



HANDLÄGGARE, AVDELNING/ENHET, TELEFON, E-POST

Pamela Davidsson
Avdelningen för marknadsfrågor
08 678 55 93
pamela.davidsson@pts.se

Hearing om specificerade telefonräkningar

Formalia

Torsdag 12 maj 2005, kl 9.00-12.00 Salén Konferens, lokal Olympia
Norrländsgatan 15, Stockholm

Ca 15 operatörer fanns representerade på mötet. Övriga deltagare var representanter från FMLS (Förbundet Funktionshindrade Med Läs- och Skrivsvårigheter), Synskadades Riksförbund., Skatteverket/kronofogden och Konsumentverket samt personer från 4 av PTS avdelningar.

Joanna Ledunger, chef för avdelningen för marknadsfrågor, hälsade välkommen till hearingen och sade bl a att PTS ser ett behov av att meddela föreskrifter där det klart och tydligt framgår vilken grad av specificering en abonnent har rätt att förvänta sig utan att behöva betala en avgift.

Pamela Davidsson presenterade sedan den kartläggning av operatörernas specificerade telefonräkningar som PTS gjorde i hösten 2004, de marknadsundersökningar PTS genomfört samt vad PTS individundersökning visat om telefonräkningar.

Jonas Nordström presenterade de legala förutsättningarna och en tidsplan för föreskriftsarbetet.

Kartläggning av operatörernas specificerade telefonräkningar

De flesta operatörer erbjuder avgiftsfritt någon form av detaljspecificerad räkning där varje enskilt samtal redovisas med datum, tid, uppringt nummer, samtalslängd och kostnad. De flesta operatörer redovisar inte eventuell öppningsavgiften väl synligt, öppningsavgiften är snarare oftast inkluderad i samtalskostnaden. Inte heller framgår det av räkningen vilket debiteringsintervall operatören har (sommiga tar betalt för påbörjad 10 sekunders period.)

Marknadsundersökningar

De marknadsundersökningar PTS har genomfört visar att ”dyra” samtal så som utlandssamtal, mobilsamtal och betalsamtal är de samtalstyper som många bedömer som viktiga att få specificerade på telefonräkningarna.

Rättsligt

Nu gällande lagstiftning ger alla abonnenter, både privata och företag, rätt att avgiftsfritt få specificerad räkning på papper. Användaren har även rätt att fransäga sig specificerad räkning. PTS får föreskriva om hur detta skall utformas, och om det ska finnas några undantag.

PTS har lämnat förslag på lagändring så att även mobilnätsoperatörer ska omfattas av krav på specificerad räkning. En sådan ändring förväntas träda i kraft under första halvåret 2006.

Funktionshindrades synpunkter

Både synskadade och personer som har läs- och skrivsvårigheter av andra skäl är i stort behov av välstrukturerad text, dvs.

- inte för mycket text per sida,
- inte för långt mellan spalterna, ev. kan prick-rad eller annat underlätta,
- tydlig text, inte alltför tunn eller svag sådan,
- möjlighet till personlig service hos leverantören.

Det bästa alternativet enligt FMLS och SRF är det som når i stort sett alla och finns lagrat på en cd-skiva i daisy-format. (Fulltextdaisy som innebär både tal och text). Daisy kan då läsas av synskadade, personer som har andra läs- och skrivsvårigheter och dövblinda.

En operatör frågade om det finns tankar på (att inrätta) en central organisation (eller gateway) som omvandlar alla fakturor (inte bara telefoni) till format anpassat för funktionshindrade. Ingen närvarande kände till några sådana planer.

I bankvärlden har ett par banker tjänster för synskadade. De tjänsterna omfattar möjlighet till viss översättning från vanligt papper till punktskrift.

Det finns ett flertal byråer som erbjuder text-till-tal översättning. Text till tal kan upphandlas och genereras automatiskt. Faktureringsunderlag (Call Data Record, CDR) kan sändas till en ”byrå” för uppläsning.

Skatteverket

Kronofogden har under senare år sett ett ökat antal ärenden som rör telefonräkningar och då främst mobiltelefonräkningar. De önskar ”stämna i bäcken” så att inte folk får så stora räkningar att de inte kan betala dem.

Skatteverket framförde att det är viktigt att det tydligt framgår på telefonräkningen att vissa samtal är dyra. Detta för att personer ska kunna bli uppmärksammade på det, ändra sitt beteende och slippa hamna hos kronofogden.

Konsumentverket

Konsumentverket framförde önskemål att de samtal som abonnenten ringt med en annan leverantör (än ”sin” operatör som fakturerar) ska specificeras för varje samtal. Detta bl. a. för att abonnenten ingått avtal med annan än sin operatör om leverans av innehåll/samtal.

Konsumentverket anser att den nivå på specificerad räkning som är rimlig att få ”default” är en summering per samtalstyp, men att konsumenten har möjlighet att begära en mer detaljerad nivå.

Frågor

Frågan om abonnenter som är företag skall undantas i en föreskrift kom upp. PTS svarade att det finns en möjlighet att göra undantag i föreskriften.

Frågan om att ta ut en abonnemangsavgift för alla abonnenter, men ge en viss rabatt till de som avstår från faktura på papper togs upp. PTS framförde att när det gäller definitionen av begreppet ”avgiftsfritt” står det i förarbetena till EkomL att det innebär att ”någon ytterligare debitering inte får utgå för dem som väljer att utnyttja specificerad räkning”. Detta skulle möjligen kunna uppfattas som att det inte finns några lagliga hinder för en operatör att ge rabatt till de abonnenter som aktivt väljer att avstå från specificerad räkning.

I det fall operatören endast tar ut en månadsavgift för telefoni, ingen avgift per samtal, ska då varje samtal specificeras ?

Frågan om räkningsintervall berördes, men de närvarande konstaterade att de flesta erbjuder redan idag månatliga räkningar.

Frågan om hur länge operatörerna 1) är skyldiga och 2) max får spara samtalsdata. Idag är rättsläget oklart, där Ekomlagen egentligen bara tillåter operatörer att spara data tills dessa är debiterade, kunderna förmodligen tycker att ca ett år är lagom, polisen vill ha tre år och bokföringslagen egentligen kräver tio år. Operatörerna framförde önskemål att PTS tar fram en sammanvägd regel.

Vad som menas med specificerad räkning

Det råder en oklarhet och förvirring om vad som avses med specificerad räkning. De flesta operatörer har en telefonräkning som kan delas upp i tre delar

- **Faktura**, med sedvanliga uppgifter så som avsändare, mottagare, kontaktinformation, fakturaperiod, totalbelopp, förfalldatum och information om hur betalning ska ske.
- **Specificering av faktura**. Där anges vanligtvis samtalsperiod, månadsavgifter, delsummor per samtalslag, (antal samtal, totaltid, totalkostnad)
- **Detaljspecificering** där varje enskilt samtal redovisas med datum, tid, uppringt nummer, samtalslängd och kostnad

På hearingen framkom att den nivå som är mest önskvärd att föreskriva om är mellannivån, dvs. den där samtalen summeras per samtalslag. Operatörerna anser att detta bör vara den nivå som ”default” ska erbjudas alla avgiftsfritt. Vill abonnenten ha en mer detaljerad nivå (dvs per samtal) ska abonnenten ha rätt att kunna begära det.

Flera operatörer framförde önskemål att man i föreskriften vänder på den tvingande lagstiftningen att abonnenten måste vara aktiv för att **slippa få** specificerad räkning till att istället vara så att abonnenten måste vara aktiv **för att få** specificerad räkning.

Det operatörerna är mest skeptiska mot är att de ska behövs skicka ut på papper detaljerade samtalspecificationer på åtskilliga sidor till alla abonnenter. Papper, frakt och hanteringskostnaderna förmodas bli väldigt stora. Någon operatör framförde att de är vanligare att de som får för mycket information blir irriterade snarare än de som får för lite.

Flera framförde att möjligheten att via internet logga in och se sina aktuella samtalsuppgifter är en bra tjänst. Men inte alla abonnenter har tillgång till internet. Operatörer som inte har egna nät har inte lika lätt att skapa tillgång till aktuella samtalsfakta.

Innehållstjänster, vidarefakturerade poster

Om operatören tar betalt för någon annan operatörs tjänster på räkningen (t ex från en innehållsleverantör) föreslogs det att det på räkningen kan framgå det företags namn, organisationsnummer och telefonnummer till deras kundtjänst (postboxadress o dyl ansågs inte relevant).

Summering

En föreskrift ska definiera vad som är en specificerad räkning (det råder oklarhet om det idag) och vad som kan begäras utöver detta.

Operatörerna anser att den specificerade räkningen ska omfatta en summering per samtalstyp. PTS framförde att det kan vara lämpligt att information om debiteringsintervall och öppningsavgift (öppningsavgift, antal samtal, total öppningsavgift) framgår.

Det framfördes synpunkter om att i det fall fakturan avser (betalsamtal från) annan leverantör än den fakturerande operatören ska dessa samtal framgå samt hänvisning till leverantören (minst namn, organisationsnummer, telefonnummer).

Det framfördes synpunkter om att räkningen dessutom ska innehålla information om att/hur man kan få mer detaljer.

Operatörerna anser att ambitionsnivån bör vara att den specificerade räkningen inte ska vara större än fram och baksidan på ett A4-papper.

Enligt nu gällande lagtext samt förarbeten ska abonnenten avgiftsfritt få den specificerade räkningen på papper, såvida man inte kommer överens om annat format. Abonnenten kan avsäga sig specificerad räkning.

Det format som är önskvärt för att tillgodose de funktionshindrades önskemål är det s.k. daisy-formatet.

PTS påbörjar nu arbete med att ta fram en föreskrift för specificerad telefonräkning för fast nätanslutningspunkt. Förslag till föreskriften förväntas sändas på remiss under hösten 2005 och träda i kraft 1 januari 2006.