någon kommentar till funderingarna över att ta bort något eller några undantag

från förvalsskyldigheten. En diskussion följde. Några kommentarer som framkom var (rörande betalsamtal):

- Tidigare har påpekanden förts fram om att kombinationen förval, nummerportabilitet och betalsamtal kan innebära en risk för att abonnenten blir debiterad flera gånger för samma samtal.
- Detta är mycket av ett tekniskt problem som går att lösa om operatörerna vill, men i våras fanns det inte intresse från operatörskollektivet som deltog i arbetsgruppen att genomföra det.
- Det förslag på GTA-skyldigheter som PTS har presenterat löser de problem som de flesta operatörer är mest intresserade av, nämligen att få alla samtal på en faktura.
- TeliaSonera sade att i TeliaSoneras abonnemangsprodukt som finns idag, omfattas den så kallade resttrafiken. Idag fungerar det att hantera alla samtal på en faktura rent administrativt, men för att kunna hantera trafiken också, krävs signaleringslösningar, information om charging operator.
- Om betalsamtal ska omfattas av förval blir det många inblandade och många avtalsrelationer krävs, det är frågan om det kostar mer än det smakar.
- Det viktigaste är att PTS lägger så mycket resurser som möjligt på att få ut GTA-beslutet, det är mycket viktigare än att lösa förvals- och betalsamtalsproblematiken.
- Kan en databas liknande SNPAC vara motiverat för förval?

Det beslutades att vid nästa möte återuppta en diskussion om det kan vara lämpligt att i en arbetsgrupp ånyo diskutera betalsamtalsfrågan sett ur ett förvalsperspektiv.

## 5. Övrigt

En operatör undrade om det fanns intresse från andra operatörer om att fortsätta arbetet med branschöverenskommelser för förval. En kort diskussion om detta följde. Några kommentarer var:

- Inget omedelbart behov finns nu. Däremot kan det bli aktuellt för bitströmsaccess och GTA i framtiden.
- Behov finns nog visst men då är det viktigt att det blir en koppling till t.ex. PTS prisjämförelsesida eller liknande, så att det blir något av en kvalitetsstämpel att vara med.
- Konsumentverket, KOV, informerade om att man för närvarande inte kommer att ta upp detta arbete, bland annat p.g.a. att det inte inplanerats tidigare och på att den typen av branschöverenskommelse som påbörjades förra hösten inte är det sätt som KOV brukar arbeta

med branschöverenskommelser på. Anna Montelius från KOV lovade dock att undersöka om det är möjligt att bjuda in operatörerna till ett möte där KOV kan informera om på vilket sätt KOV eventuellt kan delta i arbetet med att ta fram någon form av branschöverenskommelse/checklista/allmänna råd och ge exempel på hur en sådan i så fall skulle kunna se ut.

- PTS framförde att även om förvalsproblemen har minskat är det dock fortfarande ett av de områden där PTS får in flest klagomål.

## **6. Nästa möte**

Nästa möte bestämdes äga rum den 3 februari 2005 mellan kl 9.30-12.00 med reservation för att ändra datum om behov finns. Kallelse skickas ut separat samt läggs ut på PTS hemsida.

Vid pennan,

Susanne Severin Tedborn