



HANDLÄGGARE, AVDELNING/ENHET, TELEFON, E-POST

Katarina Holmqvist
Rättsavdelningen
08-6785769
katarina.holmqvist@pts.se

Sammanställning av remissvar angående förslag till föreskrift om skyldighet att tillhandahålla specificerad telefonräkning

1. Inledning

Post- och telestyrelsen (PTS) har den 3 april 2006 skickat ut ett förslag till föreskrift på remiss som gäller skyldighet att tillhandahålla specificerad telefonräkning. Remissen har skickats ut till operatörer, myndigheter och andra som har bedömts vara berörda av förslaget.

Det har kommit in 18 svar på remissen och dessa är följande. Spring Mobil AB (Spring), Teleman AB, Skatteverkets kronofogdeavdelning, Banverket Telenät, Konsumentverket, Riksrevisionen, Synskadades Riksförbund, Datainspektionen, Glocalnet AB (Glocalnet), Telenor AB, Tele2 Sverige AB (Tele2), HI3G Access AB (HI3G), Konkurrentverket, Telenor Sverige AB, TeliaSonera AB (TeliaSonera), Sveriges Kommuner och Landsting, B2 Bredband AB (Bredbandsbolaget) och Faktab Finans AB (Faktab).

Under vissa avsnitt nedan har PTS kommenterat de inkomna synpunkterna.

2. Allmänt

Teleman AB tillstyrker förslaget.

Skatteverkets kronofogdeavdelning tillstyrker förslaget. Förutom att förslaget är främjande för abonnenterna i ett allmänt konsumentperspektiv, ser myndigheten tydliga förebyggande effekter av specificerade telefonräkningar, inte minst för abonnenter med mobiltelefoni.

Banverket Telenät har inga synpunkter på förslaget.

Riksrevisionen avstår från att yttra sig över förslaget.

Synskadades Riksförbund anser att förslaget innehåller en rad mycket befogade krav både vad gäller specificering och tillhandahållande.

Datainspektionen tycker att det är bra att tjänsteleverantörernas lagstadgade skyldighet att avgiftsfritt tillhandahålla en abonnent specificerade telefonräkningar närmare klargörs i en föreskrift. Inspektionen har i övrigt inga synpunkter på förslaget.

Glocalnet ställer sig positivt till själva grundtanken med förslaget och stödjer syftet att göra det lättare för konsumenten att läsa och tyda sin telefonräkning. Det är dock viktigt att se till vad konsumenten behöver för information för att kunna göra detta.

HI3G är positivt till att konsumenterna på ett klart och tydligt sätt skall kunna kontrollera sina avgifter för användningen av telefonnätet och/eller därtill hörande allmänt tillgängliga telefonitjänster och på lämpligt sätt övervaka sin användning och sina utgifter och därigenom ha rimlig kontroll över sina räkningar men har ett antal synpunkter.

Telenor Sverige AB anser att det inte är självklart att föreskrifter är det mest ändamålsenliga sättet att uppnå tydligare telefonräkningar. Bolaget har dock ingen erinran mot att PTS ändå har valt att föreskriva närmare om detaljerna för specificerad telefonräkning. Det väsentliga är föreskriftens innehåll och att den verkligen leder till en förbättring för kunderna på lång och kort sikt.

TeliaSonera delar PTS inställning att kunderna skall tillhandhållas den information som behövs för att säkerställa att telefonfakturan är korrekt. TeliaSonera saknar emellertid en behovsanalys av de föreslagna föreskrifterna. TeliaSonera tillhandhåller idag sina kunder en specificerad telefonfaktura i enlighet med kravet i lagen. Enligt TeliaSoneras bedömning tillgodoser specificeringsgraden kundernas efterfrågan. Krav på ytterligare specificering av telefonfakturan underlättar vare sig för TeliaSonera eller behövs för att abonnenten skall kunna göra erforderliga kontroller av sin telefonfaktura. Det finns ingenting i underlaget som tyder på att operatörernas telefonfakturer inte är förenliga med lagens krav eller inte uppfyller de syften som framgår av USO-direktivet. Det framkommer inte heller att det finns någon efterfrågan från abonnenterna på mer specificerade telefonfakturer. Behovet av de föreslagna föreskrifterna kan därför starkt ifrågasättas.

Sveriges Kommuner och Landsting anser att förslaget i huvudsak är bra men har vissa synpunkter.

Bredbandsbolaget bedömer att kunderna inte i någon större omfattning efterfrågar mer detaljerade telefonräkningar.

Faktab välkomnar att PTS utfärdar en konkret föreskrift på området. Det har tidigare rätt en osäkerhet om vilka uppgifter som behöver vara med på räkningen för att den skall anses tillräckligt specificerad i lagens mening

och det är bra för alla parter att denna osäkerhet undanröjs. Om samtliga krav enligt förslaget genomförs kommer detta dock att leda till mer omfattande räkningar för abonnenterna av de olika tjänsterna. Kostnaderna för att samla in information, samt presentera och distribuera räkningarna blir högre vilket kan leda till att de räkningarna blir mer svåröverskådliga.

3. Avgiftsfria samtal

Telenor AB föreslår att PTS förtydligar att samtal till nummer för frisamtalstjänster enligt PTS nummerplan (i dagsläget 020-nummer) inte får anges på telefonräkningen på ett sådant sätt att det går att härleda för kunden till vilka frisamtalstjänster kunden har ringt. Enligt vissa prisplaner är samtals- och minutavgiften till vanliga geografiska nummer och/eller mobilnummer noll. Telenor AB anser att det är viktigt, utifrån ett marknadsföringsperspektiv, att kunna visa kunderna hur mycket kunderna har ringt till dessa nummer. Dessutom anser bolaget att det kan vara av värde för kunden att se hur mycket denne har ringt totalt till 020-nummer, utan att man kan se till vilka 020-nummer man har ringt. Vissa Internettjänster använder sig t.ex. av 020-nummer.

Telenor Sverige AB anser att PTS bör förtydliga att samtal till nummer för frisamtalstjänster enligt PTS nummerplan (i dagsläget 020-nummer) inte får anges på telefonräkningen. I övrigt bör teleoperatören själv få avgöra om avgiftsfria nummer skall ingå i en specifikation eller inte. Förbudet mot att ange samtal som är avgiftsfria för den uppringande kunden på telefonräkningen har tillkommit för att skydda de personer som kontaktar organisationer för utsatta i samhället, t.ex. BRIS och kvinnojourer. Emellertid finns en mängd samtal som skulle kunna betecknas som avgiftsfria men som kunden kan ha ett intresse av att få specificerade.

PTS kommentar: PTS vill i detta sammanhang påpeka att samtal som betalas med en fast summa för en viss tidsperiod inte är avgiftsfria.

4. Begreppet avgiftsfritt

Tele2 utgår från att föreskriftens krav på "avgiftsfritt" innebär att det inte skall tillkomma någon extra kostnad utöver den normala faktureringsavgiften för pappersfaktura.

Telenor Sverige AB framför att föreskrifterna särskilt bör ange att föreskrifterna inte hindrar operatörerna att ta ut en administrativ fakturaavgift. Föreskrifternas avsikt är kunderna skall erhålla specifikation enligt angivna minimikrav utan *extra* kostnad. Avsaknad av sådant förtydligande kan leda till missuppfattningar bland kunderna.

PTS kommentar: Föreskriften innebär inte något hinder för tjänsteleverantörerna att ta ut en fakturaavgift. Huvudsaken är att en högre fakturaavgift inte tas ut av de abonnenter som väljer att utnyttja

specificerad telefonräkning än av de abonnenter som väljer att inte göra det. PTS anser dock inte att detta ytterligare behöver förtydligas i föreskriften.

5. Format

Spring anser att det i linje med vad som gäller i andra branscher bör tillåtas att detaljerad specifikation som alternativt tillhandahålls i elektroniskt format, i vart fall till juridiska personer, eftersom pappersformat lätt blir omfattande och kostsamt.

Synskadades Riksförbund anser att det behövs en förbättrad layout för att förbättra tillgängligheten och öka läsbarheten för personer med nedsatt syn och/eller läshandikapp på grund av andra omständigheter. På blanketter med fler kolumner ökas läsbarheten betydligt om varannan rad i de sammanhängande kolumnraderna exempelvis har gul bakgrundsfärg. PTS föreslår att abonnenter som vid tidpunkten för ikraftträdande endast får telefonräkningen elektroniskt skall anses ha ingått en överenskommelse med tjänsteleverantören om att den specificerade telefonräkningen skall tillhandahållas i elektroniskt format. En sådan skrivning kan, om den tolkas för snävt, innebära att teleoperatörer som bygger sin information på elektroniskt information undantas från tillgänglighetskravet. I bilaga 2 om alternativa format för funktionshindrade abonnenter står om rätt till specificerad telefonräkning, tyvärr refereras endast till elektroniska format. Det är mycket bra att särskilt framhålla kravet på tillgängligt format för abonnenter som använder vanligt förekommande skärmläsarprogram. För att även tillgodose dem som använder förstöringsprogram kan layout liknande den beskrivna för pappersformat underlätta. Eftersom majoriteten av gruppen synskadade är över pensionsålder och av många olika skäl inte har tillgång till dator i någon form är det nödvändigt att även andra alternativ kan erbjudas, för synskadade är punktskrift och/eller inläst information den bästa vägen till tillgänglighet.

Konsumentverket anser att det, som förslaget 4 § utformats, skulle vara möjligt för tjänsteleverantörer att vägra de abonnenter som en gång gått med på att få telefonräkningen i elektroniskt format en återgång till räkning i pappersformat. Det föreligger också en risk att tjänsteleverantörerna infogar tillhandahållande av räkning i elektroniskt format i sina standardiserade avtalsvillkor. Det bör införas en rätt i föreskriften för abonnenterna att återgå till räkning i pappersformat även om överenskommelse tidigare träffats om räkning i elektroniskt format.

Tele2 föreslår att PTS i första hand föreskriver att abonnenter med funktionshinder skall erbjudas specificerad räkning på så sätt att Tele2 tillsänder kunden ett e-post-meddelande innehållande en länk till en server för elektronisk fakturainformation. Att, som PTS föreslår, via e-post skicka en pdf-fil innebär en avsevärt lägre säkerhetsnivå vad den personliga integriteten anbelangar.

HI3G framför att det finns en del olösta problem kring att erbjuda faktura via mail, t.ex. avseende PUL samt korrekt mailadress till kunden. För funktionshindrade ser bolaget inte någon skillnad mellan att tillhandahålla en faktura via bolagets hemsida (som kräver login) och att maila fakturan i pdf-format. För båda alternativen krävs en dator som är uppkopplad mot Internet och bolaget ser inte att maildistribution är ett bättre alternativ för funktionshindrade personer jämfört med att tillhandahållas fakturan via bolagets hemsida.

Telenor Sverige AB är kritiskt till att samtliga kunder skall erhålla specifikation enligt föreskrifterna i pappersformat såvida inte annat överenskommit. Enligt bolagets bedömning kommer den information som PTS föreskriver inte rymmas på ett sådant sätt att det inte kommer att öka pappersmängden väsentligt. Den ökade pappersmängden leder dessutom till väsentligt ökade portokostnader. Det är av yttersta vikt att man vid bedömning av hur föreskrifterna skall utformas gör en avvägning mellan behov och kostnader. Bolaget ifrågasätter i synnerhet lämpligheten att använda pappersformat om inget annat avtalats till företagskunder. Bolaget välkomnar visserligen att kunder som vid föreskrifternas ikraftträdande får telefonräkningen elektroniskt skall anses ha ingått en överenskommelse om elektronisk specifikation. Elektroniskt format, via telefonräkning eller operatörens hemsida, borde dock vara normen för samtliga kunder. Att tillhandahålla specifikation i pappersformat avgiftsfritt kan vara en tjänst som används som konkurrensmedel på samma sätt som att t.ex. tillhandahålla pappersfaktura avgiftsfritt.

TeliaSonera anser att det inte är möjligt för PTS att meddela föreskrifter avseende telefonfakturans format.

Sveriges Kommuner och Landsting föreslår att 4 § första stycket skall ha en annan lydelse. Mot bakgrund av att det i bilagan hänvisas främst till PDF är det viktigt att det framgår, eventuellt i bilaga, att det finns andra i dag använda format för strukturerad information som kan användas i mottagarens system för automatiska kontroller osv. Även om någon skrivning om allmänt tillgängliga format inte görs i bilaga är det angeläget att i föreskriften poängtera vikten av att sådana används. Skrivningen innefattar att tjänsteleverantören om abonnenten så begär skall sända en elektronisk faktura. Skälet till denna starkare skrivning är att tjänsteleverantörerna idag kan sända fakturorna elektroniskt och med den efterföljande texten om "vanligt förekommande format eller om format som överenskommes" innebär det rimligen inte något nämnvärt tyngande krav på desamma.

PTS kommentar: PTS vill påpeka att det inte är möjligt för en tjänsteleverantör att komma överens om annat format för den specificerade telefonräkningen än papper med abonnenter som inte kan tillgodogöra sig denna i annat format än papper. En abonnent som t.ex. inte har tillgång till en dator kan inte ta del av en telefonräkning i elektroniskt format och tjänsteleverantören kan därför inte anses tillhandahålla abonnenten den specificerade telefonräkningen om

räkningen enbart skickas i elektroniskt format. Det finns även, som nämnts under punkten 4, möjlighet för tjänsteleverantörerna att ta ut en fakturaavgift för pappersfakturer men denna får inte vara högre för en specificerad telefonräkning än för en ospecificerad telefonräkning.

Det finns möjlighet att distribuera fakturer i formatet DAISY (Digitalt Anpassat InformationsSystem) för den tjänsteleverantör som, utöver vad som föreskrivits, även vill erbjuda ytterligare fakturaformat för funktionshindrade. DAISY är en öppen, internationell standard och används för att strukturera information för förenklad läsning, d.v.s. ett format för uppläsning av text. Detsamma gäller möjligheten att erbjuda fakturer i punktskrift (Braille), som används av många synskadade och dövblinda personer. PTS ser positivt på användning av format som fler kan ta del av. PTS har också fått indikationer på att vissa tjänsteleverantörer redan i dag underlättar för funktionshindrade genom att, för den som så önskar, låta kundtjänst läsa upp telefonräkningen. PTS ser positivt även på detta.

6. Minimikrav

Spring anser att det bör klargöras vad samtalsfallet "vidarefakturerade samtal" är jämfört med andra samtal.

Glocalnet anser att definitionen av samtalsslag är otydlig. Det blir mycket svårt att i praktiken genomföra förslaget avseende kostnad per enhet om fakturan skall behålla sin läslighet. Det skulle innebära minst två extra kolumner på fakturan för att kunna redovisa dessa kostnader. Det viktiga måste vara att samtliga priser finns lättillgängliga för kunderna via t.ex. webbsidor. Idag anges momsens på kundens totala fakturakostnad. Att börja särredovisa moms per samtalsslag kräver stora systemomställningar och därmed kostnader. Att införa redovisning av öppningsavgift per samtal blir svårt. Att redovisa totalsumman av alla öppningsavgifter skulle vara enklare systemmässigt sett, men frågan är vilket värde detta har för kunden och om detta verkligen efterfrågas. Avseende vidarefakturerade samtal så är bolaget beroende av de uppgifter som erhålls från TeliaSonera. För att kunden enkelt skall kunna kontakta företaget räcker det med företagets namn, telefonnummer och/eller e-postadress.

Telenor AB anser att det i praktiken blir svårt att ange kostnad per enhet för varje samtalsslag. Telenor AB använder sig t.ex. av olika minutpriser för hög- och lågtrafik. Antalet rader och kolumner på fakturan skulle bli så många att läsbarheten av fakturan påverkas. Att för varje samtalsslag ange om kostnaden inkluderar en öppningsavgift eller inte är också svårt att genomföra. Det skulle bli fler kolumner på fakturan och läsbarheten skulle försämrats. Kunderna har aldrig förmedlat detta krav till Telenor AB. Avseende kontaktuppgifter för innehållsleverantörer vars tjänster tjänstetillhandahållaren fakturerar borde det räcka med företagets namn och telefonnummer och/eller e-postadress till kundtjänst.

Tele2 framför att detaljeringsgraden rörande samtal ringda i annan operatörs nät ligger utanför bolagets kontroll. Det går således inte generellt att säga att Tele2 skall kunna ange startavgifter och minutavgifter i andra operatörers nät. Tele2 motsätter sig att en högre detaljeringsgrad än den angivna skulle kunna bli aktuell. Tele2 skulle vilja att PTS klart uttalar att det inte är fråga om att redovisa varje enskilt telefonsamtal med respektive kostnader. Tele2 vill avseende vidarefakturerade samtal framföra att de innehållsleverantörer som ligger bakom TeliaSoneras 09xy-nummer är okända för Tele2. Den fakturainformation som tillhandahålls av TeliaSonera går aldrig ner på den detaljnivå som förslaget till föreskrift tycks utgå från. Sådan detaljnivå är endast möjlig att erhålla om operatören själv har direktavtal med innehållsleverantören.

Konkurrensverket framför att det kan finnas anledning att förtydliga huruvida variabeln total samtalstid skall avse ringd samtalstid eller debiterad samtalstid, där den senare kan vara längre. Det förekommer att en teleoperatör inte har avtal direkt med innehållsleverantören utan med en mellanhand som i sin tur tecknar avtal med innehållsleverantören. Teleoperatören har, såvitt Konkurrensverket känner till, inte alltid uppgift om vilka innehållsleverantörer som mellanhanden har avtal med. Det bör klart framgå vems kontaktuppgifter som avses.

Telenor Sverige AB har ingen erinran mot att samtalsslag skall anges enligt tjänsteleverantörens egen prislista. Däremot är bolaget tveksamt till att land och operatör skall anges för samtal ringda eller mottagna i utlandet. Andra samtal bör endast anges om dessa prissätts per samtal. Samtal som omfattas av fast prissättning bör inte omfattas av minimikraven. Det är inte möjligt för bolaget att ange kostnad per enhet för varje samtalsslag. Det finns tusentals olika prisplaner och dessa kan självklart inte skickas med någon form av specifikation. Billingssystemet är inte uppbyggt på sättet att man bara kan specificera de samtalsslag som kunden faktiskt ringt. Vidare använder sig Telenor Sverige AB av olika minutpriser för hög- och lågtrafik såsom t.ex. dag, kväll och natt. Antalet kolumner på fakturan skulle vara omfattande och påverka både läsbarhet och pappersmängd. Det är inte heller möjligt för bolaget att tillhandahålla debiteringsintervall för varje kostnad per enhet. Bolaget anser inte att kontaktuppgifter skall redovisas för vidarefakturerade samtal på det sätt som föreslås. För vidarefakturerade samtal har bolaget inte tillgång till kontaktuppgifter. Det mest ändamålsenliga och kostnadseffektiva sättet att tillhandahålla dessa uppgifter skulle vara om PTS inhämtar uppgifter från teleoperatörerna och gör dessa tillgängliga på PTS hemsida. Om PTS ändå beslutar att kontaktuppgifter skall tillhandahållas på respektive operatörs telefonräkning och en teknisk lösning finns för behandling av uppgifterna, bör kontaktuppgifterna inte vara så omfattande som föreskrifterna anges utan företagsnamn och telefonnummer eller e-postadress/hemsida bör vara fullt tillräckligt.

TeliaSonera ser en risk i att telefonfakturan blir för omfattande och oöverskådlig om all den information som PTS föreslår skall tillhandahållas kunden på fakturan. Bolaget menar vidare att sådan information som

kunden tillhandahålls på annat sätt, såsom t.ex. prislistan, inte skall behöva presenteras ånyo på varje telefonfaktura till kunden. Information som gör att telefonfakturan sväller ut, t.ex. information om operatör och kostnad för samtal ringda eller mottagna i utlandet, torde vidare kunna tillhandahållas kunden i ett annat format såsom kundspecifika sidor på webben även för de kunder som får sin telefonfaktura i pappersformat. Vad gäller vidarefakturerade samtal torde information om företagets adress och organisationsnummer kunna presenteras i ett alternativt format för att undvika att själva telefonfakturan upplevs som plottrig.

Sveriges Kommuner och Landsting förordar att belopp redovisas exklusive moms. Vidare bör alla avgifter inklusive öppningsavgifter specificeras per samtal. Det bör tydligare påpekas att kontroll av telefonianvändning underlättas om samtalsspecifikationens principer för redovisning av samtalskostnader överensstämmer med de lagkrav som gäller för fakturan i övrigt.

Bredbandsbolaget anser att kravet att redovisa kostnad per enhet blir svårt att genomföra i praktiken och leder till att fakturan blir mindre läsbar. Anledningen är att bolaget använder sig av olika tariffer för hög- och lågtrafik. Bredbandsbolaget anser att kravet på information om huruvida öppningsavgift ingår i totalkostnaden blir svårt att genomföra i praktiken och leder till att fakturan blir mindre läsbar. Vidare anser bolaget att kravet på särredovisning tillgodoses bäst genom att totalsumman för alla öppningsavgifter anges. Det är dock tveksamt om det finns behov av denna information. Avseende vidarefakturerade samtal termineras majoriteten av sådana betalsamtal i TeliaSoneras nät. Det är TeliaSonera som har kundrelationen med betalningsmottagaren och även tillgång till betalningsmottagarens kontaktinformation. Det finns inte någon överenskommelse för hur, eller på vilka villkor, den nödvändiga informationen skall överlämnas från TeliaSonera. Bredbandsbolaget har inte tillgång till den aktuella kundinformationen. Förutom att kravet resulterar i kostsamt merarbete för att sammanställa informationen och inkludera den på fakturorna finns det risk att den nödvändiga kontaktinformationen inte görs tillgänglig för operatören på rimliga villkor. Eftersom operatören inte har rätt att debitera kunderna för specificerade räkningar blir det fråga om kostnader som inte kan föras vidare. Om de föreslagna kraven behålls är det nödvändigt att kombinera kravet med tydliga bestämmelser för hur och i vilket format operatörer skall erhålla den nödvändiga kontaktinformationen från den operatör som har informationen samt att ett sådan överlämnande skall göras utan särskild ersättning. Kundernas intresse av att erhålla kontaktinformation bör lösas på annat vis, t.ex. genom att TeliaSonera och andra som erbjuder den typen av betaltjänster, publicerar kontaktinformationen på Internet.

Faktab framför att kravet att samtalsslag skall anges enligt tjänsteleverantörens egen prislista stöds redan idag och inte innebär några problem. Ifråga om samtal som rings eller tas emot i utlandet föreslår Faktab att landkod anges i specifikationen och att en förklaring av landkoderna ges på annan plats. Kravet på att operatör skall anges kan

uppfyllas under förutsättning att bolaget får denna information från nätoperatören. Faktab har redan idag stöd till uppfyllandet av kravet att antal samtal skall anges för varje samtalsslag. Idag presenteras inte kostnaden per enhet på de räkningar Faktab distribuerar. Faktab kan utveckla lösningar för detta men med de prissättningsalternativ som bolagets tjänsteleverantörer har idag leder ett införande av kravet till omfattande och svärbegripliga räkningar. Faktab föreslår därför att PTS tar bort kravet eller föreskriver att kravet kan uppfyllas genom en hänvisning till tjänsteleverantörens prislista. Faktab förstår behovet av att ge abonnenterna möjlighet att jämföra de olika tjänsteleverantörernas priser, men så länge tjänsteleverantörerna har så olika variabler för sin prissättning går inte detta. Faktab stödjer idag ingen särredovisning av öppningsavgifter men det är oproblematiskt att utveckla stöd för detta. Faktab har inte tillgång till kontaktuppgifter om företag som vidarefakturerar samtal. Anledningen är att nummer för betalteletjänster oftast används tillfälligt. Om tjänsteleverantörerna har möjlighet att leverera informationen kan Faktab utveckla en lösning men den är inte enkel eftersom kontaktuppgifterna kommer att variera. Om all kontaktinformation skall finnas på själva räkningen kan det leda till omfattande räkningar. Eventuellt skulle en lösning vara att en referens fanns till baksidan av räkningen eller kunde nås via en länk. Faktab ger inte information om debiteringsintervall idag. Faktab föreslår att kravet uppfylls genom en generell text alternativt en referens till tjänsteleverantörens prislista. PTS bör också notera att också detta krav medför omfattande fakturor.

PTS kommentar: PTS avsikt är att endast uppgifter som rör debiterade samtal skall anges på telefonräkningen. En tjänsteleverantör skall således inte regelmässigt redogöra för samtliga existerande samtalsslag. PTS har förtydligat detta i föreskriften. PTS har även förtydligat att för samtal ringda eller mottagna i utlandet behöver, förutom kostnaden, endast land och operatör anges.

Kravet att kontaktuppgifter för vidarefakturerade samtal skall anges kvarstår. PTS har dock begränsat de uppgifter som skall anges (företagets namn och telefonnummer och/eller e-postadress). De kontaktuppgifter som är svåra att få fram för en operatör torde vara ännu svårare att få fram för en abonnent som vill lämna en reklamation.

7. Kostnader

HI3G hävdar att en anpassning av systemen för att ta fram och prestera informationen på en specificerad telefonräkning är av icke obetydlig storlek. Portokostnaden kommer att påverkas. PTS kan inte bortse från den betydligt ökande kostnaden för papperskonsumtionen detta innebär för tjänsteleverantörerna. De krav PTS ställer på operatören att tillhandahålla funktionshindre elektroniska fakturor innebär en ökad kostnad. Fakturorna behöver anpassas för att kunna användas i ett skärmläsarprogram. En högre grad av transparens är positivt men nyttan för kunderna bör stå i relation till kostnaden för tjänsteleverantören.

TeliaSonera framför att det krävs stora investeringar och resurser för att bygga om fakturerings- och övriga system för att på fakturan tillhandhålla ytterligare information.

Bredbandsbolaget framför att föreskriften kommer att medföra stora ändringar i bolagets faktureringsystem. Dessa ändringar kommer att medföra väsentliga kostnader för bolaget.

Faktab uppskattar att räkningarna kan komma att omfatta betydligt mer än ett A-4 ark om alla krav i förslaget genomförs. Det varierar självfallet mycket men i normalfallet består en räkning idag av 1-3 ark. Om kravet på att kostnad per enhet skall anges för varje samtalsslag, samt de krav som rör presentation av vidarefakturerade samtal och samtal till eller från utlandet genomförs i föreslaget skick kan nuvarande räkningars omfattning komma att fördubblas. Därmed blir såväl pappers- som portokostnaden betydligt högre än idag. Om räkningen kan distribueras elektroniskt minskar självfallet kostnaden. Även om allt fler väljer elektronisk fakturering tror Faktab att man bör räkna med att pappersdistributionen kommer att vara ett vanligt alternativ för framförallt konsumenter av telefonitjänster under många år framöver. Det är dessutom omöjligt för tjänsteleverantörerna att ställa som krav vid avtalens ingående att räkningarna skall presenteras elektroniskt då många abonnenter av telefonitjänster inte har tillgång till en dator. All information som behövs enligt förslaget levereras inte i dag och Faktab vet inte om det är möjligt för tjänsteleverantörerna att ta fram informationen. Detta gäller framförallt presentation av utländska operatörer och presentation av vidarefakturerade samtal. Kravet på att kostnad per enhet skall anges för varje samtalsslag, kravet på debiteringsintervall och kraven gällande vidarefakturerade samtal kan tekniskt vara komplicerade att genomföra, vilket innebär relativt höga utvecklingskostnader.

8. Undantag

Spring anser att skyldigheterna bör kunna begränsas till att gälla konsumenter (privatpersoner) medan avtalsfrihet bör råda för juridiska personer (företag) som dels har egna krav på hur fakturan specificeras och i övrigt kompetens och förmåga att bedöma och hantera fakturor.

Konkurrensverket anser att det inte finns några starka argument för att ha ett undantag i föreskriften för de operatörer vars kunder har kontantkort. Även om en mobiloperatör inte känner till vem abonnenten är, kan en mobiloperatör erbjuda samtalsspecifikationer exempelvis genom åtkomst via webbsidor.

Telenor Sverige AB ställer sig positivt till PTS föreslagna undantag att förbetalda abonnemang bara skall omfattas av föreskrifterna i den mån kunden får en telefonräkning.

PTS kommentar: En abonnent kan begära att få en ospecificerad telefonräkning istället för en specificerad. Den abonnent som meddelar sin operatör att det inte finns någon önskan att erhålla samtliga de uppgifter som nämns i föreskriften kan därför komma överens med operatören om att få en specificerad telefonräkning med andra uppgifter. Om abonnenten senare ändrar sig så skall dock denne kunna begära specifikation i enlighet med de minimiregler som framgår av föreskriften.

9. Ikraftträdande

Spring anser att en rimlig omställningsperiod på 12 – 24 månader bör tillåtas vad gäller enskilda delar då betungande omställningar av faktureringsystem kan krävas för att specificera i angivet format.

Teleman AB anser att de ändringar PTS förslår blir lätta att implementera för bolaget och bolagets partner som har hand om billingsystemet.

Glocalnet anser att uppfyllandet av föreskrifterna kräver omfattande ändringar i faktureringsystem och filöverföring både hos bolaget och hos bolagets leverantörer och önskar därför att tiden för införande skjuts minst fem – sex månader framåt.

Telenor AB anser att ett antal stora förändringar i faktureringsystemet kommer att krävas. Dessa ändringar kommer att medföra väsentliga kostnader för Telenor AB. Det kommer också att ta tid att införa dessa ändringar. Telenor AB kommer att behöva minst sex månader efter PTS beslut om föreskrifterna för anpassning av faktureringsystemet.

Telenor Sverige AB anser att operatörerna måste få skäligen tid att anpassa sig då vissa av de förändringar som krävs har förhållandevis långa ledtider. Föreskriften bör träda ikraft tidigast sex månader efter att den beslutats och delgivits branschen.

TeliaSonera framför att PTS bör överväga att införa en omställningsperiod om ett år från det att föreskriften träder ikraft för att ge operatörerna rimlig tid att vidta nödvändiga åtgärder.

Bredbandsbolaget anser att bolaget behöver minst sex månader efter PTS beslut om föreskrifterna för anpassning av faktureringsystemet.

Faktab anser med tanke på det utvecklingsarbete som måste göras att tiden är för kort tilltagen. Faktab uppskattar tiden för utveckling av PTS förslag till cirka 350 timmar. Då har bolaget enbart beräknat det arbete som måste göras hos bolaget och utgått från att PTS tar bort eller sänker kraven på hur kostnad per enhet och kontaktuppgifter för vidarefakturerade samtal skall redovisas. Bolaget har inte heller tagit hänsyn till det utvecklingsarbete som krävs hos de olika leverantörerna rörande elektronisk kommunikation. Faktabs IT-personal och övrig personal som arbetar med utveckling har ett hårt styrt tidsschema och tiden fram till den 1 september är inplanerad för andra projekt. Då Faktab

inte idag har tillgång till all den information som krävs enligt förslaget måste bolaget också, innan utvecklingsarbetet i dessa delar kan starta, få besked om hur de nät- eller tjänsteleverantörer som är inblandade kommer att ge bolaget informationen. För att ge alla inblandade parter en rimlig möjlighet att utveckla lösningar till uppfyllande av kraven föreslår Faktab att författningen träder ikraft sex månader efter den dag då PTS fattar beslut om att anta författningen.

PTS kommentar: PTS har efter att ha tagit del av ovan nämnda synpunkter ändrat tiden för ikraftträdande till den 1 januari 2007.