

# 3 snabba punkter

Jag förutsätter att ni redan gjort de ändringar som behövs för att följa dem, men vill informera kort.

- **Utökad nummerspär, 5:7 a**

- även premium-SMS.

Alltså ska abonnenten kunna välja en spär för sådana SMS som kostar mer än ett vanligt SMS och används för att betala för en tjänst, normalt sådana femsiffriga kortnummer som börjar med 7, exempelvis 72 123.

- **Avtalens längd 5:15, a**

- max 24 mån för konsumenter och andra som begär det, krav på att erbjuda 12-månaders-abonnemang.

En ny regel i 5 kap 17 a § handlar om avtalens längd. Avtal mellan en **konsument** och en operatör får ha max 24 månaders inledande bindningstid. En **företagare** som begär det har också rätt till ett avtal med max 24 månaders inledande bindningstid. Alla, både konsumenter och företagare, ska erbjudas att ingå avtal med en längsta avtalstid om 12 månader.

- **Varning innan avstängning, 5:19**

- också för mobilen

Lagen har sedan tidigare krävt att abonnenter för fast telefoni som inte betalat sin räkning ska få en varning i god tid i förväg innan tjänsten får avbrytas. Regeln i 5 kap. 19 § utökas nu att gälla också för mobilabonnemang.

# 5:15 Krav på Avtalsinnehåll

Har ju sedan tidigare innehållit en massa punkter som ska finnas i användaravtalen.

Nyhetererna är:

- **För konsumenterna och andra som begär det,**

5:15 reglerar numera vilken information som ska finnas med i avtalen mellan **konsumenterna** och operatörer. Andra slutanvändare ska på begäran kunna få samma typ av avtal. Reglerna gäller alla operatörer som tillhandahåller ett allmänt kommunikationsnät eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster.

- **En hel del nya punkter,** som jag kommer till alldeles strax

Vad som också är nytt är att det står att uppgifterna ska vara

- **Tydliga, heltäckande och lättillgängliga.**

# Nya punkter i avtalen

Jag tänkte göra en kort genomgång av de nya punkterna även om jag förutsätter att ni redan har fått med dem i era avtalsvillkor.

## Information om tjänsten

- tillgången till nödsamtal och tillhandahållandet av lokaliseringssuppgifter,
- den lägsta kvalitetsnivå som erbjuds,
- de underhålls- och kundstödtjänster som erbjuds,
- abonnentens valmöjligheter när det gäller att föra in sina personuppgifter i en abonnentförteckning,
- hur betalning kan ske och prisskillnaden mellan olika betalningssätt

# Nya punkter i avtal, forts.

## Begränsningar i tjänsten

- begränsar tillgången till eller användningen av andra tjänster och tillämpningar (utöver vad som gäller nödsamtal) exempelvis om man begränsar användningen av IP-telefoni, eller om man har begränsningar i hur mycket man får ladda ned.
- de åtgärder som vidtagits för att mäta och styra trafiken i syfte att undvika överbelastning av nätet och hur de åtgärderna kan påverka tjänsternas kvalitet,
- begränsningar när det gäller användningen av terminalutrustning, exempelvis operatörslås.
- vilka åtgärder som kan komma att vidtas vid säkerhetsbrister.

Alla de här punkterna och alla de gamla ska vara :

## Tydliga, heltäckande och lättillgängliga?

- HUR ska det gå till då?
- PTS har fått föreskriftsrätt till den här paragrafen
  - men några föreskrifter har vi ännu inte på plats.
- Input från PTS pågående regeringsuppdrag
  - Under år 2010 arbetar PTS med ett regeringsuppdrag om informationsinsatser för ökad öppenhet avseende bredbands- och Internetuppkopplingar. Uppdraget innebär att vi ska:
    - - se över operatörernas uppgifter i avtal och marknadsföring för att se om där finns tillräckligt tydlig information om bland annat uppsägningstider och flyttmöjligheter.
    - - Se över om operatörernas information om vad kunderna köper, och om begränsningar i tjänsterna är tillräckligt tydlig
    - - Öka kännedomen om var konsumenterna kan hitta bra konsumentinformation
    - - Se till att PTS allmänna råd om information om tjänstekvalitet uppdateras med nya viktiga parametrar, bland annat om bandbredd och om prioritering och blockering av trafik.

I arbetet med föreskrifter tror vi att vi kan ha stor hjälp av den input vi får i arbetet med det här regeringsuppdraget.

- Dialog med branschföreträdare
  - I det arbetet är det viktigt att vi får med oss branschaktörerna i en konstruktiv dialog för att det ska bli så bra som möjligt, och vi kommer att arbeta med detta under nästa år. Alla era synpunkter och idéer är välkomna, både spontant och när vi hör av oss och ber om dem.
- Föreskrifter 2012?

# 5:17 Allmänt tillgängliga priser, taxor och villkor

- En paragraf som hänger tätt ihop med 5:15 är 5 kap 17 § som handlar om hur man ska göra priser, taxor och villkor allmänt tillgängliga.
- Nytt är att det nu gäller alla allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster, (tidigare endast telefonitjänster)
- Det står numera också att informationen ska vara **tydlig, jämförbar, adekvat och aktuell,**
- PTS gamla allmänna råd är något lite bedagade, med anledning av ändringen, men ger fortfarande ledning om hur vi ser på reglerna.
- Under 2012 kommer vi att arbeta med en uppdatering av de allmänna råden eller med en föreskrift. Dialog med branschen behövs också här.

Det var egentligen de regler i femte kapitlet där vi vet att vi kommer att arbeta med föreskrifter nästa år. Men vi har också fått rätt att ta fram regler på ett antal områden till. Där är dock budskapet att ni kan

# Förebygga problem och slippa reglering:

Ett tydligt exempel är

## 5 kap. 6 d § om lägsta tjänstekvalitet,

PTS ges en rätt att meddela föreskrifter med krav på lägsta tjänstekvalitet,

Dvs vi har möjlighet att föreskriva om kvaliteten på era tjänster.

Både förarbetena och EU-direktiven framgår dock att det är tänkt som

- En åtgärd i sista hand

För att vid behov

- Förebygga förhindrad eller långsam trafik i nätet eller försämring av kvaliteten. Slutsatsen är alltså att om ni ser till att trafiken inte blir långsam, förhindras eller blir dålig på något annat sätt så slipper vi en sådan reglering.

# Förebygg och slipp reglering, forts, fler exempel

- **Kostnadskontroll, 5 kap. 7 c §**

- Genom rätten till specificerade räkningar och möjligheten att välja nummerspärningar eller kreditsspärningar har slutanvändarna möjlighet att kontrollera sina kostnader för telefonitjänster. Genom 5 kap. 7 c § ges PTS rätt att föreskriva om andra möjligheter till kostnadskontroll. Som exempel nämner förarbetena möjligheten att kräva att operatören varnar kunder vid ovanliga användningsmönster.
- PTS kommer att följa konsumenternas situation för att se om behov av en sådan föreskrift finns, men för närvarande finns inte någon plan för en sådan föreskrift.

- **Möjlighet att förplikta operatörer att lämna abonnenter viss information, 5 kap. 17 a §**

- **5:17 a Möjlighet att förplikta operatörer att lämna abonnenter viss information**
- Genom en ny regel i 5 kap 17 a § ges PTS möjlighet att besluta om att förplikta operatörer att tillhandahålla abonnenter information om:
  - tillämpliga taxor för nummer eller tjänster som omfattas av särskild prissättning, (får förenas med krav på att information om en viss typ av tjänst ska tillhandahållas omedelbart innan ett samtal kopplas.)
  - ändringar när det gäller abonnenters tillgång till nödsamtal eller lokaliseringssuppgifter,
  - åtgärder som begränsar tillgången till eller användningen av tjänster och tillämpningar,
  - de åtgärder som vidtagits för att mäta och styra trafiken i syfte att undvika överbelastning av nätet och hur åtgärderna kan påverka tjänsternas kvalitet, och
  - abonnentens valmöjligheter när det gäller att föra in sina personuppgifter i en abonnentförteckning.
- Operatörer kan också förpliktas att regelbundet ge detaljerad information till personer med funktionsnedsättning om särskilda tjänster och produkter för dem.

# Möjlighet till förpliktelse att offentliggöra information om tjänstekvalitet, 5 kap 18 §

- **5:18 Möjlighet till förpliktelse att offentliggöra information om tjänstekvalitet**
- Sedan tidigare finns en möjlighet för PTS att förplikta operatörer att för slutanvändarna offentliggöra jämförbar, adekvat och aktuell information om tjänsternas kvalitet.
- PTS har hittills inte förpliktat någon operatör att offentliggöra information om tjänstekvalitet. Med stöd av våra allmänna råd om tjänstekvalitet (med utgångspunkt i 8 kap 1 §) ber vi i stället operatörerna att publicera vissa uppgifter om tjänstekvalitet i Telepriskollen. De allmänna råden kommer troligen att uppdateras under nästa år, som en följd av vårt regeringsuppdrag om informationsinsatser för öppenhet avseende bredbands- och Internetuppkopplingar.