



HANDLÄGGARE, AVDELNING/ENHET, TELEFON, E-POST

Pamela Davidsson  
Avdelningen för marknadsfrågor  
08 678 55 93  
[pamela.davidsson@pts.se](mailto:pamela.davidsson@pts.se)

## Kartläggning av Specificerade telefonräkningar

### 1 Bakgrund

#### 1.1 Lag (2003:389) om elektronisk kommunikation

##### 5 kap. Tjänster till slutanvändare m.m.

###### Allmänna skyldigheter

7 § Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst skall.....  
...

5. **avgiftsfritt tillhandahålla en abonnent specificerade telefonräkningar** som gäller användning av ett allmänt telefonnät till **fast nätanslutningspunkt** eller därtill hörande allmänt tillgängliga telefonitjänster, om inte abonnenten har begärt att räkningen skall vara ospecificerad, .....

Samtal som är avgiftsfria för den uppringande abonnenten får inte anges på dennes telefonräkning.

Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer **får meddela föreskrifter** om på vilket sätt skyldigheterna skall fullgöras och om undantag från skyldigheterna.

#### 1.2 Föreskrifter mm

Post- och telestyrelsen har inte meddelat föreskrifter om specificerade telefonräkningar. Det finns således ingen specificerad lägsta nivå av vilken information en specificerad telefonräkning ska innehålla.

PTS har under hösten 2004 kartlagt hur operatörernas specificerade telefonräkningar ser ut. Resultatet av kartläggningen kommer att utgöra underlag för ställningstagande om PTS behöver påbörja arbete med att ta fram en föreskrift eller ej.

## 2 Utskick och svarande

Som ett led i kartläggningen begärde PTS att operatörer sände in ett exempel på en specificerad telefonräkning, samt eventuella priser för olika specificeringsnivåer. För det fall att de hade olika versioner av abonnemang och telefonräkningar bad vi dem att sända in sin mest detaljerade specificerade telefonräkning. Vi bad dem även att besvarar några frågor i en enkät som medföljde brevet.

Begäran om svar på enkät och exempel på specificerad telefonräkning sändes ut till 59 operatörer med brev 12 oktober och via epost 14 oktober.

Svar på enkäten har kommit in från 40 operatörer. Specificerade räkningar har kommit in från 35 operatörer. Fem operatörer har meddelat att de i avstår från att svara.

## 3 Enkät

Enkäten innehöll 5 frågor som dels kunde besvaras med kryss i en eller flera i rutor, dels med kompletterande fri text.

### Fråga 1.

#### **I vilket format kan de specificerade räkningarna levereras?**

De flesta som svarat på denna fråga har angett att de har något eller några av alternativen på papper, elektroniskt eller via en webb-sida som är kostnadsfritt. Några operatörer, både fast och mobilt, uppger att de tar en avgift för att skicka ut specificerad räkning.

Ingen operatör har angett att de kan tillhandahålla specificerad telefonräkning i blindskrift.

### Fråga 2.

#### **Om kunden inte vill ha en specificerad telefonräkning, vad kan han då göra?**

De vanligaste kontaktformerna med operatören är att ringa, skicka brev eller skicka e-post. Tre operatörer anger att deras kunder inte kan avstå från specificerad räkning.

Det är snarare vanligare att kunden behöver fråga för att få specificerad räkning än för att avstå.

**Fråga 3.****Använder ni olika debiteringsperioder (t.ex. dagtid/övrig tid)?**

Ett övervägande antal av operatörerna använder olika debiteringsperioder. De operatörerna som använder olika debiteringsperioder har ofta inte svarat hur debiteringsperioderna anges. I vissa fall hänvisar man till en webb-sida för information om taxor etc.

**Fråga 4.****Informerar ni om öppningsavgifter på telefonräkningen?**

Övervägande antalet operatörer svarar att de inte informerar om öppningsavgifter på telefonräkningen. Av dem som svarat att de informerar om öppningsavgiften har de flesta svarat att öppningsavgiften anges inkluderat i samtalskostnaden.

**Fråga 5.****Har ni annat debiteringsintervall för samtal än 1 sekund?**

Merparten av operatörerna anger att de inte har annat debiteringsintervall än 1 sekund. De flesta har angett att de inte informerar om debiteringsintervall och om det görs så är det inte på den specificerade räkningen.

## 4 Specificerade telefonräkningar

Operatörerna fick själva avgöra vilket exempel av specificerad telefonräkning de sände in. PTS hade inte i förväg begärt att viss information skulle framgå av de exempel som sändes in.

Eftersom det inte går att utläsa från de specificerade räkningar som skickats in om det finns tjänster eller typer av samtal som inte använts under perioden så är det inte möjligt att ge ett fullständigt svar på frågan hur alla tillgängliga tjänster och typer av samtal specificeras av operatören. Ett exempel på detta är att det inte går att kontrollera hur avgiftsfria samtal hanteras på den specificerade räkningen, finns de inte på den specificerade räkningen kan det helt enkelt bero på att denna typ av samtal inte har ringts under perioden.

### 4.1 Specificering av kostnader

Många anger inte tydligt vilken period som räkningen omfattar. En del andra skriver enbart samtal ringda till och med ett visst datum, dvs. de anger inte startdag för räkningens omfattning. I sammanställningen över kostnader varierar det också stort mellan operatörerna huruvida fasta avgifter, faktureringsavgifter och engångsavgifter finns med eller inte. Dock går det inte att dra någon slutsats om detta eftersom ingen kontroll gjorts av vilka som faktiskt tar ut denna typ av avgifter.

Alla operatörer (förutom något enstaka undantag som inte skickat in samtliga sidor) som har lämnat in exempel på specificerad räkning har specificerat kostnaden för varje enskilt ringt samtal. Många presenterar även en summering av kostnaden för alla samtal/tjänster av en viss typ eller till en viss destination, kan t

ex vara till mobiltelefon, till annan operatör eller till utlandet. Det är däremot väldigt få som på räkningen anger någon form av prislista, alltså hur mycket olika samtalsvarianter kostar eller hur mycket det kostar att ringa vid olika tider på dygnet i de fall som det är relevant.

## 4.2 Specificering av samtal och tjänster

I princip alla har med uppringt nummer, datum, tid och samtalslängd i den specificerade räkningen. Många anger också destination och/eller typ av samtal i samtalslistningen.

En operatör har sänt in ett exempel där även frisamtal finns specificerade till totalt antal och total tid.

# 5 Krav på specificering

## 5.1 Internationell Harmonisering

Independent Regulators Group, ett samarbetsorgan för teleregleringsmyndigheter har tagit fram en vägledning<sup>1</sup> om vad som kan vara minimikrav på innehåll i en specificerad telefonräkning;

- Räkningens period (dvs fr.o.m. och t.o.m. datum)
- Månatlig abonnemangsavgift
- Ytterligare månatliga avgifter
- Engångsavgifter så som anslutningsavgifter
- Samtalsuppgifter så som telefonnummer, datum och tid, samtalslängd, kostnad för samtalet, totalt antal samtal, totalt antal minuter
- Totala samtalsavgifterna uppdelade i samtalstyp Lokal, Nationella, Internationella, Mobil, Betalsamtal och Internet.
- Totala momsens
- Totala räkningen inkl moms
- Kunden ska kunna önska en mer detaljerad nivå av operatören till ett skäligt pris eller gratis.
- Frisamtal ska inte vara identifierade på en specificerad räkning

---

<sup>1</sup> [http://irgis.icp.pt/site/en/areas\\_doc.asp?id=277](http://irgis.icp.pt/site/en/areas_doc.asp?id=277)

- Myndigheten får avstå från minimikrav om det kan anses att vissa poster är allmänt förekommande.
- En lagom nivå av specificerad räkning ska gå att få på alternativa format för funktionshindrade, t ex blindskrift för synskadade.

## 6 Konsumenternas önskemål

### 6.1 Sammanfattning av Temoundersökning

Temo har på PTS uppdrag genomfört en undersökning med syfte att kartlägga konsumenternas önskemål om specificeringsgrad på telefonräkningar. Undersökningen genomfördes genom besöksintervjuer bland allmänheten November 2002.

Resultatet av undersökningen kan sammanfattas som;

- Utlandssamtal, mobilsamtal och betalsamtal är de samtalstyper som många bedömer som viktiga att få specificerade på telefonräkningarna. Sverigesamtal, samtal med delad kostnad och lokalsamtal anser man däremot inte vara lika viktiga att få specificerade på räkningen.
- Uppgifter om samtalets längd och datum när samtalet ringdes bedömer många som viktig information att få redovisad på teleräkningen. Starttid för samtalet tycker man däremot inte är lika viktigt att få redovisat.
- Sex av tio tycker att det är viktigt att det lämnas information om öppningsavgiftens storlek på räkningen och att öppningsavgifterna anges sammanräknat för hela fakturaperioden på ett ställe på räkningen. Att öppningsavgiften anges för varje samtal, dvs inkluderas i sammanräkningen av totalkostnaden för varje samtal tycker man inte är lika viktigt.
- Sju av tio tycker att det är viktigt att det lämnas information om vilket debiteringsintervall operatören använder.

### 6.2 PTS Individundersökning

Enligt PTS individundersökning<sup>2</sup> anser 63 % att deras operatör för fasta nätet har en lättläst och överskådlig telefonräkning. Det har varit en liten nedgång av denna siffra varje år. Motsvarande siffra för mobilnätoperatörerna är 40 %. För bredbandsoperatörer har denna siffra stigit något till 54 %.

---

<sup>2</sup> PTS-ER-2004:40, diagram 5, 32 och 51