



HANDLÄGGARE, AVDELNING/ENHET, TELEFON, E-POST

Alev Yeter
Tillsyn konsumentfrågor
08-678 56 91
alev.yeter@pts.se

Minnesanteckningar

Konsumentforum 3 februari 2005 kl. 9.30-12.00.

Plats: PTS, Örnen 1

Deltagarlista: Se bilaga 1

1 Inledning

Mattias Grafström (PTS), hälsade deltagarna välkomna till mötet.

Två förändrade punkter togs upp på dagordningen under punkt 3.2 Avdelningen för nätsäkerhet; Strategi för att säkra Internets infrastruktur och Filtrering av e-post.

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.

3 PTS presentation om pågående arbeten med konsumentrelaterade frågor

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

3.1 Informationsavdelningen

Katarina Bååth presenterade kort PTS arbete för att sätta konsumenten i fokus samt information om klagomål som inkommit till PTS under år 2004.

Under 2005 har klagomål på felaktig anslutning av abonnemang ökat. TeliaSonera framförde att klagomål hos dem rörande abonnemang uppgått till 1000 stycken under januari månad. Det sades även att klagomålen drabbar hela kollektivet.

PTS påpekade att konsumenterna har behov av information, med stöd av en undersökning utförd i slutet av 2004.¹

PTS presenterade också de informationsinsatser som PTS kommer att företa under år 2005 med bl.a. webbagent, prisjämförelser, marknadsföringskampanj av PTS konsumentinformation, kurser och övrigt tryckt material.

Peter Ekstedt presenterade specifikt de informationsinsatser som kommer att göras inom området rörande GTA², exempelvis prisjämförelser och tips och goda råd till konsumenterna. Ett av målen är att fler konsumenterna skall känna till möjligheten att kunna välja vilken operatör de skall ha abonnemang hos.

En kommentar som kom upp på mötet i anslutning till detta var möjligheten till telefoni utan ett traditionellt abonnemang, genom IP-telefoni, och att det är viktigt att ge information om detta till konsumenterna. Det påpekades också att IP-telefoni är möjligt även utan bredband.

Samverkan mellan PTS och Konsumentverket efterfrågades inom områden utöver prisinformation, exempelvis inom GTA, bindningstider och operatörsbyten.

3.2 Avdelningen för nätsäkerhet

Christoffer Karsberg presenterade nyheter på gång inom IP-telefoni. Den nuvarande föreskriften gällande nödsamtal håller på att förändras och förslaget har varit på remiss. Förändring kommer att ske gentemot lagen om elektronisk kommunikation och svensk standard om mobil positioneringsdata till SOS Alarm och tar hänsyn till nya former av telefoni; såsom nomadisk IP-telefoni.

Kajsa Ritzén presenterade de olika åtgärdsområdena som ingår i förslaget till strategi för att säkra Internets infrastruktur som PTS lämnar till regeringen den 15 februari 2005.

¹ Så efterfrågar vi elektronisk kommunikation 2004 - en individundersökning - PTS-ER-2004:40, <http://www.pts.se/Dokument/dokument.asp?ItemID=4003>.

² GTA (Grossistförsäljning av telefonabonnemang)

Per Bergstrand presenterade förslaget som lagts fram om ändring av 6 kap 17 § lagen om elektronisk kommunikation (EkomL) gällande förbud mot avlyssning. Därigenom kommer det exempelvis kunna bli tillåtet att filtrera bort utskick som innehåller virus, maskar eller liknande som kan äventyra funktionen av kommunikationstjänsten. Däremot är syftet inte att operatörer utan samtycke skall kunna filtrera bort meddelanden som inte enskilt utgör ett hot mot kommunikationstjänsten, såsom t ex massutskick, spam.

En operatör efterfrågade möjlighet att utfärda sanktioner eller stänga av företag som skickar ut spam. PTS påpekade svårigheten med att veta vilka som samtyckt till utskick, för att kunna vidta åtgärder.

PTS meddelade att en rapport gällande spionprogram kommer att presenteras under våren.

Camilla Jönsson presenterade en individundersökning som PTS tagit fram 2004, gällande konsumenter och deras efterfrågan av elektronisk kommunikation. Undersökningen finns på PTS hemsida.³

3.3 Avdelningen för marknadsfrågor – tillsyn

Cecilia Baksa presenterade PTS förslag till beslut om skyldighet för TeliaSonera som föreslagen SMP⁴-operatör att tillhandahålla en grossistprodukt för telefonabonnemang (GTA).⁵

En diskussion följde denna presentation.

En operatör frågade om förvalstvång endast ligger på TeliaSonera. PTS meddelade att skyldigheten att erbjuda förval hos andra operatörer endast ligger på SMP-operatören, i detta fall TeliaSonera

En operatör framförde att förval inte borde användas som term vid diskussioner om GTA pga. att det är förvirrande. Detta pga. att konsumenterna inte kommer att kunna ha förval hos annan operatör än den som de har abonnemang via GTA hos. PTS svarade att det tydligt framgår av beslutsförslaget vad som avses. Det framgår även av faktablad och annan information på bl.a. PTS hemsida vilka valmöjligheter konsumenterna har ifråga om GTA och förval.⁶ Eftersom förvalsföreskriften även avses gälla ifråga om GTA-operatörernas telefonitjänster finns det ett värde i att använda samma terminologi i beslutet.

En fråga ställdes huruvida det kan komma att bli fler SMP-operatörer och vad som händer då. PTS svarade att framtida SMP-bedömningar på sikt kan ge annorlunda resultat. Det kan bli fler än en SMP-operatör på en definierad marknad om det föreligger kollektiv dominans. Eftersom TeliaSonera, även

³ Så efterfrågar vi elektronisk kommunikation 2004 - en individundersökning - PTS-ER-2004:40, <http://www.pts.se/Dokument/dokumentlista.asp?SectionId=2031>

⁴ Significant Market Power (betydande marknadsinflytande).

⁵ Marknadsanalyser (SMP), <http://www.pts.se/Sidor/sida.asp?SectionId=1349>.

⁶ ”Att välja telebolag”, <http://www.pts.se/Sidor/sida.asp?SectionId=1002>

efter införande av GTA, kontrollerar produktionen av abonnemangen leder dock inte GTA-skyldigheten i sig till att operatörer som enbart tillhandahåller abonnemang via GTA kan bli SMP-operatörer. Att en operatör blir SMP-operatör innebär att minst en skyldighet ska åläggas denna operatör.

Det frågades om några ändringar skett i PTS beslut om SMP-operatör, varvid PTS svarade att några större förändringar inte skulle ske från det förslag till beslut som redan lämnats.

En operatör frågade hur bindningstider reglerats. PTS nämnde att detta inte regleras i beslutet. Däremot kommenterade Konsumentverket att långa bindningstider avtalsmässigt kan ses som oskäliga.

Konsumentverket ställde frågan vilka krav som ställs för avtals ingående och vilka krav som ställs av TeliaSonera vid överflyttning. TeliaSonera svar var att de ställer samma krav som vid nummerportering.

Det diskuterades vad som kan göras för att förhindra att abonnenter får sina abonnemang flyttade till en annan operatör utan samtycke. Från TeliaSonera nämndes krav på skriftliga avtal som ett alternativ. En synpunkt som framfördes av en annan operatör var att det kunde finnas någon form av vitesförfarande vid s.k. ”slamming”.

PTS betonade att man kommer se allvarligt på fall där abonnenter överförs till en annan operatör utan att samtycke finns. Om sådana fall uppkommer så skadar det abonnenternas förtroende för marknadsaktörerna och för reformen. PTS kommer att ta fram allmänna råd rörande exempelvis avtalsingående. Detta kommer att ske efter samråd med marknadsaktörer och Konsumentverket.

PTS kommer dessutom att aktivt utöva tillsyn utifrån de regler som finns i lagen om elektronisk kommunikation samt utifrån beslutet. Om PTS ser att detta inte är tillräckligt för att stävja eventuella problem så kommer myndigheten att begära ett utökat mandat för att kunna agera.

En operatör önskade se SMP-skyldigheter tillämpade på IP-telefoni och bredband och frågade om detta hade varit uppe till diskussion hos PTS. PTS svarade att IP-telefoni ingår i marknadsdefinitionen och således i SMP-bedömningen på abonnemangsmarknaderna, men att det ännu inte har någon inverkan på resultatet. Uppföljning kommer dock att ske i form av kontinuerliga marknadsanalyser. Den föreslagna skyldigheten för TeliaSonera att tillhandahålla bredbandsaccess fristående från abonnemang är ett sätt att öka förutsättningarna för konkurrens ifråga om IP-telefoni.

En operatör undrade varför PTS tagit så pass lång tid på sig att leverera sitt beslut. PTS svarade att det är viktigt med snabbhet vid beslut, men också att det skall vara genomtänkt.

Det frågades om PTS har något förslag på övergång från TAB till GTA. PTS kan inte ha synpunkter på detta, då det rör civilrättsliga frågor, men menade att en rimlig begäran om tillträde till GTA även omfattar TAB-abonnemang.

En operatör frågade om GTA produkten stämmer överens med TAB. PTS svarade att skillnader föreligger. GTA är till exempel prisreglerad och omfattningen av produkten skiljer sig åt i de båda erbjudandena.

En annan fråga var vad PTS kan göra gällande TAB. PTS kan agera utifrån den allmänna reglering som finns i lagen om elektronisk kommunikation.

4 Nästa möte

Nästa möte bestämdes äga rum den 26 maj 2005, mellan kl. 9.30-12.00. Kallelse skickas ut separat senast två veckor innan mötet, samt läggs ut på PTS hemsida.

Vid pennan,

Alev Yeter

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

Bilaga 1

Deltagarförteckning Konsumentforum 050203

Claes Bonnier	ACN Europé BV
Dan Åhman	Ahhaaa
Fredrik Helgesson	B2 Bredband AB
John Tengström	COLT Telecom AB
Åsa Larsson	Glocalnet
Hans Eriksson	HECC
Gunnar Wiktorsson	Institutet för Telereglering
Richard von Plauen	iSpace Telecom AB
Mikael Alm	iSpace Telecom AB
Hans-Olov Dahlén	Konsumentverket
Anna Montelius	Konsumentverket
Robert Högberg	LDG Connect
Bo Jansson	LDG Connect
Bo Bredby	MCI
Annika Fleischmann	MCI
Louise Tuvehjelm	MCI
Cecilia Baksa	PTS
Per Bergstrand	PTS
Thomas Floreteng	PTS
Mattias Grafström	PTS
Camilla Jönsson	PTS
Christoffer Karsberg	PTS
Bo Martinsson	PTS
Catarina Molin	PTS
Kajsa Ritzén	PTS
Louise Steengrafe	PTS
Barbro Svensson	PTS
Alev Yeter	PTS
Jan Eriksson	Rabbta
Daniel Dersén	Spray Networks
Henrik Wästlund	Spray Networks
Gustaf Ehrner	Tele2 Sverige AB
Anders Järvstrand	TeliaSonera
Håkan Kronqvist	TeliaSonera
Kristina Palmgren	TeliaSonera
Bo Ekenstierna	Vattenfall
Camilla Kargus	Ventelo Sverige AB
Sven-Henrik Sandberg	Ventelo Sverige AB
Helene Magnusson	Vodafone Sverige AB