

Frågor och svar om spärrtjänster

- information till teleoperatörer

Sedan reglerna om nummerspär och kreditspär började gälla den 1 juli 2008 har PTS tagit emot ett antal frågor från operatörer om hur reglerna ska tolkas och tillämpas. I denna PM lämnar myndigheten sina rekommendationer i dessa frågor. Rekommendationerna – som inte är bindande för operatörerna – ska ses dels som en hjälp vid utveckling av spärrtjänster och dels som en redogörelse för hur myndigheten kommer att tillämpa reglerna vid kommande tillsynsinsatser.

För att underlätta läsningen har tillämplig lagtext i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) bifogats sist i dokumentet.

Inledning

Syftet med reglerna om spärrtjänster är att ge abonnenterna möjlighet att skydda sig mot oväntat höga telefonräkningar genom att förbättra deras möjligheter att kontrollera sina telefonkostnader och skydda sig mot obehöriga eller oönskade uppringningar¹.

Allmänt om spärrtjänsterna

Vilka tjänster ska det finnas spärrar mot?

Lagtexten anger att skyldigheten gäller den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst och att en abonnent i samband med att avtal träffas om tillhandahållande av en allmänt tillgänglig telefonitjänst ska informeras om sin rätt att få tillgång till spärrtjänster.

¹ Prop. 2007/08:86 s. 1

Telefontjänst definieras i 1 kap 7 § LEK som en elektronisk kommunikations-tjänst som innebär möjlighet att ringa upp eller ta emot samtal via ett eller flera nummer inom en nationell eller internationell nummerplan inklusive nödsamtal.

Samtal definieras i samma lagrum som en förbindelse för överföring av tal som medger tvåvägskommunikation i vad som för användaren uppfattas som realtid.

Lagtextens formulering innebär att skyldigheten att tillhandahålla spärrtjänster enbart gäller samtalstjänster. En operatör är alltså inte skyldig att erbjuda spärrar även för SMS och data, eftersom det inte är överföring av tal.

Trots lagens begränsning välkomnar PTS naturligtvis spärrar som även inkluderar SMS och data, eftersom abonnenten då får ett bättre skydd mot sådan användning av telefonen som typiskt sett snabbt kan leda till stora kostnader.

För vilka abonnemang ska det finnas spärrtjänster?

Enligt lagtextens formulering är skyldigheten att tillhandahålla spärrtjänster generell och gäller för alla typer av abonnemang. PTS anser dock att det av förarbetena framgår att syftet framför allt har varit att skydda enskilda konsumenter och hushåll².

De konsumentskyddsaspekter som ligger till grund för bestämmelserna om spärrtjänster gör sig inte gällande med samma styrka beträffande abonnemang som riktar sig till företagskunder. Företag kan dessutom generellt sett förutsättas ha ett bättre förhandlingsläge när det gäller att utforma abonnemangsavtalet efter egna önskemål och större resurser att kontrollera sina kostnader. En operatör måste därför inte erbjuda spärrtjänster för abonnemang som enbart riktar sig till företag.

Kontantkortsabonnemang och abonnemang med en fast avgift för viss period oavsett förbrukning (t.ex. fast månadsavgift) är redan genom sin konstruktion begränsade till ett visst belopp och kan därmed inte medföra någon risk för abonnenten att drabbas av oväntat höga räkningar. En operatör måste därför inte heller erbjuda spärrtjänster för kontantkortsabonnemang och abonnemang med enbart en fast avgift för viss period.

² Prop. 2007/08:86 s. 19 och 21

När ska en spärr aktiveras?

När en spärr ska aktiveras efter beställningen är inte reglerat i lagtexten och nämns inte heller i förarbetena.

PTS utgår från att aktiveringen inte utgör någon teknisk eller administrativ svårighet och att det därför bör vara möjligt att genomföra relativt omgående efter abonnentens beställning. För att abonnenten ska veta vad han har att förvänta sig är det dessutom viktigt att operatören lämnar klar och tydlig information om när spärren blir aktiverad.

Har abonnenten rätt att ändra en spärr hur många gånger som helst utan att betala för det?

Enligt lagtexten har abonnenten rätt att under löpande avtalsperiod ändra sin spärr utan inskränkning och i förarbetena sägs att risken för att abonnenter skulle ändra sina spärrar vid ett stort antal tillfällen är liten och att det därför inte finns något behov av att ge operatörerna rätt att ta ut avgift vid ändringar i spärren³. En abonnent har alltså rätt att under avtalsperioden ändra en spärr obegränsat antal gånger utan att betala någon avgift för det.

Ska alla spärrar vara gratis?

Alla nummerspärrar och kreditspärrar med funktioner som faller inom lagtexten i 5 kap 7a-b §§ LEK ska vara avgiftsfria för abonnenten.

Särskilt om nummerspärr

Vilka nummer ska abonnenten kunna spärra?

Regeln i 5 kap 7a § LEK ger inte några begränsningar för vilka nummer som ska kunna spärras, men av förarbetena⁴ framgår att lagstiftaren framför allt har tänkt sig ett skydd mot uppringning av dyra nummer.

Operatörerna ska därför se till att det i vart fall går att få spärr mot samtal till betalteletjänster (0900-, 0939- och 0944-serierna), samtal mot massanropstjänster (099-serien) och 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).

Som redan nämnts ovan gäller reglerna om spärrar enbart samtalstjänster, vilket innebär att operatörer inte är skyldiga att erbjuda spärr mot nummer till så kallade premium-SMS.

³ Prop. 2007/08:86 s. 23

⁴ Prop. 2007/08:86 s. 18

Särskilt om kreditspärr

Vilken information om spärrens funktioner behöver abonnenten?

Det är viktigt att abonnenten får information om kreditspärrens funktioner, så att han kan anpassa sin användning utifrån eventuella begränsningar i den. PTS anser därför att en operatör ska lämna tydlig information om följande:

- vilka tjänster som ingår i kreditspärren (bara samtal eller även SMS/data).
- vilka kostnader som ingår i kreditbeloppet (bara löpande kostnader eller även abonnemangskostnader och liknande).
- om debiteringen av betalsamtal och utlandssamtal är fördröjd så att abonnenten riskerar att överskrida kreditbeloppet utan att spärren hinner slå till.
- vilken period kreditbeloppet löper på (månad, kvartal eller annat).

Ska abonnenten kunna välja vilket kreditbelopp som helst?

Lagtext och förarbeten⁵ sätter inga begränsningar för abonnentens rätt att fritt välja kreditbelopp. Med hänsyn till syftet att skydda mot oväntat höga räkningar bör det dock för flertalet abonnenter knappast finnas skäl att ha en kreditgräns som är lägre än 200 kr per månad. Operatörerna måste därför inte erbjuda lägre kreditgräns än 200 kr per månad med möjlighet att höja beloppet i intervaller om 100 kr.

Vilka samtal ska abonnenten kunna ringa sedan kreditspärren har slagit till?

Att kunna ringa nödsamtal är en viktig funktion som inte får hindras på grund av en kreditspärr som har tillkommit helt på abonnentens egen begäran. Det är också klart uttryckt i lagtexten att abonnenten ska kunna ringa nödsamtal. Operatören ska därför se till att abonnenten kan ringa nödnumren 112 och 90 000 trots att kreditspärren har slagit till.

Begreppet avgiftsfria samtal definieras inte i lagtext eller förarbeten, men PTS uppfattning är att i vart fall sådana samtal som enligt nummerplanen är avgiftsfria ska vara möjliga att ringa. Operatören ska därför se till att abonnenten även kan ringa samtal till nummerserierna 020 (frisamtalstjänster) och 116 (Europa-

⁵ Prop. 2007/08:86 s. 20-21

harmoniserade tjänster av samhälleligt värde) trots att kreditspärren har slagit till.

5 kap. Tjänster till slutanvändare m.m.

7 a § Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst ska på begäran av en abonnent avgiftsfritt spärra vissa nummer eller typer av utgående samtal.

En abonnent ska i samband med att avtal träffas om tillhandahållande av en allmänt tillgänglig telefonitjänst informeras om sin rätt enligt första stycket och ska under löpande avtalsperiod ha rätt att avgiftsfritt ändra spärrningen.

Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela föreskrifter om på vilket sätt skyldigheten ska fullgöras och om undantag från skyldigheten. Den som har förpliktats att tillhandahålla en tjänst enligt 1 § första stycket 2 får inte undantas från skyldigheten. Lag (2008:484).

7 b § Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst ska avgiftsfritt ge abonnenten en möjlighet att få tjänsten spärrad 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.

En abonnent ska i samband med att avtal träffas om tillhandahållande av en allmänt tillgänglig telefonitjänst informeras om sin rätt enligt första stycket och ska under löpande avtalsperiod ha rätt att avgiftsfritt ändra angivet belopp.

Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela föreskrifter om på vilket sätt skyldigheten ska fullgöras och om undantag från skyldigheten. Lag (2008:484).