

Minnesanteckningar, informationsmöte om förändringar i LEK 11-09-06

Flera av PTS avdelningar presenterade de viktigaste ändringarna på sitt område. Dessa minnesanteckningar redogör för de frågor och diskussioner som uppkom i samband med presentationerna.

Konsumentmarknadsavdelningen, Anna Montelius

Utökad nummerspär

Per Björklund på Efftel påpekade att det är viktigt att det i presentationerna tydliggörs om regelförändringarna gäller alla slutanvändare eller endast konsumenter. Gäller regeln om utökad nummerspär enligt 5 kap. 7a § LEK alla slutanvändare? PTS svarade att denna regel gäller för alla abonnenter.

Avtalens innehåll

Gustaf Ehrner på Tele2 undrade om PTS har tänkt genomföra en undersökning om vilken information i ett avtal som konsumenterna efterfrågar och tycker är viktig, utifrån de nya kraven i 5 kap. 15 § LEK. Det är bra om det är rätt information som lyfts fram.

PTS svarade att det i dagsläget inte är beslutat på vilket sätt PTS kommer att specificera regeln i 5:15, det kan bli till exempel föreskrifter eller allmänna råd. Oavsett vilken form som väljs tar PTS tacksamt emot branschens synpunkter och idéer gällande avtalens innehåll och utformning. Möjligtvis kommer PTS att bjuda in till en workshop för att ta del av branschens åsikter.

Allmänt tillgänga priser, taxor och villkor

Gustaf Ehrner på Tele2 hade en fråga i anslutning till den nya regeln i 5 kap. 17 a § LEK som handlar om prisinformation för nummer eller tjänster som omfattas av särskild prissättning. Gustaf Ehrner undrade vem det är som ska lämna prisinformationen, är det tjänstetillhandahållare eller operatörer? Enligt PTS riktar sig regeln till operatörerna. PTS kan inte kräva något av innehållsleverantörer eftersom de inte omfattas av lagen om elektronisk kommunikation.

Förpliktelse att offentliggöra information

Jon Karlung på Bahnhof ställde en fråga i samband med att reglerna i 5 kap. 18 § LEK presenterades. Jon Karlung undrade vem som avgör vad som är tjänstekvalitet och på vilket sätt tjänstekvaliteten kan vara mätbar? Kontrollerar PTS att uppgifterna om kvaliteten stämmer med verkligheten. Alla operatörer kommer att säga att tjänstekvaliteten är god och frågan är om regeln inte blir ett slag i luften. PTS svarade att myndigheten i samråd med branschen har tagit fram ett antal parametrar i sina allmänna råd om information om tjänstekvalitet. Det skulle förmodligen gå till på liknande sätt om man bestämde sig för att använda sig av 5:18. PTS kontrollerar normalt inte om uppgifterna stämmer med verkligheten, men konsumenter och andra operatörerna håller ofta uppsikt på uppgifter på hemsidor och i Telepriskollen. Får PTS kännedom om att uppgifter är felaktiga i Telepriskollen kan de avpubliceras.

Konkurrensavdelningen, Susanna Mattsson

Tillträde till ledningar

I samband med att den nya regeln i 4 kap. 13 a § LEK presenterades frågade Gustaf Ehrner på Tele2 hur lång tid PTS beräknar att myndighetens utredning kommer ta om man kräver tillträde till ledningarna i en byggnad. PTS svarade att huvudregeln är att myndigheten har fyra månader på sig att behandla ansökningar, i paritet med vad som gäller vid tvistlösning. Det kan dock finnas komplicerade situationer som kan göra att utredningarna kan ta längre tid.

Ulf Törnblom på Teracom undrade om PTS beslut utifrån 4 kap. 13 a § LEK är överklagbara. PTS svarade att så är fallet.

Jon Karlung på Bahnhof undrade om det finns någon minimigräns för hur många potentiella kunder det måste finnas i ett hus för att regeln (4 kap. 13a § LEK) ska kunna tillämpas? Är det möjligt att dra igång processen om det bara finns en tänkbar kund? PTS svarade att myndigheten inte kan besvara den frågan utan det kommer göras en bedömning i varje enskilt fall. PTS underströk dock att det är viktigt att tänka på proportionaliteten när man fattar ett så pass ingripande beslut.

Gustaf Ehrner på Tele2 menade att det kommer att krävas tålmod av de potentiella kunderna, eftersom de första fallen sannolikt kommer att gå till domstol åtminstone tills man får en praxis på området.

Nätsäkerhetsavdelningen, Staffan Lindmark och Bo Martinsson

Driftsäkerhet

I samband med att PTS redogjorde för förändringarna i 5 kap. 6 b § LEK som handlar om rimliga krav på driftsäkerhet ställde Tore Johnsson från Västra Götalandsregionen frågan om reglerna inte är lite väl vänliga mot operatörerna. Borde inte högre krav ställas på operatörerna? PTS svarade att lagen ställer krav på grundläggande driftsäkerhetsnivå. De flesta abonnenter har förmodligen högre krav och det är kundernas krav som genom konkurrens kommer att se till att näten är driftsäkra.

Gustaf Ehrner från Tele2 påpekade att driftsäkerhet också är en prisfråga. Man kan få vilken kvalitet som helst om man är beredd att betala vad det kostar.

Jon Karlung på Bahnhof undrade vem som ska sköta incidentrapporteringen och rapportera störningar eller avbrott av betydande omfattning, enligt 5 kap. 6 c § LEK. I t.ex. stadsnät där fler parter är inblandade i värdekedjan är det extra viktigt att veta vem ansvaret vilar på. PTS svarade att alla parter i värdekedjan har ett ansvar. Driftstörning ska rapporteras av den som drabbas av den. Nätägaren och tjänstetillhandahållaren vet olika saker och därför är det bra om alla rapporterar.

PTS berättar att det har kommit ett antal rapporter om driftsstörningar, men kanske inte så många som PTS tror "borde" ha kommit in.

Integritetsincidenter

När det gäller rapportering av integritetsincidenter enligt 6 kap. 4 § LEK ska abonnenter eller användare som uppgifterna berör underrättas om incidenten. Enligt PTS är det den som har avtalet med abonnenten som har ansvar för underrättelsen.

Det finns ännu ingen praxis för var gränsen för vad som är en integritetsincident går. Det måste dock ligga inom operatörens fysiska eller juridiska kontroll. Incidenter som rör terminaler eller innehållstjänster kan operatörerna inte vara ansvariga för att rapportera.

Håkan Hjelmestam från Telia undrade om PTS har kännedom om någon underrättelse om integritetsincidenter som har gått snett, t.ex. att en underrättelse har skickats till fel person. Det kan vara svårt att veta vilka som är berörda och som ska underrättas, ibland är till exempel inte abonnenten och användaren samma person. PTS svarade att regeln är ny och att myndigheten inte har någon information om eventuella problem som uppkommit i samband med regelns tillämpning.

Nödsamtal

Diskussionen övergick sedan till att handla om möjligheten att ringa nödsamtal, enligt 5 kap. 7 § p. 1-2 LEK. PTS fick frågan från Efftel hur precisa lokaliseringssuppgifterna ska vara och om dessa ska lämnas i realtid. Hur ska det gå till om man ringer från en softphone?

PTS berättade att man nu tar fram nya föreskrifter eftersom reglerna har ändrats, men att man inte planerat särskilda föreskrifter om precisionen på lokaliseringssuppgifterna. Det beror på vad som är tekniskt möjligt, och möjligheterna utvecklas hela tiden. Det spelar också roll vad SOS Alarm kan ta emot.

Som en konsekvens av att lagen har skärpts kommer det vara fler aktörer än tidigare som kommer att behöva tillhandahålla möjligheten att ringa nödsamtal och kunna ange lokaliseringssuppgifter. De nya reglerna handlar om vad man som operatör ska åstadkomma men inte hur, eftersom branschen vet detta bättre än myndigheterna. Därför behöver PTS ha en bra dialog med branschaktörerna. Man hoppas också på att kunna ta del av lösningar som tas fram i andra EU-länder.

Nils Weidstam från IT- och Telekomföretagen berättar att SOS Alarm har en dialog med mobiloperatörerna i denna fråga. Man har också startat arbetet med en modell för nomadisk IP-telefoni.

Nummerportabilitet

I samband med att förändringen gällande nummerportabilitet (5 kap. 9, 10, 11 §§ LEK och 7 kap 13 b § LEK) diskuterades frågade Gustaf Ehrner på Tele2 om det finns någon konsumentlagstiftning som sätter en högsta gräns för skadestånd som en konsument kan få i samband med att en nummerportering går fel. PTS svarade att det anses oskäligt att begränsarätten till skadestånd i konsumentavtal. Konsumenter har ofta svårt att bevisa sina skador, samt har ofta begränsade kostnader i samband med den här typen av problem. När det gäller företagsavtal finns möjlighet att begränsa skadestånd i avtalsvillkor.

Spärra vissa nummer eller typer av utgående samtal

Gustaf Ehrner på Tele2 påpekade i samband med att den nya regeln i 7 kap. 9 a § LEK diskuterades att den nya betaltjänstlagen kräver att förmedling av betalning ska ske samma dag. Detta får som konsekvens att KO måste reagera mycket snabbt om betalning enligt den nya regeln i LEK ska hållas inne.

Helena Åsberg från Unicorn Telecom frågade vad KO har för kompetens att avgöra om en tjänst ska blockeras. Finns det specifika regler i MFL som rör teleområdet som KO kan tillämpa? Vidare undrade hon om ERB och KO samarbetar? PTS svarade att Konsumentverket är den myndighet som har tillsyn över marknadsföringslagen. Vidare svarade PTS att man i dagsläget inte känner till något samarbete mellan KO och ERB i frågan.

Helena Åsberg från Unicorn Telecom undrade vidare om den nya regeln har bakgrund i EU-lagstiftning? PTS svarade att så är fallet.

Ytterligare en fråga ställdes om lagrummet medger en spärrning av vissa nummer till utlandet. PTS svarade att lagrummet inte är begränsad till nationella nummer utan även internationella nummer torde kunna spärras.

Gustaf Ehrner på Tele2 menade dock att det är svårt att stoppa utlandsnummer. Ofta blockeras inte vissa specifika nummer utan hela landsprefix.

Helena Åsberg från Unicorn Telecom menade att regeln inte är så aktuell längre eftersom problemen med betalsamtalstjänster har minskat. PTS svarade att det dessvärre ofta är så att lagstiftaren ligger steget bakom uppkomna problem på marknaden.

PTS tackade för visat intresse och mötet avslutades.