



HANDLÄGGARE, AVDELNING/ENHET, TELEFON, E-POST

Cecilia Östrand
Tillsyn Konsumentfrågor
08-678 57 58
cecilia.ostrand@pts.se

Minnesanteckningar

Konsumentforum, 22 september 2005 kl. 9.30-12.00.

Plats: PTS, Örnen 1

Deltagarlista: Se bilaga 1

1 Inledning

Cecilia Östrand (PTS), hälsade deltagarna välkomna till mötet.
Deltagarna fick presentera sig.

2 Minnesanteckningar från föregående möte

Minnesanteckningarna från föregående förvalsforum lades till handlingarna då inga synpunkter framkom. Minnesanteckningarna återfinns på PTS hemsida, www.pts.se

3 PTS presentation om pågående arbete med konsumentrelaterade frågor

3.1 Konkurrensen i accessnätet

Jakob Rutberg gick igenom rapporten "Konkurrensen i accessnätet" och arbetet med tillsyn (v.v. se bil. 2).

Kommentarer och frågor:

- Finns det någon tidplan för arbetet med frågan om slutkundsflytt? Jakob: Ett fall i länsrätten (LR), det är med andra ord färdigt hos PTS men inte hos LR. TeliaSonera (TS) invänder både mot tid och vite.

- Bredbandsbolaget (BB) tycker att slutkundsflytt fungerar dåligt varpå Jakob nämnde att BB's åsikter har kommunicerats med TS.

- Det uppkommer inlåsnings effekter när konsumenten ska skaffa bredband på den nyinflyttade adressen där tidigare kund haft bredband, i samband med anledning av affärssekretess. TS får inte ge information till den nya kunden om vem som levererat bredband tidigare. Jämför förval.
- Fråga uppstod om inlåsnings effekter avsåg bindningstider som finns på ett år, 18 mån. etc. – varvid Jakob svarade att detta ej avsågs. Mattias Grafström hänvisade även till Konsumentverket vad gällde eventuella oskäligen bindningstider.
- De engångsavgifter som tas ut av TS skjuts ofta indirekt över på konsumenten. BB uppgav att de tar kostnaden själva.
- ACN konstaterar att det är samma pris för abonnemang, oavsett användning, t.ex. GTA. VOIP – marginaler! Jakob svarade att det är en 50/50 split mellan hel och delad ledning.
- När det gäller bedömningen av platsbrist i telestationer, ingår då också vad som är ”rimlig kostnad” i denna bedömning? Jakob svarade att kostnadsaspekter ligger bakom krediteringsmodellen. Omkopplingsavgifter måste ha samband med kostnader. I Tyskland är det den som går in i det nyutökade utrymmet som betalar – sedan när det kommer flera betalar de till den som först betalat.
- BB för fram att XDSL kanske kommer att tredubblas – och att dagens utbyggnads sätt och kostnad inte är effektivt. Jakob nämnde att PTS är medvetna om det och att det finns med i bedömningen.

3.2 Information om inkomna konsument klagomål

Olof Bjurö redovisade inkomna konsumentklagomål. (v.v. se bil. 3)

Kommentarer och frågor:

- Vad innefattar statistiken på avtalsvillkor? Olof svarade då att det innefattar t.ex. dålig täckning för mobil.
- Problemområden nämndes som ”dålig kundtjänst”, ”inga skriftlighetskrav”, ”att avtalsvillkoren inte stämmer med det överenskomna”.
- Morgan sammanställer klagomål om betalteletjänster och undrade om PTS har någon statistik. Olof återkommer till Morgan. Kan vara bra att informera om i broschyr.
- Har PTS kontakt med konsumentvägledare? Olof redogjorde för PTS kontakter med konsumentvägledare.
- Är PTS en officiell instans för klagomål? Olof svarade att PTS tar emot klagomål och registrerar dessa för att hitta problemmönster men driver inga enskilda konsumentärenden.
- Kan operatörerna få lämna synpunkter på PTS broschyrerna? Olof svarade att broschyrerna hela tiden uppdateras och att PTS gärna tar emot synpunkter.

3.3 Information om tillsynsarbetet

- gällande TeliaSoneras GTA-referenserbidande

Alev Yeter redogjorde för tillsynsarbetet gällande TS GTA-referenserbidande. (v.v. se bil. 4)

Kommentarer och frågor:

Spray: IP-telefoni? Alev svarade att kostnadsfrågorna ses över

Unicorn: Att finansiera koppartrådarna är den största delen av kostnaden.

BB: Teleabonnemanget är inte reglerat utan skyldigheten gäller hyra av hel ledning. LRIC är grundfelet.

- gällande uppgifter som skall finnas med i avtalsvillkoren ut mot slutkund

Cecilia Östrand berättade om det påbörjade tillsynsarbetet av företagets avtalsvillkor i enlighet med EkomL 5:15. Samtidigt tittar PTS också på EkomL 5:16, 5:17 och 5:19. (v.v. se bil. 5)

Kommentarer och frågor:

Man behöver väl inte underrätta kunden om en villkorsändring inte är till nackdel för kunden? Cecilia nämnde att det är endast om en villkorsändring är till uppenbar fördel som underrättelse till kunden inte behöver göras.

3.4 Stormen Gudrun

Kristina Hanno-Lindbom informerade om PTS arbete efter stormen Gudrun (v.v. se bil. 6).

Kommentarer och frågor:

- Vilka var de största problemen – accesserna eller noderna? Kristina svarade att accessledningar gick av och låg på olyckliga platser. I första skedet fanns inte heller någon el.

- BB undrade vilka parter som varit med i samrådet inför den nya föreskriften? Kristina svarade att användargrupper, företag och konsumentorgan varit representerade.

- Blir alla operatörer berörda, t.ex. förvalsoperatörer med ökade kostnader? Kristina svarade att det är troligt att alla parter berörs och därför är det bra att i ett tidigt skede ge sina synpunkter.

- Vilka kostnader blir det för operatörerna? Kristina vill ha in olika synpunkter – t.ex. om att ett visst val A kostar mer än val B etc.

3.5 Spionprogram

Oskar Bergquist berättade om PTS arbete mot olika sorters spionprogram. (v.v. se bil. 7)

Kommentarer och frågor:

- Är bluffstopparen borta? Mattias Grafström kunde berätta att den tillfälligt tagits bort pga. att den uppdateras för närvarande

- Vilka bra anti-spyware program finns det? Oskar rekommenderade att läsa rapporten

3.6 Operatörsforum

Cecilia Sachs redogjorde för PTS planer att ha en marknadsdag för operatörer som skulle gå av stapeln 1 – 2 ggr/år. (bil. 8)

Kommentarer och frågor:

- TeliaSonera undrade vad syftet är med ett sådant forum? Cecilia nämnde att det bland annat är till för information till mindre operatörer för att lättare nå ut med vad PTS arbetar med och vilka beslut som fattats.

3.7 Övrig information

- IT-företagen nämnde lite om planerna på en rådgivningsbyrå i branschen. För tillfället har en studie/arbetsgrupp startat för att definiera vilka problemen är idag och vad byrån skall tillföra. Studien finansieras bl.a. av PTS och operatörer. På frågan om problemmängdens storlek kunde Robert Cloarec nämna en ungefärlig siffra 50000. Rapporten är utlovad till den 2 december varför de vill återkomma på nästa konsumentforum och berätta om den. Gruppen behöver fler synpunkter och frågor från hela branschen.

Unicorn slår ett slag för att det snart kommer en rapport om betalteletjänstbranschen och att det behövs synpunkter och kommentarer till den. Betalteletjänstbranschen omsätter ca.2 miljarder per år och har väldigt få klagomål (högst ett tusental).

Telia Sonera önskade framföra åsikten att föreliggande konsumentforum varit ointressant ur ett konsumentperspektiv och tyckte att endast ca. 25% av informationen varit relevant. Cecilia Östrand uppmanade deltagarna att inkomma med önskemål om ämnen som vi skall ta upp på konsumentforum.

Telia Sonera tyckte dessutom att ett nytt forum (operatörsforum) är helt onödigt. Cecilia Sachs kommenterade att de självfallet skulle göra en utvärdering av första marknadsdagen.

4 Nästa möte

Nästa möte bestämdes äga rum den 8 december 2005, mellan kl. 9.30-12.00.
Kallelse skickas ut separat senast två veckor innan mötet, samt läggs ut på PTS hemsida.

Vid pennan,

Cecilia Östrand

Presentationer finns att tillgå i anslutning till det här dokumentet på PTS hemsida.

Bilaga 1**Deltagarförteckning Konsumentforum 050526**

Claes Bonnier ACN Europé BV
Dan Åhman Ahhaa
Anna Montelius Konsumentverket
Bo Bredby MCI
Annika Fleischmann MCI
Louise Tuvehjelm MCI
Bo Ekenstierna, Vattenfall
Helena Åsberg, Unicorn
Mattias Grafström PTS
Bo Martinsson PTS
Louise Steengrafe PTS
Alev Yeter PTS
Jan Eriksson Rabbta
Henrik Wästlund Spray Networks
Anders Järvstrand TeliaSonera
Håkan Kronqvist TeliaSonera
Kajsa Jeppson, TeliaSonera
Cecilia Östrand, PTS
Pamela Davidsson, PTS
Mia Gombor, PTS
Eva Hallén, PTS
Helena Westergren, PTS
Anna Hörnlund, PTS
Ulrika Strömqvist, PTS
Ulrika Björnerot, PTS
Ingrid Olsson, PTS
Marie-Louise Lindbäck, PTS
Magnus Axelsson, PTS
Jonas Nordström, PTS