

# Frågor inför PTS föreskriftsarbete med anledning av nya konsumenträttigheter på området för elektronisk kommunikation

Fråga A och E avser endast konsumenter.

Fråga B, C och D avser slutanvändare (den vidare definitionen).

## A. Avtalssammanfattning

1. Lämnar ni en avtalssammanfattning till era kunder idag?
2. Hur ser den i så fall ut? Bifoga gärna exempel eller länka till sidan.

## B. Offentliggörande av information

1. På vilka sätt offentliggörs information om era tjänster idag?
2. Hur ofta uppdateras informationen?
3. På vilka sätt efterfrågar befintliga och potentiella kunder information om tjänsterna idag?

## C. Information vid automatisk förlängning av avtal med bindningstid och information om prisvillkor

### i. Avtalsförlängning

1. Informerar ni kunden inför en automatisk avtalsförlängning av avtal med bindningstid?
2. Hur långt före avtalsförlängningen lämnas den informationen?
3. I vilka format och på vilka sätt informeras kunden?
4. Vilken information lämnas? Bifoga gärna exempel.

### ii. Information om prisvillkor

1. Lämnar ni riktad information om prisvillkor till era kunder idag?
2. Vid vilka tidpunkter sker detta?
3. Hur ser i så fall denna information ut? Bifoga gärna exempel.

## D. Specificerad faktura

1. Bifoga gärna exempel på era mest detaljerade telefoni-, internetanslutnings- och eventuella kombinationsfakturer<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Exempelvis smpaketerade tjänster.

2. Vad gäller telefonifakturor, specificerar ni något utöver vad som krävs enligt gällande [föreskrifter](#)?
3. Vilka uppgifter specificeras i internetanslutningsfakturor?
4. Hur tydliggörs fakturerat belopp relaterat till kundens avtalade pris? Svara både avseende telefoni, internet och kombinationserbjudanden.
5. I vilka format och på vilka sätt tillhandahålls fakturorna? Hur stor andel av fakturorna skickas i pappersformat?

## **E. Tillgänglig information**

1. Hur anpassar ni information om avtal, allmänna villkor och specificerad faktura för att göra den tillgänglig även för personer med funktionsnedsättning och äldre?