

Rapport om nummerspärningar och kreditspärningar



Rapport om nummerspärningar och kreditspärningar

Rapportnummer
PTS-ER-2009:15

Diarienummer
09-2401

ISSN
1650-9862

Författare
Anna Boström

Post- och telestyrelsen
Box 5398
102 49 Stockholm
08-678 55 00
pts@pts.se
www.pts.se

Innehåll

Sammanfattning	4
1 Bakgrund	7
1.1 Regleringen	7
1.2 Marknadens synpunkter	8
2 Kartläggningen	9
2.1 Metod	9
2.2 Har operatörerna kreditspärrar och nummerspärrar?	9
2.3 Är spärrarna gratis?	11
2.4 Går det att ringa 112 och andra avgiftsfria samtal?	11
2.5 Vilket är det lägsta kreditbeloppet som abonnenten kan välja?	12
2.6 Vilka kostnader ingår i kreditbeloppet?	13
2.7 Vilka nummer kan abonnenten spärra?	13
2.8 När aktiveras spärrarna efter beställning?	14
2.9 Sanktionsmöjligheter	14
3 Ska föreskrifter tas fram?	15
3.1 Regelförenkling	15
3.2 Föreskrifter för kreditspärr?	15
3.3 Föreskrifter för nummerspärr?	16
4 Åtgärder	17

Bilagor

Bilaga 1	Kriterier för granskningen av nummerspärrar och kreditspärrar
Bilaga 2	Lista nummerspärrar
Bilaga 3	Lista kreditspärrar
Bilaga 4	Rapport kreditspärr för telefonitjänst

Sammanfattning

I den här rapporten redovisas resultaten från PTS kartläggning över hur teleoperatörerna följer reglerna om nummerspärrear och kreditsspärrear, som började gälla den 1 juli 2008. Denna kartläggning kommer att följas av en tillsynsinsats under december månad 2009.

Bland de fyra största **operatörerna för mobiltelefoni** har TeliaSonera, Tele2 och Tre¹ en **kreditsspärr** (spärr mot utgående samtal när teleräkningen överskrider ett belopp som abonnenten har bestämt). Telenor har bara en tjänst som innebär att abonnenten varnas med ett SMS när räkningen når ett visst belopp.

TeliaSonera, Tele2 och Tre har även **nummerspärrear** (spärr mot uppringning av vissa nummer och samtal), vilket däremot Telenor saknar.

TeliaSonera, Tele2 och Tre har tillsammans ca 80 procent av privataabonnemangen för mobiltelefoni². Därmed har 80 procent av de privata mobilkunderna tillgång till kreditsspärr. Om även Telenors tjänst med ett varnings-SMS räknas in innebär det att närmare 97 procent av abonnenterna har tillgång till någon typ av tjänst som innebär att de kan kontrollera hur stor kredit de vill ha hos sin mobiloperatör. 80 procent av privataabonnenterna har även tillgång till en tjänst som innebär att de kan kontrollera sina utgifter genom att spärra vissa nummer.

Bland operatörerna för fast telefoni (här menas både traditionell fast telefoni och olika typer av ip-telefoni som erbjuds av operatörer genom abonnemang) är det bara TeliaSonera och Tele2 som har information om att **kreditsspärr** finns att beställa och hur den fungerar. Några operatörer anger att de erbjuder TeliaSoneras ”tilläggsjänster”, men det framgår inte om det innebär att kunderna kan få tillgång till TeliaSoneras tjänst ”Kostnadskontroll” (som kreditsspärren benämns under fliken ”tjänster” på TeliaSoneras webbplats). De allra flesta operatörerna erbjuder inte någon kreditsspärr till sina abonnenter.

TeliaSonera och Tele2 har tillsammans ca 73 procent av privataabonnemangen för fast telefoni, vilket alltså innebär att så stor andel av privatkunderna för fast telefoni har tillgång till kreditsspärr.

Knappt hälften av **operatörerna för fast telefoni** har någon typ av **nummerspärr**, men det varierar vilka typer av samtal man erbjuder spärr mot. TeliaSonera, den största operatören med ungefär 65 procent av privataabonnemangen för fast telefoni, har spärr mot utlandssamtal och vissa

¹ Hi3G Access AB

² Alla uppgifter om marknadsandelar baseras på uppgifter i Svensk telemarknad, första halvåret 2008; <http://svensktelemarknad.se/PTS1h2008/intro.htm>

betalsamtal. Tele2 har spärr mot både betalsamtal, massanrop och utlandssamtal, vilket innebär att minst 73 procent av abonnenterna kan få en spärr mot i vart fall två typer av typiskt sett dyra samtal.

Eftersom de stora operatörerna erbjuder spärrtjänster kan det alltså konstateras att stora delar av abonnenterna har tillgång till spärrar, men det kan också konstateras att många operatörer fortfarande inte erbjuder spärrtjänster. Särskilt när det gäller kreditspärr är det i dagsläget bara några få operatörer som kan erbjuda den tjänsten, men även när det gäller nummerspärr är det många operatörer som inte uppfyller den skyldighet som alla operatörer har enligt lag.

Med hänsyn till att det skulle innebära stora kostnader för framförallt små operatörer att utveckla och införa spärrar, gör dock PTS bedömningen att det som en följd av denna första uppföljande kartläggning inte är proportionerligt att tvinga dem till det. Den abonnent som inte är nöjd med operatörens utbud vad gäller tjänster har ju – som alltid – möjlighet att vända sig till en annan operatör, medan de operatörer som kan erbjuda spärrtjänster bör kunna utnyttja det som ett konkurrensmedel vid jämförelse med andra operatörer. PTS avser dock att följa upp operatörernas erbjudanden om spärrtjänster i kommande tillsynsverksamhet.

Granskningen visar att det finns brister i de spärrar som erbjuds. För att komma till rätta med bristerna och för att vägleda konsumenterna planerar PTS i första hand följande åtgärder:

- Telepriskollen³ kommer att anpassas så att operatörerna kan lägga in uppgifter där det framgår om de har avgiftsfria nummer- och kreditspärrar. Anpassningen av Telepriskollen kommer att vara klar senast den 31 maj 2009.
- Information riktad till operatörer om gällande regler och - där regler saknas eller är oklara – om PTS uppfattning i frågan. Informationen kommer att kommuniceras senast under andra kvartalet 2009.
- Information till konsumenter om vad de bör uppmärksamma när det gäller spärrtjänsternas innehåll och funktion. Informationen kommer att kommuniceras under mars månad 2009.
- Effekterna av åtgärderna ovan kommer att följas upp genom en tillsynsinsats under december månad 2009.

För att uppnå regeringens mål att minska företagens administrativa kostnader har PTS slutligen även gjort en bedömning av behovet att ta fram föreskrifter. I den bedömningen har myndigheten utgått från följande frågor: Behövs reglering i form av föreskrifter, kommer föreskrifterna i så fall att leda till avsedda

³ PTS och Konsumentverkets jämförelsesajt för elektroniska kommunikationer; www.telepriskollen.se

effekter och hur förhåller sig nyttan med föreskrifter till kostnader och negativa konsekvenser som kan följa av reglerna? Efter att ha analyserat dessa frågor har PTS kommit till slutsatsen att föreskrifter inte ska tas fram eftersom föreskrifter skulle medföra mycket begränsad nytta för konsumenterna och inte heller skulle leda till det skydd mot oväntat höga räkningar som lagen syftar till.

1 Bakgrund

1.1 Regleringen

Den 1 juli 2008 infördes nya regler i 5 kap 7 a-b §§ lagen (2003:89) om elektronisk kommunikation (LEK). Reglerna (se s. 17-18) innebär att alla teleoperatörer är skyldiga att ha både en nummerspärning (spärning mot uppringning av vissa nummer och samtal) och en kreditspärning (spärning mot utgående samtal när teleräkningen överskrider ett belopp som abonnenten har bestämt). Båda spärningstjänsterna ska vara gratis för abonnenten. Syftet med spärningstjänsterna är att förbättra abonnenternas möjlighet att kontrollera sina telefonkostnader och skydda sig mot obehöriga eller oönskade uppringningar⁴. Reglerna ska även ge abonnenterna möjlighet att skydda sig mot oväntat höga telefonkostnader⁵. PTS får utfärda föreskrifter om på vilket sätt skyldigheten ska fullgöras och om undantag från skyldigheten.

I 5 kap. 7a-b §§ LEK preciseras inte vilka tjänster som skyldigheterna gäller men det framgår av lagtexten att en abonnent i samband med att avtal träffas om en allmänt tillgänglig telefonitjänst ska informeras om sin rätt att kunna spärra vissa nummer eller typer av samtal samt kunna få en kreditspärning. Enligt PTS uppfattning innebär detta att lagstiftaren här endast reglerat frågor om nummerspärning och kreditspärning för telefonitjänster.

Vad telefonitjänst är definieras i 1 kap. 7 § LEK. Telefonitjänst är en elektronisk kommunikationstjänst som innebär möjlighet att ringa upp eller ta emot samtal via ett eller flera nummer inom en nationell eller internationell nummerplan, inklusive nödsamtal. Samtal är enligt samma lagrum en förbindelse för överföring av tal som medger tvåvägskommunikation i vad som för användaren uppfattas som realtid.

Lagtextens hänvisning till begreppet telefonitjänst innebär enligt PTS att skyldigheten att erbjuda spärningstjänster begränsas till operatörernas samtalstjänster. Reglerna innebär därmed inte någon skyldighet att ha spärningstjänster för användningen av SMS, MMS och data, eftersom dessa inte definieras som telefonitjänst i LEK.

⁴ Prop. 2007/08:86 s. 1

⁵ Prop. 2007/08:86 s. 18 och 20

1.2 Marknadens synpunkter

Under hösten 2008 höll PTS enskilda möten med operatörer och en workshop med representanter för konsumentorganisationer, mjukvarutillverkare och operatörer. Syftet med mötena och workshopen var att få en uppfattning om problem och utmaningar till följd av de nya reglerna samt att få underlag för en bedömning av om föreskrifter skulle tas fram.

Vid mötena och workshopen pekade deltagarna bl.a. på följande oklarheter i regelverket:

- Omfattar skyldigheten alla tjänster som kan utföras med hjälp av telefonen, t.ex. även SMS, MMS och datatrafik eller bara samtalstjänster?
- Ska skyldigheten omfatta alla abonnenter eller kan undantag göras för företagskunder?
- Ska abonnenten ha möjlighet att spärra vilka nummer som helst och även enstaka nummer eller ska skyldigheten bara gälla vissa nummerserier?
- Ska abonnenten ha rätt att ändra sin spärr hur många gånger som helst under avtalsperioden?
- Vilka kostnader kopplade till abonnemanget ska räknas in i det kreditbelopp som abonnenten anger (bara de rörliga kostnaderna eller även fasta kostnader som t.ex. abonnemangsavgifter)?
- Hur ska efterdebiteringen av betalsamtal och utlandssamtal hanteras?
- Ska abonnenten kunna välja vilket kreditbelopp som helst?
- Vilka samtal avses när det i lagtexten anges att abonnenten ska kunna ringa avgiftsfria samtal efter det att samtalstjänsten har stängts av?
- När ska en spärr träda i kraft efter abonnentens beställning?

2 Kartläggningen

2.1 Metod

För att kontrollera om operatörerna har nummerspärningar och kreditsspärningar har PTS kartlagt området, vilket har resulterat i denna rapport.

Under vecka 8 2009 gjordes en kontroll av efterlevnaden hos de operatörer som är aktiva på Telepriskollen. Dessa representerar ett signifikant urval av totalt 178⁶ anmälda teleoperatörer. Granskningen baserades enbart på sådan information om spärntjänster som operatörerna redovisade på sina hemsidor och PTS har alltså inte kommunicerat med operatörerna inför eller under granskningen. Granskningen avgränsades till privataabonnemang.

Granskningen utgick från ett antal kriterier som PTS anser att det finns behov av att beakta för abonnenter som vill ha så gott skydd som möjligt och som kan ligga till grund för en jämförelse mellan olika operatörers spärningar. Utöver vissa av lagtextens rekvisit formulerades kriterierna därför även utifrån frågorna i avsnitt 2.2 och för att kontrollera om spärningarna omfattar typiskt sett dyra samtal och tjänster som snabbt kan leda till oväntat höga räkningar.

Kriterierna för granskningen finns i bilaga 1.

Sammanställningar av resultaten finns i bilaga 2 och 3.

2.2 Har operatörerna kreditsspärningar och nummerspärningar?

Bland de fyra största operatörerna för mobiltelefoni har TeliaSonera, Tele2 och Tre en kreditspärr. Telenor har bara en tjänst som innebär att abonnenten varnas med ett SMS när räkningen når ett visst belopp.

TeliaSonera, Tele2 och Tre har även nummerspärning, vilket däremot Telenor saknar.

TeliaSonera, Tele2 och Tre har tillsammans ca 80 procent av privataabonnemangen för mobiltelefoni. Därmed har 80 procent av de privata mobilkunderna tillgång till kreditspärr. Om även Telenors tjänst med ett varnings-SMS räknas in, innebär det att närmare 97 procent av abonnenterna har tillgång till någon typ av tjänst som innebär att de kan kontrollera hur stor

⁶ <http://www.pts.se/sv/Bransch/Telefoni/Anmalningsplikt-operatorer/Operatorer---anmalda-och-avanmalda/>

kredit de vill ha hos sin mobiloperatör. 80 procent av privatabonenterna har även tillgång till en tjänst som innebär att de kan kontrollera sina utgifter genom att spärra vissa nummer.

Bland de mindre mobiloperatörerna är Östkraft ensam om att ha en kreditspärr. Övriga mindre mobiloperatörer har varken kreditspärr eller någon varningsfunktion. I gruppen mindre mobiloperatörer har Optimal Telecom, Glocalnet och Halebop nummerspärrear.

Bland operatörerna för fast telefoni (här menas både traditionell fast telefoni och olika typer av ip-telefoni som erbjuds av operatörer genom abonnemang) är det bara TeliaSonera och Tele2 som har information om att kreditspärr finns att beställa och hur den fungerar. Några operatörer anger att de erbjuder TeliaSoneras tilläggstjänster, men det framgår inte om det innebär att kunderna kan få tillgång till TeliaSoneras tjänst ”Kostnadskontroll” (som kreditspärren benämns under fliken ”Tjänster” på TeliaSoneras hemsida). De allra flesta operatörerna erbjuder inte någon kreditspärr till sina abonnenter.

TeliaSonera och Tele2 har tillsammans ungefär 73 procent av privatabonnemangen för fast telefoni, vilket alltså innebär att 73 procent av privatkunderna för fast telefoni har tillgång till kreditspärr.

Knappt hälften av operatörerna för fast telefoni har någon typ av nummerspärrear, men det varierar vilka typer av samtal man erbjuder spärr mot. Telia-Sonera, den största operatören med ungefär 65 procent av privatabonnemangen för fast telefoni, har spärr mot utlandssamtal och vissa betalsamtal. Tele2 har spärr mot både betalsamtal, massanrop och utlandssamtal, vilket innebär att minst 73 procent av abonnenterna kan få en spärr mot i vart fall två typer av typiskt sett dyra samtal.

Eftersom de stora operatörerna erbjuder spärrtjänster kan det alltså konstateras att stora delar av abonnenterna har tillgång till spärrar, men det kan också konstateras att många operatörer fortfarande inte erbjuder spärrtjänster. Särskilt när det gäller kreditspärr är det i dagsläget bara några få operatörer som kan erbjuda den tjänsten, men även när det gäller nummerspärrear är det många operatörer som inte uppfyller skyldigheten enligt lagen.

Reglerna i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) innebär att alla teleoperatörer är skyldiga att tillhandahålla spärrtjänster åt sina abonnenter och PTS har möjlighet att med stöd av reglerna i 7 kap. LEK förelägga en operatör att se till att abonnenterna har tillgång till spärrar. Med hänsyn till de kostnader det skulle innebära för framförallt små operatörer att utveckla och

införa spärningar (se bilaga 4, avsnitt 5), gör dock PTS bedömningen att det i dagsläget, som en följd av denna första kartläggning på området, inte är proportionerligt att tvinga dem till det. Den abonnent som inte är nöjd med operatörens utbud vad gäller tjänster har ju – som alltid – möjlighet att vända sig till en annan operatör, medan de operatörer som kan erbjuda spärntjänster bör kunna utnyttja det som ett konkurrensmedel vid jämförelse med andra operatörer.

2.3 Är spärningarna gratis?

Enligt reglerna i LEK ska både nummerspärning och kreditsspärning vara gratis för abonnenten.

Telia, Tele2 och Tre har gratis kreditsspärningar. Ephone tar ut en avgift och bland de övriga framgår det inte om tjänsten är gratis eller inte. För ungefär hälften av nummerspärningarna anges att spärningen är gratis medan andra hälften har en avgift eller inte anger vilket.

Reglerna i LEK innebär också att det ska vara gratis för abonnenten att ändra spärningen. Information om att abonnenten kan ändra spärningen utan avgift saknas hos de flesta operatörerna, men Tre informerar om detta såvitt gäller kreditsspärningen, liksom Telia och Östkraft.

Eftersom det framgår klart och tydligt av lagtexten att båda spärntjänsterna ska vara gratis och att det inte heller ska kosta något att ändra en spärning utgår PTS från att de operatörer som idag tar ut en avgift genast upphör med det.

PTS kommer i första hand att avvakta resultaten av de åtgärder som redovisas i avsnitt 5, men om dessa inte leder till önskade förändringar kan det bli aktuellt att inleda tillsyn och därmed utfärda underrättelse och föreläggande enligt reglerna i 7 kap. LEK.

2.4 Går det att ringa 112 och andra avgiftsfria samtal?

Enligt reglerna om kreditsspärningar i LEK ska abonnenten kunna ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal även efter det att telefonitjänsten har spärrats.

Både Telia och Tre har kreditsspärningar som gör det möjligt att ringa nödsamtal efter det att spärningen har slagit till. Med Telias spärning för mobiltelefoni går det dessutom att ringa gratissamtal och Sverigesamtal. Hos Tre blir andra samtal än nödsamtal kopplade till kundtjänst. Hos Tele2 kan abonnenten varken ringa nödsamtal eller andra avgiftsfria samtal och bland övriga operatörer framgår det överhuvudtaget inte om eller vilka samtal abonnenten kan ringa.

Att kunna ringa nödsamtal är en viktig funktion som inte får hindras på grund av en kreditspärr, som ju har tillkommit helt på abonnentens egen begäran. Det är också klart och tydligt uttryckt i lagtexten att abonnenten ska kunna ringa nödsamtal. Begreppet nödsamtal definieras dock inte i lagtext eller förarbeten men PTS anser att lagtextens formulering innebär att abonnenten ska kunna ringa nödnumren 112 och 90 000. PTS förutsätter därför att de operatörer som inte har den funktionen i sin kreditspärr justerar utformningen så att spärren följer lagens krav.

Begreppet avgiftsfria samtal definieras inte i lagtext eller förarbeten, men PTS uppfattning är att i vart fall sådana samtal som enligt nummerplanen är avgiftsfria bör vara möjliga att ringa. De samtal som då kommer i fråga är de till nummerserierna 020 (frisamtalstjänster) och 116 (Europaharmoniserade tjänster av samhälleligt värde).

Det är i dagsläget bara för TeliaSoneras spärr för fast telefoni som det klart framgår att abonnenten har möjlighet att nå nummerserierna 020 och 116. PTS utgår emellertid från att samtliga operatörer som erbjuder kreditspärrear ser till att införa denna funktion i sina spärrear för både fast och mobil telefoni.

PTS kommer i första hand att avvakta resultaten av de åtgärder som redovisas i avsnitt 5, men om dessa inte leder till önskade förändringar kan det bli aktuellt att inleda tillsyn och därmed utfärda underrättelse och föreläggande enligt reglerna i 7 kap. LEK.

2.5 Vilket är det lägsta kreditbeloppet som abonnenten kan välja?

Tele2:s kreditspärrear har som lägsta belopp 100 respektive 200 kr, Telias 1 000 kr, Tre:s 100 kr och Östkrafts 100 kr.

Operatörer har frågat efter riktlinjer om ett lägsta kreditbelopp som man som operatör behöver erbjuda abonnenten. Syftet med att bestämma ett lägsta belopp skulle vara att på så sätt undvika onödig administration till följd av att abonnenter frestas att välja ett för lågt belopp, som sedan måste ändras.

Så som PTS har tolkat lagtext och förarbeten⁷ ska emellertid abonnenten ha rätt att fritt välja kreditbelopp. Det är därför PTS uppfattning att operatörerna i så stor utsträckning som möjligt ska utforma sina spärrear så att den möjligheten finns.

⁷ Prop. 2007/08:86 s. 20

PTS kommer i första hand att avvakta resultaten av de åtgärder som redovisas i avsnitt 5, men om dessa inte leder till önskade förändringar kan det bli aktuellt att inleda tillsyn och därmed utfärda underrättelse och föreläggande enligt reglerna i 7 kap. LEK.

2.6 Vilka kostnader ingår i kreditbeloppet?

I TeliaSonerar, Tele2:s och Tre:s kreditspärningar för mobiltelefoni ingår även förbrukningen av SMS, MMS och data i kreditbeloppet. Detta innebär alltså att befintliga kreditspärningar ger abonnenten ett bättre skydd än det som följer av lagstiftningen och som ju endast omfattar samtalskostnader.

När det gäller vilka av kostnaderna som är kopplade till ett abonnemang, som räknas in i kreditbeloppet, så informerar några operatörer om att det bara är abonnentens rörliga kostnader som räknas in. I det fallet räknas alltså inte abonnemangavgift och andra fasta kostnader in i kreditbeloppet.

Det förekommer också att operatörer informerar om att debiteringen av betalsamtal och utlandssamtal kan släpa efter med flera dagar och att spärren därför inte alltid slår till, även om kreditbeloppet i själva verket har överskridits. Orsakerna till denna eftersläpning beskrivs utförligt i en rapport som PTS har låtit ta fram, se bilaga 4, avsnitt 4.

Lagtexten definierar inte vilka av de olika kostnader som är hänförliga till ett abonnemang som ska räknas in i kreditbeloppet. PTS anser inte heller att det finns något behov av att definiera detta, eftersom det viktigaste är att abonnenten känner till vilka kostnader som ingår, så att han har möjlighet att styra sitt ringmönster utifrån det. Det är därför viktigt att operatörerna informerar abonnenterna om vilka kostnader som ingår och i vilken mån kostnaderna för t.ex. betalsamtal och utlandssamtal uppdateras i realtid eller med fördröjning, så att abonnenten inte förlitar sig på kreditspärren alltid hinner slå till exakt när förbrukningen uppgår till ett visst belopp.

2.7 Vilka nummer kan abonnenten spärra?

Enligt LEK:s regler om nummerspärning ska en operatör gratis spärra vissa nummer eller typer av utgående samtal, om abonnenten begär det. Eftersom syftet med regeln är att skydda mot oväntat höga räkningar har PTS valt att bara kontrollera om det går att få en nummerspärning mot typiskt sett dyra samtal som på kort tid kan generera höga kostnader. Granskningen omfattar därför spärr mot betalsamtal, massanrop och utlandssamtal.

Av operatörerna som har nummerspärning är det bara åtta stycken som har spärr mot både betalsamtal, massanrop och utlandssamtal (för Tele2 och Universal

gäller detta dock bara fast telefoni). Övriga operatörer har spärr mot ett eller två av dessa samtalsslag.

Lagtexten ger i och för sig inte några begränsningar för vilka nummer som ska kunna spärras, men av förarbetena⁸ framgår att lagstiftaren framför allt har tänkt sig ett skydd mot uppringning av dyra nummer. Det är därför PTS uppfattning att operatörerna bör 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).

PTS kommer i första hand att avvakta resultaten av de åtgärder som redovisas i avsnitt 5, men om dessa inte leder till önskade förändringar kan det bli aktuellt att inleda tillsyn och därmed utfärda underrättelse och föreläggande enligt reglerna i 7 kap. LEK.

2.8 När aktiveras spärrarna efter beställning?

Det är bara Telia som lämnar information om när spärrarna aktiveras efter beställning, men den informationen gäller enbart spärrarna för fast telefoni.

När en spärr ska aktiveras efter beställningen är inte reglerat i lagtexten och nämns inte heller i förarbetena. PTS utgår emellertid från att aktiveringen inte utgör någon teknisk eller administrativ svårighet och därför bör vara möjlig att genomföra relativt omgående efter abonnentens beställning. Sett ur abonnentens synvinkel anser dock PTS att det viktigaste är att operatören lämnar tydlig information om när spärren blir aktiverad, så att abonnenten vet vad han kan förvänta sig.

2.9 Sanktionsmöjligheter

Om PTS misstänker att en operatör inte följer reglerna i LEK kan myndigheten underrätta operatören och ge den möjlighet att yttra sig inom viss tid. Om underrättelsen inte leder till rättelse får PTS förelägga operatören att göra det som krävs för att reglerna ska följas. Ett sådant föreläggande kan också förenas med vite⁹. I nuläget gör PTS bedömningen att underrättelse och föreläggande inte behövs för att åstadkomma de förändringar som har påpekats i avsnitt 2.3- 2.8. Se vidare avsnitt 5 om åtgärder.

⁸ Prop. 2007/08:86 s. 18

⁹ 7 kap 4-5 §§ LEK

3 Ska föreskrifter tas fram?

3.1 Regelförenkling

För att uppnå regeringens mål att minska företagens administrativa kostnader har PTS även gjort en bedömning av behovet att ta fram föreskrifter. I den bedömningen har myndigheten utgått från följande frågor.

- Behövs föreskrifter på området?
- Kommer föreskrifter att leda till avsedda effekter?
- Hur förhåller sig nyttan med föreskrifter till kostnader och negativa konsekvenser som kan följa av reglerna?

3.2 Föreskrifter för kreditspärr?

Som nämnts i avsnitt 2.1 skulle PTS föreskrifter enbart kunna reglera spärrar för samtals tjänster, vilket innebär att kostsamma tjänster som betal-SMS och data faller utanför. Dessutom gör tekniska och administrativa rutiner att operatörerna inte har tillgång till information om kostnaderna för dyra samtal som utlandssamtal och betalsamtal i realtid, vilket innebär att en abonnent som ringer sådana samtal kan dra på sig stora kostnader, innan spärren hinner slå till (denna problematik beskrivs utförligt i bilaga 4, avsnitt 4). Inte heller detta problem skulle emellertid kunna avhjälpas med föreskrifter. Slutsatsen blir därför att en kreditspärr som grundar sig på nuvarande lagstiftning ger ett mycket begränsat skydd för abonnenten och syftet att skydda mot oväntat höga räkningar uppnås inte.

En andra faktor att beakta i bedömningen är resultatet av PTS kartläggning, som visar att stora delar av abonnenterna redan har tillgång till kreditsspärningar som täcker fler tjänster än vad som skulle kunna regleras i en föreskrift. Dessa spärrar uppfyller dessutom i stora delar de krav som PTS anser att en kreditspärr bör uppfylla och det är tveksamt om alla punkter där det idag finns otydligheter ens skulle kunna regleras genom föreskrifter.

Baserat på redogörelsen ovan anser PTS att föreskrifter inte behövs och inte heller kommer att leda till avsedda effekter. PTS gör därför bedömningen att myndigheten med stöd av nuvarande lagstiftning inte ska ta fram några föreskrifter för kreditsspärningar.

3.3 Föreskrifter för nummerspärning?

Även för nummerspärningen gäller att PTS föreskrifter bara skulle kunna reglera samtalstjänster och alltså inte s.k. betal-SMS, som ju typiskt sett kan bli kostsamma för abonnenten.

PTS granskning visar att stora delar av abonnenterna redan har tillgång till nummerspärning. De spärningar som finns har dock inte alltid spärning mot de nummer som PTS anser att det kan vara till nytta för abonnenten att kunna spärra. Vilka nummerserier som ska ingå i en nummerspärning är i och för sig något som skulle kunna regleras i en föreskrift, men PTS utgår från att detta är en informationsfråga som lika bra kan lösas genom dialog med operatörerna i kombination med konsumentupplysning. PTS anser därför att föreskrifter inte behövs och inte heller kommer att leda till avsedda effekter. Bedömningen blir därmed att myndigheten med stöd av nuvarande lagstiftning inte ska ta fram några föreskrifter för nummerspärningar.

4 Åtgärder

För att komma till rätta med de brister som granskningen har visat och för att vägleda konsumenterna planerar PTS följande åtgärder:

- Telepriskollen kommer att anpassas så att operatörerna kan lägga in uppgifter där det framgår om de har eller inte har avgiftsfria nummer- och kreditsspärningar. Anpassningen av Telepriskollen kommer att vara klar senast den 31 maj 2009.
- Information riktad till operatörer om gällande regler och - där regler saknas eller är oklara – om PTS uppfattning i frågan. Informationen kommer att kommuniceras senast under andra kvartalet 2009.
- Information till konsumenter om vad de bör uppmärksamma när det gäller spärntjänsternas innehåll och funktion. Informationen kommer att kommuniceras under mars månad 2009.
- Effekterna av åtgärderna ovan kommer att följas upp genom en tillsynsinsats under december månad 2009.

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).

Marianne Treschow

generaldirektör