

Konsumentmarknadsavdelningen  
Anna Montelius  
08-678 58 12  
anna.montelius@pts.se

## Tillsynsplan 2010 – Enheten för konsumentfrågor

Under 2010 avser enheten att genomföra två planerade tillsynsinsatser av bredare, tematisk karaktär. Dels planeras en tillsynsinsats beträffande reglerna om nummerspärningar och kreditsspärningar (LEK 5:7 a och b §§), dels planerar enheten att genomföra tillsyn med utgångspunkt i reglerna om skyldighet att hålla information om gällande priser, taxor och villkor allmänt tillgänglig, (LEK 5 kap 17 § samt därtill hörande allmänna råd). Dessa områden har valts för att reglerna där är relativt nya och att myndigheten därför vill prioritera att kontrollera om operatörerna lever upp till de nya kraven.

Vidare avser PTS att genomföra en kontroll av efterlevnaden av artikel 6 a i EU-förordningen om roaming<sup>1</sup>, som stadgar om ett saldotak för dataroaming.

### Tillsyn av reglerna om spärrar

Lagändringen med nya regler om skyldighet att tillhandahålla spärrtjänster trädde i kraft den 1 juli 2008. Syftet bakom reglerna är att konsumenten ska kunna ha kontroll över sina kostnader och ha möjlighet att skydda sig mot oväntat höga telefonräkningar.

PTS bedömde efter en kartläggning 2009 att det inte behövdes någon föreskrift på området, då merparten av marknadens slutanvändare hade möjlighet att välja

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) nr 554/2009 av den 18 juni 2009 om ändring av förordning (EG) nr 717/2007 om roaming i allmänna mobiltelefonnät i gemenskapen och direktiv 2002/21/EG om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster.

någon typ av nummerspärri och kreditspärri för sitt telefonabonnemang. PTS publicerade i samband med denna kartläggning frågor och svar om spärrijänster som ger operatörer ledning för hur PTS tolkar reglerna. PTS vill nu följa upp hur reglerna om spärriar följs för att säkerställa att alla konsumenter har tillgång till kostnadsfria spärrijänster.

#### **Nummerspärri, 5:7 a § LEK**

Av lagtexten framgår att den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst på begäran av en abonnent avgiftsfritt ska spärri vissa nummer eller typer av utgående samtal. I samband med avtalsingåendet ska abonnenten informeras om rätten att kunna spärri vissa nummer eller samtalstyper. Under löpande avtalsperiod ska abonnenten ha rätt att avgiftsfritt ändra spärrien.

Av lagtexten framgår inte vilka nummer eller typer av utgående samtal som avses. Av lagens förarbeten framgår dock att det främst rör särskilt dyra samtalstyper. Av de frågor och svar som PTS publicerat framgår att operatörerna ska se till att det i vart fall går att få spärri mot samtal till betalteletjänster (0900-, 0939- och 0944-serierna), samtal mot massanropstjänster (099-serien) samt för utlandssamtal, dvs. samtal till andra länder, vilket t.ex. även inkluderar samtal till globala tjänster (t.ex. internationella betalteletjänster (IPRS) med landskod (CC) 979) och satellittjänster (med landskod (CC) 881).

#### **Kreditspärri, 5:7 b § LEK**

Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst ska avgiftsfritt ge abonnenten möjlighet att få tjänsten spärriad vid ett belopp som abonnenten anger på förhand. När fordran mot abonnenten överstiger det angivna beloppet ska tjänsten avgiftsfritt avbrytas, om abonnenten inte begär att tjänsten ändå ska tillhandahållas. Att tjänsten avbryts ska inte hindra abonnenten från att ringa nödsamtal eller andra avgiftsfria samtal. I samband med avtalsingåendet ska abonnenten informeras om rätten att välja en kreditspärri. Under löpande avtalsperiod ska abonnenten ha rätt att avgiftsfritt ändra angivet belopp.

I årets tillsyn avser PTS att begära in yttrande från ett antal utvalda operatörer om huruvida de:

- Kostnadsfritt tillhandahåller spärriar mot betalteletjänster, massanropstjänster, utlandssamtal och satellitsamtal i enlighet med vad som framgår av PTS frågor och svar om spärriar,
- Kostnadsfritt erbjuder möjlighet att välja en kreditgräns samt vilka beloppsgränser som kan väljas. Enligt PTS frågor och svar bör ett lägsta

belopp om 200 kr med ökning i intervall om 100 kr uppåt kunna godtas,

- Kostnadsfritt avbryter tjänsten när fordran mot abonnenten överstiger det valda beloppet,
- Trots att tjänsten avbrutits ger abonnenten möjlighet att ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal (112, 90 000, 020 och 116-serien.)

Tillsyn av reglerna om spärrar planeras ske mot ett tiotal operatörer. De utvalda operatörerna ska representera flertalet kunder på marknaden, men ett par mindre operatörer väljs ut som stickprov. Tillsynen gäller både operatörer för fast och mobil telefoni. PTS avser att påbörja tillsynen under andra kvartalet 2010, och den kommer att pågå under året, möjligen även under första kvartalet 2011.

Tillsynen kommer att ske huvudsakligen genom skriftväxling, men också möten kan komma att genomföras om det bedöms ändamålsenligt. Misstänker PTS att en operatör bryter mot någon av de aktuella bestämmelserna kan PTS komma att underrätta operatören om detta förhållande i enlighet med 7 kap 4 § LEK. Åtgärdas inte avvikelserna i enlighet med underrättelsen kan PTS meddela ett föreläggande som kan kombineras med vite enligt 7 kap 5 § LEK.

### **Tillsyn av reglerna om allmänt tillgänglig information om priser, taxor och allmänna villkor**

Enligt 5 kap 17 § LEK ska den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst (tjänsteleverantör) hålla information om gällande priser, taxor och allmänna villkor för tillgång till och användning av telefonitjänsten allmänt tillgänglig. (Datatrafik, SMS och MMS omfattas inte av reglerna). PTS har utfärdat allmänna råd om vilken information som bör omfattas av denna skyldighet och hur informationen bör hållas allmänt tillgänglig (PTSFS 2009:7). De allmänna råden trädde i kraft den 1 november 2009.

För att anses allmänt tillgänglig enligt PTS allmänna råd bör informationen

- finnas lättåtkomlig på tjänsteleverantörens webbplats på ett sätt som möjliggör att den kan sparas eller återskapas,
- finnas tillgänglig vid tjänsteleverantörens försäljningsställen, och
- vara möjlig att erhålla via post, samt

- vara möjlig att erhålla elektroniskt, på ett sådant sätt att personer med funktionsnedsättning kan tillgodogöra sig informationen med hjälp av vanligt förekommande skärmläsarprogram.

Tillsyn utifrån dessa regler planeras i ett första steg ske i form av en kontroll av ett antal utvalda operatörers webbplatser, samt försäljningsställen där dessa operatörers abonnemang tillhandahålls. Granskning av de utvalda operatörerna görs då samtidigt av flera handläggare, i enlighet med ett på förhand utarbetat formulär. Granskning bör på detta sätt kunna ske av omkring 15 operatörer. PTS avser att välja ut både större och mindre operatörer, såväl för fast som för mobil telefoni.

I detta första steg avser PTS att kontrollera på vilket sätt operatörernas prislistor samt allmänna villkor finns tillgängliga:

- Vid förfrågan på försäljningsställe,
- På operatörens webbplats

PTS avser att kontrollera att informationen om priser och taxor innehåller följande uppgifter:

- anslutningsavgift,
- avgifter för tillhörande utrustning,
- fasta abonnemangavgifter,
- samtalspriser inklusive öppningsavgifter och debiteringsintervall

Informationen ska finnas i ett sammanhang, inbördes lika tydligt.

I anslutning till informationen om priser och taxor ska också finnas information om:

- bindningstid och
- uppsägningstid.

Resultatet av denna granskning ska sammanställas och kommer att redovisas på PTS webbplats.

Denna granskning kommer att genomföras under andra kvartalet 2010.

Efter att resultaten sammanställts ska PTS bedöma om det finns så tydliga avvikelser från reglerna i 5 kap 17 § LEK, att det som ett andra steg finns skäl att prioritera fortsatt tillsyn mot några operatörer. Detta kan komma att ske genom ett påpekande från myndigheten, eller om det bedöms lämpligt genom underrättelse och föreläggande i enlighet med 7 kap. 4 och 5 §§ LEK.

Tillsynen kommer i ett sådant andra steg att fortgå under 2010 och möjligen in på första kvartalet 2011.

Under andra kvartalet 2011 planerar PTS preliminärt att begära in exempel för att granska hur priser och villkor tillhandahålls elektroniskt så att personer med funktionsnedsättning kan tillgodogöra sig informationen med hjälp av vanligt förekommande skärmläsarprogram.

### **Tillsyn avseende kreditspärr för dataroaming**

Av artikel 6 a i EU-förordningen om roaming stadgas om ett saldotak för dataroaming. Enligt denna bestämmelse ska operatörerna tillhandahålla sina kunder en kreditspärr, ett s.k. saldotak, om 50 € exklusive moms för dataroaming, med en funktion som spärrar ytterligare användning av datatjänsten när taket är nått. Kunden ska få ett meddelande när saldotaket nästan har nåtts, och ska genom meddelande till operatören då kunna välja att abonnemanget inte spärras.

Reglerna gäller fr.o.m. den 1 mars 2010, varefter alla kunder ska ha möjlighet att aktivera kreditspärren. Fr.o.m. den 1 juli 2010 ska funktionen tillämpas automatiskt för alla kunder, om de inte aktivt väljer bort spärrfunktionen.

PTS avser att kontrollera om funktionen införts enligt förordningens krav. Tillsynen kommer att genomföras genom telefonsamtal och/ eller e-post. Vid behov kan PTS komma att kontrollera uppgifterna vidare på lämpligt sätt, till exempel genom kontakt med operatörernas kundtjänster. Resultatet av granskningen kommer att publiceras på PTS webbsida, eventuellt också genom ett pressmeddelande.

Tillsynen kommer att utföras kring mitten av juni månad, då även resultatet kommer att publiceras. Den aktör som så önskar kan meddela PTS förändrad status, vilket i sådant fall kommer att publiceras på PTS webbsida. Vid behov sker en uppföljning av tillsynen under augusti eller september.