



HANDLÄGGARE, AVDELNING/ENHET, TELEFON, E-POST

Cecilia Östrand  
Avdelningen för marknadsfrågor  
08 678 55 00  
cecilia.ostrand@pts.se

## **Minnesanteckningar Konsumentforum, 8 december 2005, kl. 9.30 – 12.00**

Plats: Berns Konferens, lokal Kilstenen, Stockholm

Deltagarlista: se bilaga 1

### **1 Inledning**

Cecilia Östrand, PTS, hälsade deltagarna välkomna till mötet.

### **2 Minnesanteckningarna från föregående möte**

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

### **3 PTS presentation om pågående arbete med konsumentrelaterade frågor**

#### **3.1 Rapporten "Svensk Telemarknad", första halvåret 2005**

Fredrik Öst, PTS redogjorde för ovannämnda rapport (v.v. se bil. 2) - bl.a. för vad som innefattas i olika statistikparametrar (ex hushåll, fast anslutning). Rapporten finns på PTS hemsida, [www.pts.se](http://www.pts.se).

*Kommentarer och frågor:*

- Kan kunden välja förval om han/hon är GTA-kund (GTA, grossist produkt för telefoniabonemang)?  
*Svar:* Frågan utreds hos PTS. Telia uppgav att det går.
- Varför redovisas uppgifter om IP telefoni, GTA o förval på samma bild?  
*Svar:* De utgör alla alternativa operatörer.
- Hur många har Telia som förval?  
*Svar:* Har man valt Telia som förval är det inget förval, utan endast om abonnenten valt en annan operatör.

### 3.2 Inkomna klagomål till PTS

Katarina Bååth redovisade inkomna klagomål till PTS (v.v. se bil. 3).

*Kommentarer och frågor:*

- När övergår en fråga till att bli ett klagomål? Vad är PTS definition på ett klagomål.  
*Svar:* PTS frågar om slutanvändaren vill ställa en fråga eller har ett klagomål. Brukar oftast gå att skilja på, även om det kan bli vissa fel.
- Finns det någon koppling mellan klagomål på förval och abonnemang?  
*Svar:* Om klagomålet gäller förval fast den klagande är GTA-kund; registreras klagomålet under abonnemang (GTA).
- Hur behandlas klagomål efter det att de kommit in till PTS?  
*Svar:* De frågor som blir föremål för tillsyn skickas till lämplig avdelning på PTS. Om det finns många frågor på ett område kan vi informera extra om detta. I vissa fall skickas frågor vidare till andra myndigheter.
- Har modemkapning fallit bort?  
*Svar:* Ja, till stor del. De registreras under området räkningar hos PTS.

*Katarina Bååth* informerade om aktiviteter hos PTS: Ny konsumentsjajt, annonser på Internet, nytt tryckt material till konsumenter och konsumentvägledare, klagomålsstatistik finns på PTS hemsida (läggs ut månadsvis).

### 3.3 Status Rådgivningsbyrå

*Fredrik von Essen, IT-företagen* berättar om IT-företagens projekt med ”Rådgivningsbyrå”. Nils Weidstam och Robert Cloarec har fått i uppdrag av IT-företagen att undersöka hur konsumentklagomålsstatistiken ser ut (hos flertalet myndigheter), hur klagomålen hanteras idag och om det behövs en rådgivningsbyrå eller något annat förfarande. 6 operatörer och 1 myndighet (PTS) har varit med och finansierat projektet. IT-företagen är dock formell uppdragsgivare.

Den 2 december 2005 informerade IT-företagen finansörerna om projektet och det utkast till rapport som tagits fram. Sammanfattningsvis kan IT-företagen

konstatera att antalet klagomål inte är väldigt omfattande. Statistiken visar inte heller något anmärkningsvärt i förhållande till försäkringsbranschen och den klagomålsstatistik som finns där. Den slutliga rapporten kommer att presenteras för Konsumentministern Ann-Christine Nykvist och IT-ministern Ulrika Messing. IT-företagen har begärt tid för möte hos ministrarna, som de helst ser sker innan jul. I samband med presentationen för ministrarna kommer rapporten att bli offentlig. Fokus har varit hur hantering av statistiken hanteras idag och ge underlag till en fortsatt diskussion.

### 3.4 Information om QoS-arbete

*Ulrika Björnerot* presenterar PTS arbete med QoS. Arbetsgrupper kommer att skapas som kommer att jobba med detta och Ulrika meddelar att en inbjudan till dessa kommer att skickas ut till operatörerna.

*Kommentarer och frågor:*

- Tittar ni på kundservice m.m?  
*Svar:* PTS tittar brett på vilka parametrar som är av störst vikt för slutanvändarna. Det är inte meningen att ha för många olika parametrar utan ett mindre antal så att det blir lätt överskådligt. Utgår från ETSI:s parametrar.
- Kvalitetsproblem handlar väl oftast om bithastighet – syntes inte i parametrarna?  
*Svar:* De parametrar som presenterats på bilden är ännu inte fastslagna. Syftet med PTS arbete är att komma fram till vilka parametrar som kan användas. Parametrarna skall också kunna förstås av konsumenterna.

### 3.5 Status GTA-tillsyn

*Alev Yeter* berättar om status kring GTA.

*Kommentarer och frågor:*

- Finns det ett reglerat erbjudande på marknaden?  
*Svar:* PTS granskar Telias erbjudande om GTA, 18 maj 2005.
- Vad är PTS syn på hur länge tillsynen kan pågå innan PTS sätter ner foten?  
*Svar:* Med anledning av de synpunkter som kommit in från operatörerna vill PTS göra en grundlig översyn av informationen.

### 3.6 Arbetet med översynen av EUs telekomdirektiv

*Cecilia Sachs*, presenterar PTS arbete med översynen av EUs s.k. telekomdirektiv som utgör grunden för Lagen om elektronisk kommunikation.

PTS försöker hitta de högprioriterade områdena inom översynen och meddela Näringsdepartementet så att de kan driva dessa frågor hårt i översynsarbetet.

Operatörerna själva kan lämna synpunkter till Kommissionen. Hänvisar till länk ”Information Society – Call for input”.

*Kommentarer och frågor:*

- Det finns för många överklagandeprocesser. Ett stort problem som uppstår är dock att än så länge är många av processerna i domstol av processuell karaktär. Några specifika sakfrågor behandlas inte i domstol, eftersom domstolarna inte har den kompetensen!  
*Svar:* Eftersom domstolssystemet är olika i olika länder så brister harmoniseringen mellan länderna. Det får effekter på europeisk nivå. I Sverige har Näringsdepartementet också tillsatt en särskild utredning, den sk. Karlströmsutredningen som bl.a. tittar på processerna kring överklaganden av PTS beslut.
- Som jag förstår sticker Sverige ut i statistiken vad gäller antalet överklagande beslut.  
*Svar:* Att Sverige har så många överklagade beslut beror till stor del på att PTS var först ute med så många beslut.
- Det är visserligen sant till viss del, men det är också så att de utredningar som ligger till grund för SMP besluten inte är tillräckliga. En orsak till detta kan vara att PTS fattade besluten ”för snabbt”, vilket medför att processerna är så många till antalet.  
*Svar:* PTS anser givetvis att SMP-besluten är välgrundade.
- Var det en överraskning för PTS att så många beslut överklagades?  
*Svar:* I sig var det inte överraskande, men däremot att överklagandeprocessen var så tungrodd var inte helt väntat.

### 3.7 Status föreskriftsarbete specificerade telefonräkningar

*Pamela Davidsson* redogör för PTS arbete med specificerade telefonräkningar. PTS föreskrift (utkast) kommer att gå på remiss och välkomnar synpunkter på den.

*Kommentarer och frågor:*

- Hur ser trenden ut i Europa?  
*Svar:* PTS har inte undersökt det ännu. I England har man dock ställt krav på utformningen av specificerade telefonräkningar.

- Kommer PTS att förbjuda att operatörer tar ut fakturaavgifter?  
*Svar:* Operatören får inte ta ut någon ytterligare kostnad för specificerad räkning. Det finns operatörer som tar betalt för att abonnenten ska få en pappersfaktura, få fakturan elektroniskt och för att räkningen är specificerad. När man talar om specificerad räkning menar man ofta per samtalsnivå. I de undersökningar PTS genomfört har det framkommit att abonnenter inte är intresserade av en faktura på sådan detaljnivå att varje lokalsamtal specificeras utan mer för dyra samtal och utlandssamtal - hur många sådana man ringt och hur länge man ringt sistnämnda samtal är tillräcklig information.
- Hur ska redovisning ske i fakturor? Vad händer om man ändrar priset under fakturaperioden?  
*Svar:* Det bör framgå vilka samtal som ringts under en viss period och hur mycket de kostar. En ändring av prislista innebär ändring av avtalsvillkor, vilket måste underrättas till abonnenten en månad innan ändringen träder ikraft (såvida inte prisändringen är till uppenbar fördel för abonnenten).
- Om kunden initierar en ändring, t.ex. vill ha en annan typ av abonnemang och därmed andra priser. Vad händer då?  
*Svar:* Det skall framgå för vilken period och annan kostnad det gäller.
- Hur definierar PTS en ospecificerad räkning?  
*Svar:* PTS har för närvarande bestämt att inte i föreskriften definiera vad en ospecificerad räkning är. Om det senare visar sig behövas så kan PTS göra det.

#### **4 Förvalsföreskriftsarbetet**

- presentation
- diskussion

*Cecilia Östrand*, presenterar PTS arbete med förvalsföreskriften. En föreskrift kommer att snart skickas ut på remiss och konkretiserar EkomL 5:12. Det innebär att PTS enbart kan rikta skyldigheten i föreskriften mot SMP-operatören (TeliaSonera). Det är en skillnad mot tidigare när vi enligt telelagen (40 §) kunde rikta föreskriften mot flera operatörer. Ändringen innebär inga ändrade kostnader. Nu står vi inför att återigen se över om vi ska ta bort undantagen från förval (t.ex. betalsamtal) – det kommer dock inte att ske i kommande föreskrift men vi påbörjar arbetet. Vi vill därför idag ha en diskussion om konkurrensfördelarna respektive konkurrensnackdelarna med förval för icke-geografiska nummer.

*Frågor & påståenden från PTS::*

- En av fördelarna är att det utgår en räkning från en operatör, inte olika räkningar från olika operatörer.
- Uppkommer en lägre driftskostnad för förvalsoperatören/GTA-operatören?

- Finns det konkurrensfördelar med förval för icke-geografiska nummer (främst betalsamtal)?

*Frågor från deltagarna:*

- Vad menar ni med en räkning?  
*Svar:* I SMP-beslutet lämnas det öppet för bolagen att på begäran erhålla faktureringsunderlag från TeliaSonera. Vi har fått signaler om att vissa bolag inte avser att fakturera resttrafiken för sina kunder.
- Huvudtanken med GTA är att allt skall vara på en räkning – GTA-operatören vill ju ha allt – förstår inte varför någon GTA-operatör inte skulle vilja ha betalsamtal?  
*Svar:* Det finns en operatör som inte vill fakturera betalsamtal, så Telia får fakturera den operatörens samtal.
- För ett och halvt år sedan fördes diskussioner om förval för icke-geografiska nummer och tekniska lösningar. Då fanns det inget önskemål om detta från operatörer. Vem har uttryckt intresse för detta?  
*Svar:* Vi har fått signaler från både TeliaSonera och GTA-/förvalsoperatörer att det skulle vara en bra idé att genomföra förval för betalsamtal.

*Fördelar med att ta bort undantagen från förval – kommentarer från deltagarna:*

- Om trafiken går i vårt nät, så vill vi gärna kunna kontrollera vilka avtalsituationer som finns. 90 procent av den fasta trafiken går genom Telia och de kontrollerar därmed avtalsituationen med innehållsleverantörerna m.m. Med GTA får operatörerna CDR-poster. Där är det inte specificerat vilken innehållsoperatören är. Lösningen är i så fall förval eftersom det hjälper GTA-operatören att kunna specificera önskvärda uppgifter till slutkunden.
- GTA-operatören vet inte vilka avtalsvillkor TeliaSonera har med innehållsleverantörerna. Det blir enklare med förval för betalsamtal. GTA-operatörerna kan i ett sådant fall också kontrollera trafikflödet, t.ex. stänga av det (i dagsläget är det bara TeliaSonera som kan stänga av trafikflödet).
- En annan fördel att inkludera dessa samtal i förvalstrafiken har att göra med något som har blivit uppenbart i samband med GTA. Som det är idag kan vi inte införa några kostnadspärrar eftersom vi inte får information om detta inom ett dygn. CDR-posterna kommer alltid efter samtalet har avslutats – innehållsleverantörerna avtalar om priser med TeliaSonera och GTA-operatörerna får ingen information om det. Med förval skulle operatören själv veta om priset.

- Vi erbjuder GTA och äger inget eget nät. Vi fick investera över 100 000 för att klara av detta. Vi har endast tjänat 5 000 kr på betalsamtalen. Idag är det ingen attraktiv situation. Om operatören har egna avtal med innehållsleverantörerna blir det bättre. Idag är betalsamtalen en belastning. Det skulle bli bättre med förval för betalsamtal.
- Jag förutsätter att det kan bli som på mobil-betaltelemarknaden. Jag har inte heller intresse av att skriva avtal varje dag. Det går eftersom det finns standardavtal. En part får inte diktera avtalsvillkoren, som det görs idag. Det kan bli allianser mellan flera innehållsleverantörer och GTA-/förvalsoperatörer som när det gäller digitalTV. Praktiska former kan lösas.

*Att tänka på för PTS inför att ta bort undantagen för förval – kommentarer från deltagarna:*

- Om alla parter skall ha "direktavtal" med varandra så måste det finnas ramverk för t.ex. intervall att kunna genomföra! Betalningsstrukturen bör regleras med möjlighet till undantag. Standardavtal.
- Ingen trafik borde vara undantagen från förval
- Hela Internetaccessen – omvänd fakturering. Kommer att bli komplicerat, det skulle vara bra med en föreskrift som säger något om undantag för betalsamtal. Funkar inte med 15 siffror i vissa stationer. Samtalet går inte att koppla igenom det är en teknisk fråga.
- Tjänsteleverantörerna anser att enkelhet måste gälla. Idag har vi fyra operatörer att sluta avtal med. Det är en oro om man behöver sluta avtal med alla operatörer, eftersom det blir fler och fler operatörer. Deras tid och kraft måste gå till att marknadsföra innehållstjänsterna och inte förhandla om ingående av avtal med operatörer. Kanske behöver man lagstifta om detta? Kan man använda den japanska modellen? Att få fart på tjänstesidan kräver en förenkling på operatörssidan och faktureringsviljan. Behövs någon form av samordning.
- Samma reglering på betalsamtal som på samtrafik hade varit bra.
- Förval kan innebära en ytterligare faktura. Om prefixval ska vara möjligt för dessa samtal så måste man tänka på vem som levererar samtalen. Vem som är förvalslieferantör framgår inte för en tjänsteleverantör. Om en operatör inte vill ha betalsamtalen som förvalsmöjlighet måste kunden slå prefix och då blir det olika fakturor. PTS: Genom GTA-beslutet har GTA-kunden möjlighet att använda sig av prefix, annars riktar sig prefixskyldigheten mot TeliaSonera.
- Problem uppstår när nya små operatörer tjänar så lite på betalsamtalen som händer i GTA-situationen. Ibland får de inte betalt från Telia för att det inte finns något samtrafikavtal på serien 900. Clearinghouse behövs.

*Nackdelar med att ta bort undantagen från förval – kommentarer från deltagarna:*

- 35000 avtal kan komma att behöva tecknas och tekniska förutsättningar för att kunna följa upp avtalen finns inte. Om det är bra eller inte beror på vilka tekniska lösningar som finns. Vad är syftet med förval? Jo för att det ska bli priskonkurrens och fördelar för kunden. Samtidigt finns det krav att man ska redovisa priset i annonsering. Hur ska man kunna redovisa det om det är olika priser med olika operatörer?
- Service providern har 50 avtal att teckna medan operatörerna har 700 avtal att teckna. Tycker inte att det ska finnas en pool – kan bli kartellliknande.
- Tekniskt omöjligt eftersom dagens signaleringssystem gör att operatörerna inte vet vilka de skall ställa krav på. Det finns ingen koppling mellan pris och nummer.

## Summering diskussion förval

PTS ser övervägande fördelar med att ta bort undantagen från förval. PTS kommer att utreda frågan ytterligare och återkommer med information om utredningen

## 5 Övrigt

Önskemål uppkom på mötet om en diskussion kring Konsumentverkets skrivelse till regeringen om krav på skriftliga avtal.

*Kommentarer från deltagarna:*

- KOV har gått till regeringen och begärt att avtal om elektronisk kommunikation/telefoni ska vara skriftligt. Idag är det bara köp av fast egendom som kräver skriftlighet. Det finns ingen som helst likhet mellan dessa köp. På Konsumentforum och tidigare förvalsforum har både operatörer, PTS och KOV länge pratat om muntliga avtal. Nu dyker det upp utan att operatörerna på förhand fått veta något.
- Det bör hellre regleras vad som sägs i samtalet (samtalsmanuset) och inte själva skriftligheten.
- Det finns ju andra branscher som har liknande försäljning. Om det inte finns någon jämförelse med andra branscher är det förvånansvärt att telekomområdet ska regleras.
- Varför behövs det en särreglering inom denna bransch? Är det inte bättre att ändra DAL?
- Ett av problemen vi upplevt är påståenden. Att nu utan diskussion med branschen eller statistik lägga fram ett förslag är mycket konstigt.

- Opt-in kommer att döda marknaden för tjänsteleverantörer. Det är inte första gången KOV brister i förtroende
- Kan man tänka sig att IT-företagen tittar på detta och där man kan få en branschöverenskommelse och där man vidtar ev. åtgärder.
- Kan inte KOV redovisa sina klagomål vid Konsumentforum?  
*Svar* PTS och KOV kommer att ta upp frågan på nästa samrådsmöte

#### *Kommentarer från KOV*

- Det har blivit ett ganska stort problem att många konsumenter får avtal med nya operatörer utan konsumentens samtycke. Problem finns att komma ur avtalen. Det stora antalet är orsaken.
- Många konsumenter tror idag att det krävs skriftlighet för att byta abonnemang. När man sedan lyssnar på samtalen märker man att säljaren och konsumenten talar förbi varandra. Muntligheten fungerar inte i dessa fall. Inte så sällan ber konsumenten endast om information, men får sedan ett avtal. Det är inte alltid att de öppnar brevet utan slänger det i tron om att det är reklam.
- Ett annat problem är om säljaren inte pratar med den som har abonnemanget eller som har fullmakt att byta operatör. Detta har man inte kommit till rätta med.
- Branschen har inte själva lyckats att rätta till problemen.
- Detta är inget lagförslag. Detta är en begäran om en lagändring, men KOV har inte formulerat hur det ska gå till. Vi har bett om en önskad lösning på problemet, ett förslag till regeringen. Det är inte KOV som stiftar lagar. Konsekvensanalys får göras senare.
- Rättsläget är klart och det fungerar inte.

## **6. Tid för nästa möte**

Ny tid för nästa möte föreslås bli torsdagen den 18 maj 2006

Vid tangentbordet

Annilie Nyberg/Cecilia Östrand

