

## Faktablad

### För konsumenternas bästa – PTS resultat och tre förslag för en bättre telemarknad

Telemarknaden förändras snabbt och i huvudsak till det bättre. Priser sjunker, allt fler operatörer etablerar sig och konsumenterna får tillgång till nya tjänster. Trots detta kan en telemarknad med fungerande konkurrens, välinformerade och skyddade konsumenter och säkra nät och tjänster ibland kännas långt borta. Men det är dit Post- och telestyrelsen, PTS, strävar.

PTS vision är att alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, säkra och prisvärda kommunikationstjänster. PTS sätter konsumenten i centrum och vill med sina åtgärder ge förutsättningar för effektiv konkurrens, säker kommunikation och effektivt resursutnyttjande.

Vad får då PTS åtgärder för resultat och hur utvecklas tele- och Internetmarknaderna? Här beskrivs några av de resultat som PTS åtgärder lett fram till. Denna skrift pekar också ut några av de områden där det finns problem som hotar eller fördröjer en utveckling mot bättre konkurrens, ökad säkerhet eller bättre villkor för konsumenterna. I vissa av dessa fall behöver PTS bättre och skarpare verktyg för att kunna förbättra situationen.

Det är två år sedan lagen om elektronisk kommunikation trädde i kraft. Lagen har gett PTS en delvis ny, mer flexibel, roll som regleringsmyndighet. Grundtanken är att PTS ska reglera marknaden genom åtgärder som är skraddarsydda för att ta hand om de problem som finns. Målet är en bättre konkurrens på marknaden, vilket ger fler valmöjligheter, bättre tjänster och lägre priser för konsumenterna.

Denna skrift ger ingen totalbild av PTS verksamhet. Den lyfter upp ett antal viktiga områden och ger också tre förslag för en bättre telemarknad.

#### Om Post- och telestyrelsen

- Post- och telestyrelsen, PTS, är den myndighet som bevakar områdena elektronisk kommunikation och post. Begreppet elektronisk kommunikation inkluderar telekommunikationer, IT och radio.
- PTS arbetar med fyra övergripande områden: konsument- och konkurrensfrågor, effektivt resursutnyttjande och säker kommunikation.
- PTS vision är att alla i Sverige ska ha tillgång till effektiva, prisvärda och säkra kommunikationstjänster.



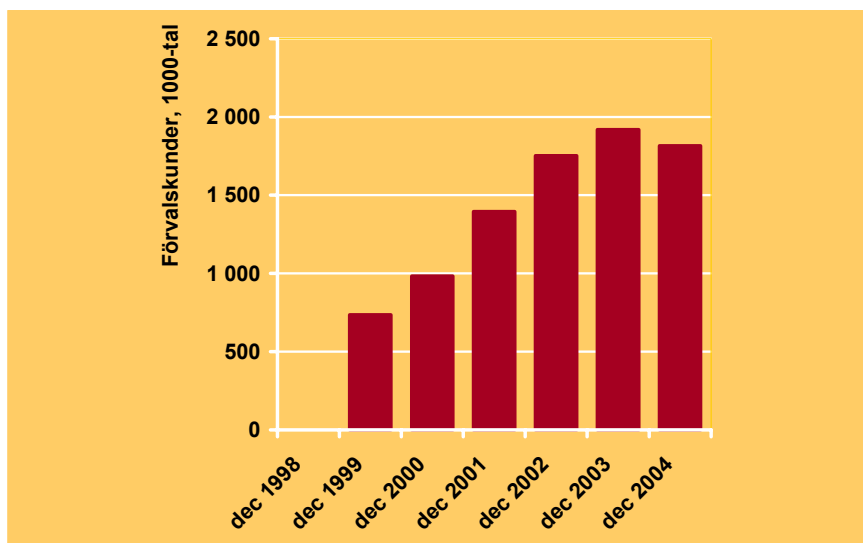
### Fler operatörer och lägre priser inom fast telefoni

Fast telefoni är den mest etablerade och fortfarande den mest grundläggande elektroniska kommunikationstjänsten. Fast telefoni har historiskt varit helt beroende av det traditionella fasta telenätet. Reformerna inom fast telefoni har varit inriktade på att ge fler operatörer möjlighet att konkurrera – i ett första steg när det gäller samtalstjänsterna och idag även när det gäller det fasta abonnemanget. Målet är att erbjuda konsumenterna av fast telefoni fler valmöjligheter, bättre tjänster och lägre priser.

#### Förval

Förvalsreformen har medfört betydande prissänkningar på slutkundspriserna för internationella samtal. Priserna för nationella samtal har också minskat sedan förvalsreformen infördes.

- Sedan förvalsreformen infördes i september 1999 har antalet privata förvalskunder som valt en annan operatör än Telia Sonera ökat till som mest nära 2 miljoner i december 2003.



*Antal privata förvalskunder. Källa: Svensk telemarknad 2004*

- Antalet operatörer som erbjuder förval till privatpersoner har under perioden 1999–2004 ökat från 10 till cirka 40 stycken. Genom att antalet operatörer har ökat har även utbudet och därmed konsumenternas valmöjligheter ökat.
- Marknadsandelarna för andra operatörer än Telia Sonera som erbjuder nationella samtalstjänster har ökat sedan våren 2000. År 2003 uppgick marknadsandelarna för dessa till 43 procent.

### *Abonnemang*

Möjligheten för konsumenter att välja en annan leverantör av det traditionella fasta telefonabonnemanget infördes vid årsskiftet 2004-2005.

- Redan den sista mars 2005 hade minst 350 000 kunder valt att flytta sitt abonnemang till en annan operatör än Telia Sonera, enligt operatörernas kvartalsrapporter.
- Ett tiotal aktörer på marknaden tillhandahåller fasta abonnemang genom Telia Soneras telenät.
- Konsumenter har nu möjlighet att få en räkning för abonnemang och samtal, även som kund hos andra operatörer än Telia Sonera.

### **Möjligheten att ta med numret populär bland konsumenterna**

Ett telefonnummer bundet till en operatör innebar länge ett hinder för konsumenter att byta leverantör på telemarknaden. En effektiv konkurrens är bland annat beroende av välinformerade konsumenter som aktivt väljer och väljer bort leverantörer. Nummerportabilitet, det vill säga en möjlighet att ta med sitt telefonnummer till en ny operatör, infördes för fast telefoni under 1999 och för mobil telefoni i 2001.

- Hittills har totalt 1 015 776 mobilnummer porterats. Antalet porteringar ökar stadigt.
- Reformen har underlättat för konsumenter att välja den operatör som har det mest fördelaktiga erbjudandet.

### **Reglerade avgifter för samtal till mobilnät sänker slutkundspriserna**

Den avgift en operatör tar ut av andra operatörer för att ta emot och avsluta ett samtal i sitt nät (termineringsavgiften) utgör en betydande del av priserna för samtal till mobiltelefoner. När termineringsavgifterna sjunker skapas utrymme för sänkningar av de priser som konsumenterna betalar.

- Den genomsnittliga kostnaden för mobiltelefoni (inklusive avgifter för samtal till andra mobilnät) sjönk för en genomsnittsanvändare med cirka 10 procent under det fjärde kvartalet 2004. Under detta fjärde kvartal kunde PTS utöva aktiv tillsyn utifrån beslutet om lägre termineringsavgifter för de tre stora mobiloperatörerna. Prisfallet överstiger den *sammanlagda* sänkning av genomsnittskostnaden som skedde under övriga tre kvartal 2004.
- Även genomsnittskostnaden för fast telefoni (inklusive trafikavgifter för samtal till mobilnät) sjönk för en genomsnittsanvändare under fjärde kvartalet 2004.

### **Sverige bäst i Europa på 3G – nu ska alla svenskar få tillgång till tekniken**

3G ger förutsättningar för datatjänster med relativt hög kapacitet. PTS delade ut 3G-tillstånd i december 2000. Operatörerna lovade i sina ansökningar att 3G-näten skulle nå 8 860 000 svenskar senast den 31 december 2003.

PTS har ett flertal gånger påtalat behovet av att få bättre lagliga möjligheter att besluta om att operatörer ska dela på utrymmen i master, så kallad samlokalisering. Samlokalisering i master skulle ge snabbare och billigare utbyggnad och färre ingrepp i miljön, men hittills har samarbetet varit begränsat. Regeringen har tillsatt en utredning av frågan och utredningen ska vara klar i september 2005.

- Cirka 85 procent av Sveriges befolkning hade i början av 2005 3G-täckning vilket kan jämföras med Storbritannien, cirka 75 procent, och Italien, cirka 60 procent, som är de två europeiska länder som har kommit längst med 3G-utbyggnaden efter Sverige.

### **Nytt mobilnät ger förutsättningar för täckning även i glesbygd**

I början av 2005 tilldelade PTS ett tillstånd för ett nytt mobilnät i 450 MHz-bandet. Målet med det nya tillståndet är det ska gå att ringa mobil i hela Sverige även efter att det analoga NMT-systemet stängs. Därmed har PTS skapat förutsättningar för framtida mobiltäckning i glesbygd, till nytta för konsumenter och näringsliv med behov av mobil kommunikation även i glest befolkade områden.

- Den 31 juni 2007 ska ett nytt nät för digital mobiltelefoni täcka 80 procent av ytan i alla Sveriges län, en yttäckning som ersätter det analoga NMT-nätets täckning.

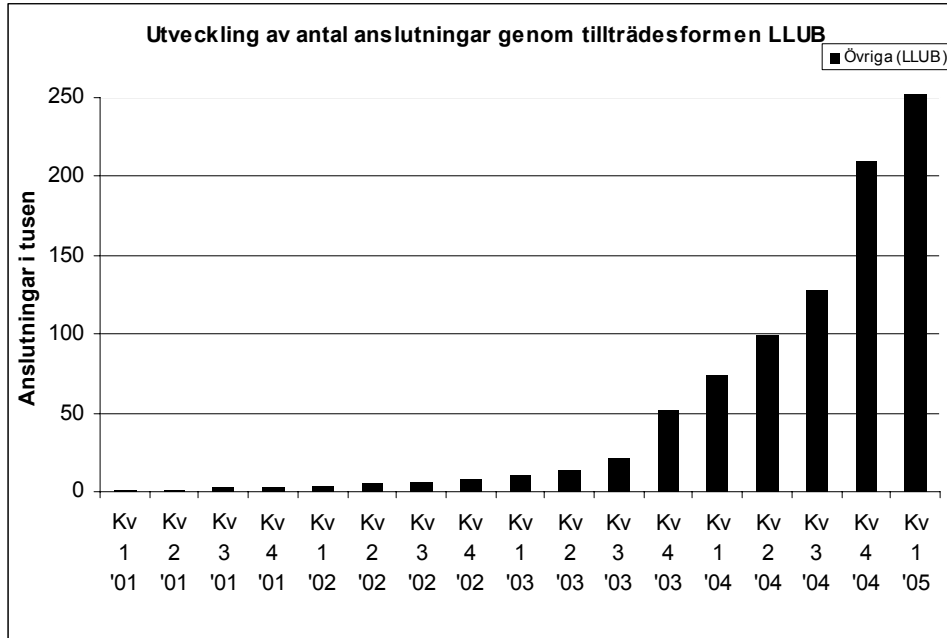
### **Bredband via fasta telenätet – möjlighet till tillträde för andra ger konsumenterna fler valmöjligheter**

Det fasta telenätet, och då i synnerhet den sista delen fram till abonnentens bostad, har blivit en viktig förutsättning för konsumenters tillgång till bredband. I många delar av landet är det fasta telenätet det enda alternativet för att få tillgång till bredband. PTS har genom beslut gjort det möjligt för andra operatörer än Telia Sonera att få tillträde till den sista biten av det fasta telenätet. Sådant tillträde kan enligt PTS reglering ske på två olika sätt: genom att operatören hyr hela eller halva kopparförbindelsen och sätter in egen utrustning i telestationen, så kallat LLUB-tillträde och genom en mer förädlad tjänst som kräver mindre investering av operatören, så kallat bitströmstillträde.

PTS förväntar sig framför allt att skyldigheten att erbjuda bitströmstillträde kommer att leda till att fler operatörer etablerar verksamhet utanför de mest tätbefolkade regionerna. I många glest befolkade regioner i Sverige är Telia Sonera fortfarande det enda alternativet för de många hushåll som planerar att köpa en

bredbandstjänst. Telia Sonera har överklagat PTS beslut om andra operatörers rätt att få tillträde till det fasta telenätet. Länsrätten har bestämt att den del av skyldigheten som gäller bitströmstillträde inte ska gälla i väntan på rättslig prövning.

- Antalet anslutningar genom tillträdesformen LLUB har sedan år 2003 ökat markant. Ett antal tillsynsåtgärder från PTS kan ha bidragit till denna utveckling.
- LLUB-tillträde stod i mars 2005 för cirka 25 procent av den totala marknaden för bredbandsanslutningar via det fasta telenätet. LLUB är den tillträdesform som växer snabbast, och står för 40-50 procent av tillväxten. Telia Soneras tjänster till egna slutkunder samt deras återförsäljarprodukter står för den övriga marknaden.
- Andra operatörers möjlighet att använda det fasta telenätet har lett till ett ökat utbud bredbandstjänster med olika överföringshastigheter och prisnivåer för konsumenterna.
- Telia Soneras marknadsandel för bredband via telenätet har sjunkit från som mest drygt 75 procent 2001 till cirka 60 procent den sista mars 2005.



### Minskad sårbarhet för de viktiga kommunikationstjänsterna

Grundläggande för ett IT-samhälle är att infrastrukturen, näten och knutpunkterna, fungerar och är skyddade mot avbrott, sabotage och andra incidenter. PTS åtgärder är inriktade på att öka robusthet i näten genom att följa utbyggnaden av nät, finansiera åtgärder för ökad robusthet, informera och genomföra övningar. Andra viktiga åtgärder är

att skapa och delta i samarbeten för krishantering inom telekomsektorn, mellan el- och telekomsektorn och mellan privata och offentliga aktörer. Målet är att åtgärderna ska minska antalet avbrott, mildra konsekvenserna av svåra påfrestningar på samhället i fred och öka beredskapen inför höjd beredskap och krig.

PTS får från juli 2005 möjlighet att ställa krav på funktion och säkerhet i alla elektroniska kommunikationsnät, inte bara det fasta telenätet, efter en lagändring. PTS har varit pådrivande för att ändringen skulle genomföras.

- De flesta kommunhuvudorter i Sverige har, eller kommer att få, alternativa anslutningar uppåt till de nät som fungerar som ”motorvägar” genom landet för Internet- och teletrafik, bland annat efter finansiering från PTS. Detta kallas redundans, vilket innebär att Internet- och teletrafiken har alternativa vägar att gå vid ett avbrott.
- PTS har finansierat mobila basstationer och reservaggregat för el. Detta ökar förutsättningarna för att delar av kommunikationsnäten kan fungera även vid omfattande elavbrott, till exempel vid en storm. Under de senaste åren har PTS finansierat och fördelat drygt 2 000 reservaggregat för el.

### **Skydd för användarens säkerhet och integritet**

Internet och tjänster via webben har blivit allt viktigare, både för näringsliv och för samhälle. Användarna måste känna tillit till sin användning av näten för att fler och bättre tjänster ska växa fram och användas. Brister i integritetsskydd och säkerhet sätter alltså gränser för användningen. Välinformerade och medvetna användare är en nyckel till en bättre situation när det gäller säkerhet på Internet, därför är information om säkerhet och integritet viktigt bland PTS åtgärder. Lagen om elektronisk kommunikation innehåller också bestämmelser om integritetsskydd, vilket ger PTS en tillsynsroll på detta område.

- PTS webbplats om Internetsäkerhet har cirka 10 000 -12 000 besök varje månad. På webbplatsen informerar PTS bland annat om nya hot som phishing och spionprogram. Flera hundra andra webbplatser länkar till PTS webbplats om Internetsäkerhet, varav flera banker.
- Mer än 150 000 säkerhetstester av hemdatorer via PTS webbtjänst [www.pts.se/testadatorn](http://www.pts.se/testadatorn) hade genomförts knappt tre månader efter lanseringen i april 2005.
- Cirka 400 användare inom näringsliv, myndigheter och organisationer prenumererar på Sitics, Sveriges IT-incidentcentrums, varningar om sårbarheter i system och programvara. Sitic har skickat ut ett trettiotal blixtpmeddelanden

och publicerat drygt 300 särskilda råd. Sitics webbplats [www.sitic.se](http://www.sitic.se) har drygt 1 000 besök per dag.

- Allmänhetens säkerhetsmedvetande ökar – hösten 2004 hade 86 procent av datoranvändarna vidtagit någon åtgärd för att skydda sin dator, jämfört med 75 procent 2003. Antivirusprogram och brandvägg är de vanligaste skydden.

### **Ny teknik överbrygger den digitala klyftan**

En rädsla finns för att teknikutvecklingen utelämnar grupper i samhället, att digitala klyftor skapas. Ny teknik har dock visat sig vara mycket värdefull för att ge ökade förutsättningar för att personer med funktionshinder ska kunna vara delaktiga i samhället på samma villkor som alla andra. PTS upphandlar och utvecklar kommunikationstjänster för personer med funktionshinder. PTS har till exempel genomfört sju försöksprojekt för att utvärdera bredbandsteknikens potential och nytta för olika målgrupper. Regeringen föreslår i sin IT-politiska proposition 2005 att två av dessa försök ska bli permanenta tjänster.

- Mobil videokommunikation med hjälp av 3G har blivit en stor succé bland döva. Tekniken har gjort det möjligt för denna grupp att använda sitt förstaspråk, teckenspråket, via mobiltelefon. På PTS uppdrag utvecklas nu en tjänst för samtalsförmedling och tolkning på distans via 3G.
- Försöket som ger dövblinda en möjlighet att kommunicera på distans med en bemannad servicecentral har visat sig ge stor nytta för användarna. Beroendet av hjälp från den direkta omgivningen minskar och användaren får större självständighet och frihet i vardagen.

### **Minskad byråkrati sparar tid och pengar för konsumenter och företag**

PTS arbetar aktivt för att minska byråkratin och göra det enkelt för företag och konsumenter i deras kontakter med myndigheten. Ett arbete för att göra fler tjänster tillgängliga via webben, dygnet runt, pågår. Enkla och effektiva myndighetskontakter ger stor samhällsnytta.

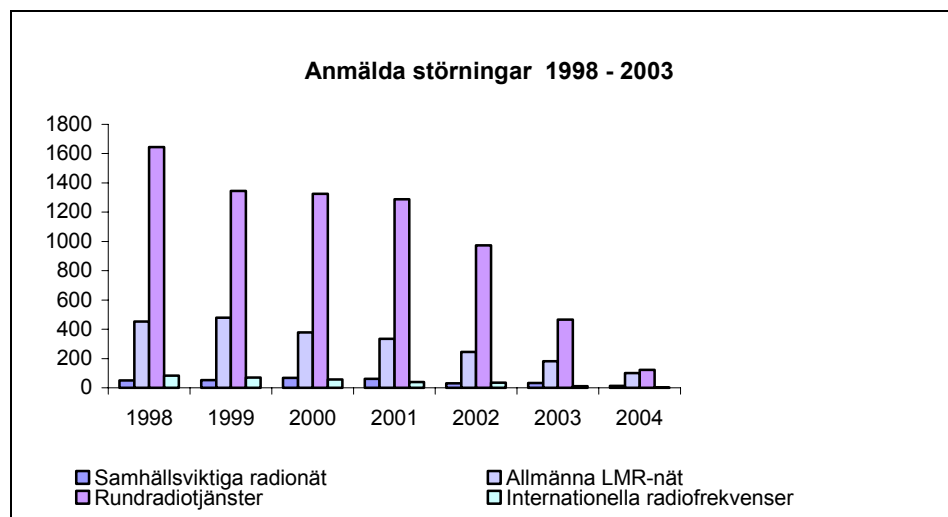
- År 2000 fick man vänta i genomsnitt 40 dagar på ett beslut om en ansökan om radiotillstånd hos PTS – 2004 tog det i genomsnitt 14 dagar. Den genomsnittliga tiden för ändring av ett radiotillstånd var 40 dagar år 2000, medan den var 20 dagar 2004.
- 19 000 användare av jakt- och amatörradio behöver inte längre ansöka om radiotillstånd sedan PTS beslutat om undantag från tillståndsplikten för sådan radioanvändning. Det har blivit enklare och billigare för användarna.
- PTS kommer under 2005 att utveckla och publicera en webbaserad tjänst där allmänheten kan se var sändarna i

mobilnäten är placerade. Hittills har allmänheten varit tvungen att begära ut sådana uppgifter av PTS, och då endast kunnat få geografiskt begränsade uppgifter. Åtgärden underlättar för allmänheten och minskar den interna handläggningen på PTS.

### Effektivare resursutnyttjande, färre radiostörningar och marknadskontroll

Radiospektrum, som är en förutsättning för att erbjuda tjänster inom bland annat mobiltelefoni, rundradio och TV samt satellittjänster och andra radiobaserade tekniker, är en begränsad resurs. PTS arbetar för att minimera de störningar som kan drabba radiobaserade tjänster och för att resursen radiospektrum utnyttjas så effektivt som möjligt.

- Antalet anmälda radiostörningar har minskat från 2231 stycken år 1998 till 236 stycken år 2004.



- PTS genomför regelmässigt mätningar av i vilken omfattning tillståndshavare använder tilldelat spektrum, särskilt inom frekvensband där det råder brist på utrymme. PTS gör detta för att frekvenserna ska användas mer effektivt. Om det vid sådana mätningar visar sig att tillstånd inte används har PTS möjlighet att återkalla tillståndet för att sedan dela ut det till någon annan som användare som har behov av tillståndet.
- PTS har genom information och tillsyn arbetat för att sprida kunskap om RTTE-direktivet, som bland annat behandlar CE-märkning av radio- och teleterminalutrustning. En aktiv marknadskontroll har bidragit till att få bort otillåten utrustning, som inte uppfyller de krav som ställs, från marknaden.

## Tre förslag för en bättre telemarknad

### **Begränsa antalet instanser dit operatörerna kan överklaga PTS beslut**

Inom ramen för PTS konkurrensfrämjande arbete enligt lagen om elektronisk kommunikation har PTS fattat 66 beslut riktade till olika operatörer. En tredjedel av dessa har överklagats. Dessa beslut är normgivande och sätter spelreglerna på berörda marknader. Besluten har ofta stor ekonomisk påverkan på de operatörer som berörs av dem. Totalt fattar PTS i genomsnitt cirka 17 000 beslut på ett år, varav i genomsnitt ett trettioital överklagas. En tredjedel överklagade normerande beslut kan alltså jämföras med knappt två promille överklagade beslut totalt.

Under åren 2003 och 2004 har 28 ärenden slutligt avgjorts i domstol. I 22 av dessa ärenden har domstolen i allt väsentligt upprätthållit PTS beslut. Fem av de återstående sex ärendena har återförvisats till PTS för vidare utredning. I ett ärende har PTS beslut ändrats av domstolen.

Länsrättens genomsnittliga handläggningstid för ett ärende är 7,5 månader. Nästa instans dit PTS beslut kan överklagas är Kammarrätten som har en genomsnittlig handläggningstid på 11 månader. 90 procent av de ärenden som överklagas i länsrätten får prövningstillstånd i Kammarrätten.

Detta innebär att PTS beslut, som är viktiga för en fungerande konkurrens, efter ett överklagande behandlas under mycket lång tid i de rättsliga instanserna. Följden av en fördröjd reglering är en osäkerhet om spelreglerna på marknaden. Eftersom den svenska teleregleringen är en del av en större europeisk harmonisering, riskerar också Sverige att komma efter övriga Europa om besluten fördröjs.

- PTS beslut ska även fortsättningsvis kunna överklagas.
- Begränsa antalet instanser som besluten kan överklagas till. Det ger en snabbare handläggning och tydligare spelregler på marknaden.
- De eller den rättsliga instans(er) som prövar de beslut som överklagas bör tillföras resurser för att kunna behandla PTS ärenden snabbare.

Även Regelutredningen uppmärksammade problemet i sitt slutbetänkande (SOU 2005:4) i början av 2005. Utredningen föreslår en effektivare process när PTS beslut överklagas och föreslår att frågan bör utredas vidare.

### **Stärk konsumenternas ställning på Internet- och telemarknaden**

Trots att den avreglerade telemarknaden inneburit mycket positivt i form av lägre priser och fler valmöjligheter har många konsumenter problem med tele- och Internetoperatörer. PTS fick in drygt 3 000

klagomål från konsumenter under 2004. Problem med förval är vanligast – PTS tog emot cirka 1 300 klagomål inom denna kategori 2004.

Svenska konsumenter kan idag vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) vid tvister om belopp som överstiger 1 000 kronor. Många tvister på telemarknaden rör lägre belopp samtidigt som en stor grupp teleanvändare, småföretagen, är hänvisade till civilrättsliga processer vid tvister med tele- och Internetoperatörer.

- Stärk konsumenters och småföretagares ställning på Internet- och telemarknaden genom att inrätta en särskild tvistlösningsinstans som kan hantera tvister om lägre belopp än 1 000 kronor.
- Inrätta en branschfinansierad rådgivningsbyrå för tele- och Internet-konsumenter. Exempel på sådana rådgivningsbyråer finns till exempel på bank-, försäkrings- och elområdena. PTS har tillsammans med Konsumentverket påpekat ett behov av en rådgivningsbyrå under flera år. Konsumentminister Ann-Christin Nykvist har också riktat en uppmaning till branschaktörerna att inrätta en rådgivningsbyrå.

#### **Stärk operatörernas möjlighet att förhindra spridning av skadlig kod**

Företeelser som spionprogram, virusspridning och att användares datorer helt kan tas över och kontrolleras av andra kan leda till att allmänheten får sämre tillit till de elektroniska kommunikationstjänsterna och att allmänheten tvekar inför att använda tjänsterna.

Marknaden erbjuder allt snabbare Internetanslutningar och lägger i praktiken ansvaret på användaren för att upprätthålla skydd i form av brandväggar, antivirusprogram, säkerhetsuppdateringar av operativsystem med mera. Kanske bör operatörerna ta en ännu större del av detta ansvar, särskilt med tanke på det vidare målet, att kommunikationen ska vara åtkomlig och kunna användas av alla oavsett teknisk kunskap.

Det finns anledning att tillåta, eller på sikt lägga en skyldighet på, operatörer att vidta åtgärder för att begränsa spridning av skadlig kod och tillhandahålla säkerhetsanordningar till hemanvändare. Om operatörer tillåts eller åläggs att vidta aktiva åtgärder som innebär filtrering och begränsningar i användares kommunikation finns dock integritetsaspekter att ta hänsyn till. En avvägning behöver göras mellan skyddet av den enskilde användarens kommunikation och skyddet av infrastrukturen och övriga användare. Såsom lagstiftningen ser ut idag är huvudregeln att operatörerna endast i mycket begränsad utsträckning och enbart med användarens samtycke får vidta åtgärder.

- Underlätta för operatörer att begränsa spridningen av skadlig kod, för att på så sätt upprätthålla ett gott skydd i näten. PTS lämnade den 15 februari 2005 in ett förslag på hur lagen om elektronisk kommunikation kan ändras för att ge denna möjlighet. Detta är positivt både för operatörer och för användare.

***Ytterligare läsning:***

PTS måluppfyllelse, PTS-ER-2005:25

*Rapport som beskriver hur PTS uppfyller målen för sektorn elektronisk kommunikation inom ett antal områden.*

Svensk telemarknad 2004, PTS-ER-2005:34

*Statistik över intäkter och marknadsandelar inom fasta samtalstjänster, mobila tjänster, datakommunikationstjänster och Internettjänster.*

I backspegeln – Erfarenheter av tio år med telelagen, PTS-ER-2003:5

*En översikt över tio års avreglerad telemarknad med fokus på viktiga reformer som förval, nummerportabilitet och samtrafik.*

Liberalisering, regler och marknader SOU 2005:4

*"Regelutredningens" slutbetänkande. Utredningen har granskat ett antal avreglerade marknader.*