

Minnesanteckningar Operatörsforum 22 mars

1. Inledning

Anna Montelius välkomnade deltagarna till dagens forum, som bytt namn från Konsumentforum till Operatörsforum för konsumentfrågor.

Anna berättade att PTS ska göra om sin webbplats och att operatörer är mycket välkomna att ge synpunkter. De som var intresserade av detta kunde anmäla intresse via en blankett som fanns tillgänglig under forumet. Det går även bra att inkomma i efterhand med synpunkter till ingrid.olsson@pts.se.

2. Minnesanteckningar föregående möte

Det fanns inga synpunkter på anteckningarna från förra mötet.

3. PTS individundersökning 2006

Camilla Jönsson redogjorde för senaste individundersökningen. En fråga gällde om den upplevda förlusten av pengar vid byte av mobiloperatör gällde bundna avtal. Andra frågor var huruvida mätningen av användning av trådlöst bredband inkluderar Wimax, och varför ISDN är med i mätningen när Telia inte längre erbjuder den tjänsten.

4. PTS klagomålsrapport 2006

Anna Montelius berättade kort om klagomålsrapporten som PTS sammanställer årligen, där statistik från PTS, Konsumentverket, Allmänna reklamationsnämnden, Konsumenternas tele- och Internetbyrå och Etiska rådet för betalteletjänster ingår. Anna hänvisade till PTS webbplats för de som var intresserade av att ta del av rapporten.

5. Problem vid byte och flytt av bredband

Viktoria Arwinge redogjorde för PTS inställning vad gäller behovet av funktion/rutin för slutkundsflytt och operatörsbyte (hel ledning). En fråga var huruvida PTS kommer delta i framtagandet av stödsystem för detta. Viktoria berättade att det pågår en dialog med Telia om funktionen, men att det krävs ett engagemang från samtliga operatörer för att få till stånd en fungerande rutin.

Mattias Grafström från KTIB bekräftade att problemen vid byten är stora, både vad gäller hel och delad ledning. Majoriteten av de klagomål som KTIB får in handlar om just detta och konsumenternas frustration är stor. Mattias menar att det finns en risk för att den som en gång bytt operatör och stött på problem, inte gör om det.

Per Hemrin från Telia Sonera höll med om att det finns behov av en funktion/rutin för byten och berättade att Telia f n upphandlar leverantör av ett stödsystem. Det går i dagsläget inte att säga när exakt systemet kan vara igång.

Gustaf Ehrner från Tele2 kommenterade att operatörerna har små möjligheter att påverka ändringar i system, trots den stora påverkan det har på dem. Han frågade om det skulle kunna vara möjligt för andra operatörer att delta i utvecklingen av gränssnittet av stödsystemet ovan, i syfte att minska kostnaderna för intern anpassning. Telia ska återkomma i frågan.

TDC Song efterfrågade alternativa vägar, och menade att det vore bra om det fanns en plan B för det fall att den nya rutinen inte skulle fungera.

6. Information om reglerna beträffande ändring av avtal

PTS har fått indikationer på att reglerna kring avtalsändringar inte är kända eller oklara. Anna-Karin Falkenstrand informerade därför om 5 kap.16 § EkomL om ändring av avtal mot slutanvändare. Anna-Karin har sammanställt ett antal punkter för vad operatören måste beakta för att följa lagstiftningen (dessa bifogas minnesanteckningarna).

Fråga uppkom om hur lagen ser på bindningstid om avtalet ändras. Mattias Grafström, KTIB, berättade att det finns en dom från marknadsdomstolen om att avtalsvillkor inte får ändras under bindningstid. (och avsåg domen MD 2004:22, KO/Telia Internet Services AB) En annan fråga var huruvida operatörer kan meddela ändringen per SMS och där inkludera hänvisning till webbplats eller annan källa för ytterligare information. Anna-Karin menar att det inte går, utan att hela underrättelsen ska framgå av meddelandet.

Det kom upp frågor om bakgrunden till varför PTS har börjat titta på den här frågan. Anna-Karin berättade att det framförallt handlat om en granskning av avtalsvillkor snarare än klagomål från konsumenter. Några operatörer var intresserade av att få ta del av en tillsynsrapport från den här avtalsgranskningen. Cecilia Östrand sa att vi kan överväga att göra en sådan rapport tillgänglig när granskningen är klar.

En slutlig fråga gällde hur ändringar som är till uppenbar fördel för kunden. Huruvida det är en fördel eller ej ska till att börja med tolkas utifrån kundens perspektiv. Endast när en ändring är till uppenbar fördel för kunderna kan operatören undgå krav på underrättelse.

7. PTS nya allmänna råd om tjänstekvalitet

Kristina Hanno-Lindbom berättade om PTS arbete med kvalitetsinformation. Konsumenten ska kunna göra val utifrån både pris och kvalitet. Kvalitetsinformationen ska göras tillgänglig på Telepriskollen, som ska kompletteras med den här informationen. Kvalitetsinformation kommer alltså att bygga på samma skyldighet som att anmäla priser till PTS.

Kristina redogjorde för den kvalitetsinformation det handlar om (detta kommer bifogas minnesanteckningarna och finns även tillgängligt på PTS webbplats).

De allmänna råden är klara inom kort men kommer inte gälla förrän till hösten, då det krävs justering av Telepriskollen först. En fråga var om Telepriskollen kommer att behöva ändra namn för att inkludera kvalitetsaspekten. En annan fråga var huruvida de allmänna råden är tvingande och vad som händer om man inte lämnar ifrån sig informationen. Kristina svarade att information måste lämnas enligt lag, men att ingen sanktion är direkt kopplad till de förtydligande allmänna råden.

8. Hemliga nummer och SOS alarm

Anna Hörnlund berättade att PTS undersökt hur SOS alarm ska få information om hemliga nummer utan att operatörer ska behöva bryta tystnadsplikt. En enkät gick ut 2005 och dess resultat finns i en rapport som blev klar 2006. Där konstateras att

operatörer inte får lämna ut hemliga uppgifter till upplysningsföretag. Problemet var då att SOS har hämtat uppgifter från publika upplysningsföretag, f.n. Eniro. Slutsatsen var således att SOS måste begära ut informationen direkt från operatörerna och själva ta emot uppgifterna i separat fil. När SOS begär utlämnande av sådan information måste operatörerna tillmötesgå begäran.

SOS har i februari skickat ut begäran till operatörer att få de här uppgifterna. Teleadress kommer hantera uppgifterna åt SOS och SOS kommer hämta uppgifter endast från Teleadress den 1 maj, men redan nu kan SOS ta emot filen med hemliga nummer. Det är viktigt att operatörerna har en plan för införandet av den nya, separata filen. PTS kommer följa upp den här frågan.

Fråga om PTS har tillsynsmöjlighet över Eniro. Anna svarade att PTS har begränsade möjligheter att utöva tillsyn över abonnentupplysningsföretag med utgivningsbevis.

En annan fråga var hur operatörer ska hantera situationen när ett nummer som är öppet övergår till att bli hemligt. Anna hänvisade till PTS förordning om utlämnande av abonnentuppgifter, där det står beskrivet hur detta ska ske.

9. Diskussion om filtrering och blockering av trafik

Peter Thörnqvist från nätsäkerhetsavdelningen redogjorde inledningsvis (se [OH-presentation](#)) för bestämmelser i EkomL *dels* avseende skyldigheter för tillhandahållare av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster resp allmänna kommunikationsnät att behandla uppgifter i nät på visst sätt (5 kap 6a§ och 6 kap 3 §) *dels* avseende begränsningar av hur uppgifter i näten får behandlas (6 kap 17 §). Fråga har uppkommit hur den senare bestämmelsen ska tolkas ställd mot företeelser såsom filtrering av trafik resp blockering av internetåtkomst?

Peter gick igenom sin presentation och exemplifierade med den blockering som genomförs av vissa internetoperatörer för att stävja åtkomst av barnpornografi. Av den diskussion som följde framkom bl a att det tycks föreligga oklarheter avseende hur den aktuella blockeringen av operatörerna anses falla inom eller utom bestämmelsens (6 kap 17 §) omfattning, och – om så är fallet – huruvida blockeringen är lagenlig? Den sistnämnda frågan avgörs bl a av hur blockeringen ifråga faktiskt går till respektive vad som angivits i operatörernas användarvillkor.

PTS har gått ut med en fråga till operatörer om och hur e-post filtreras. Sammanställning av inkomna svar pågår. Inom ramen för det arbetet har frågor väckts angående hur bestämmelsen 6 kap 17 § närmare bör tolkas avseende filtrering, men även avseende nu aktuell blockering? PTS avser att återkomma med någon form av syn på den saken under våren. Ett viktigt budskap var dock att för det fall en behandling faller inom denna bestämmelses räckvidd, så aktualiseras frågan huruvida ett korrekt s k ”informerat samtycke” till behandlingen finns? Det begreppet ska enligt 6 kap 1 § EkomL tolkas i enlighet personuppgiftslagen (PuL). Huruvida operatörerna måste inhämta nytt ”informerat samtycke” beror då på vad nuvarande avtalsvillkor innehåller?

Fråga om att få PTS ståndpunkt avseende den aktuella blockeringen i skriftlig form, exempelvis genom att få ta del av Peters presentation. Peter lovade tillhandahålla presentationen.

Kommentar om att PTS ju har möjlighet att föreslå lagändring, eller snarare undantag från 6 kap.17 §, för att tillåta operatörer att tillmötesgå initiativ såsom blockering av barnpornografi-webbplatser.

Kommentar från deltagare att PTS inte kan friskriva sig från ansvar när PTS har deltagit i den här processen ang barnporrblockeringen.

10. Diskussion om information om användningsområden och taxor för olika typer av nummerserier

Susanne Lindström-Chennell berättade att PTS tar emot många frågor om vissa nummerserier, exempelvis 077 och 010, vars syften och kostnader det råder viss förvirring kring. PTS ska nu försöka informera tydligare om detta på webbplatsen.

Susanne undrade om operatörerna får frågor om nummer och hur de i sådana fall informerar om det. En deltagare berättade att de får frågor om betalsamtal och att de som beställer nya nummer inte vill ha just 077 eller 010-nummer då de uppfattas som dyra.

KTIB berättade att de fått frågor på 0771-nummer och att de då svarat att de kostar som ett Sverige-samtal.

Diskussionen avslutades med generell kommentar om att det är svårt för konsumenten att sätta sig in i kostnader. Ett förslag är att försöka definiera vad "Sverigenummer" innebär eftersom det även runt dessa nummer finns vissa oklarheter. Detta skulle kunna göras på t.ex. Telepriskollen.

11. Information om PTS ställningstagande angående fast mobil

Ylva Ehn berättade om USO-skyldigheterna avseende fast telefoni och förval samt om PTS ställningstagande angående anslutning via radiovågor. Det finns inte någon operatör som har en skyldighet att tillhandahålla fast telefoni. Kraven på en anslutning och hur den ska utformas presenterades, och Ylva konstaterade att TeliaSoneras lösning med fast mobil uppfyller kraven på en fast anslutning.

Förvalsskyldigheten påverkas av att fasta anslutningar kan ske via radiovågor. Den aktuella SMP-operatören ska ju tillhandahålla förval men det är inte möjligt med TeliaSoneras fast mobil-anslutning. TeliaSonera uppfyller således inte förvalsskyldigheten. PTS ska därför se över den här skyldigheten för att se om undantag ska göras för anslutning via radiovågor.

En deltagare föreslog att PTS ska utse en USO-operatör på nytt, då EU egentligen kräver att det ska finnas en sådan. Ylva informerade om att det krävs ett marknadsmisslyckande för att utfärda ett sådant beslut och det finns inte ett sådant i dagsläget. Fast anslutning via radiovågor är tillräckligt om kraven i övrigt är uppfyllda.

Fråga om det ska göras undantag även för IP-telefoni. Cecilia Östrand informerade om att PTS tittar på frågan, men att Telias leverans av bredband möjliggör val av andra IP-leverantörer, så det är inte ett akut problem.

12. Övriga frågor

IP-telefoni och geografiska riktnummer, hur ser PTS på detta? Susanne Lindström-Chennell berättade att geografiska riktnummer inte ska användas vid IP-telefoni. Följdfråga om sanktioneringsmöjligheter på det här området, vilka inte finns i dagsläget. Susanne återkommer med information.

Specificerad räkning: Anna frågade deltagarna om det är problematiskt att specificera kostnad per minut, då hon fått vissa sådana indikationer. En deltagare nämnde att det eventuellt kan handla om fall när samtal påbörjas med viss taxa och sedan går över till en annan, t ex när ett visst klockslag passeras. Anna berättade att PTS kommer inleda tillsyn avseende specificerade telefonräkningar inom kort.

Bilaga 1, deltagarförteckning Operatörsforum 22 mars 2007.

Helene Magnusson, Telenor

Hans Eriksson, Extrafone

Mikael Swedén, Hi3G

David Mothander, Hi3G

Oscar Wenell, TDC Song

Per Hemrin, Telia Sonera

Anders Öhrnell, Telia Sonera

Ola Norberg, Vattenfall

Bo Bredby, Verizon

Knut Märting, Eniro

Johan Brandter, ComHem

Gustaf Ehrner, Tele2

Gitte Enander, KTIB

Mikael Alenmark, KTIB

Mattias Grafström, KTIB

Cecilia Östrand, PTS

Viktoria Arwinge, PTS

Camilla Jönsson, PTS

Anna-Karin Falkenstrand, PTS

Kristina Hanno-Lindbom, PTS

Anna Hörnlund, PTS

Susanne Chenell-Lindström, PTS

Ann Milton, PTS

Marie-Louise Lindbäck, PTS

Anna Montelius, PTS

Ylva Ehn, PTS

Peter Törnqvist, PTS