

## Post- och telestyrelsens allmänna råd om underrättelse vid villkorsändring;

PTSFS 2009:6

Utkom från trycket  
den 22 oktober 2009

beslutade den 14 oktober 2009.

Enligt 5 kap. 16 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation ska den som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster till abonnenter (tjänstetillhandahållare) och vill ändra avtalet, underrätta abonnenten om ändringen minst en månad innan ändringen träder i kraft. Enligt samma bestämmelse får en abonnent som inte godtar de nya villkoren säga upp avtalet utan att därvid drabbas av någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse. Abonnenten ska i underrättelsen upplysas om sin rätt att säga upp avtalet. Post- och telestyrelsen utfärdar följande allmänna råd om hur abonnenter bör underrättas om en förestående villkorsändring i enlighet med bestämmelsen.

### När en abonnent bör underrättas

En tjänstetillhandahållare bör underrätta en abonnent i de fall då en villkorsändring inte är till uppenbar fördel för abonnenten.

Som exempel på en villkorsändring som är till uppenbar fördel kan nämnas en ändring som enbart innebär en sänkning av kostnaden för användandet av tjänsten samt en ändring som enbart förbättrar innehållet eller kvaliteten på tjänsten.

### Hur en abonnent bör underrättas

En tjänstetillhandahållare bör vid en villkorsändring tydligt underrätta en abonnent om ändringen via post till den postadress där abonnenten kan nå eller annars på ett sätt som är lämpligt för den elektroniska kommunikationstjänst som ändringen avser.

Exempelvis bör en abonnent av en mobiltelefonitjänst kunna underrättas genom ett elektroniskt textmeddelande till abonnentens mobiltelefon och en abonnent av en Internettjänst kunna underrättas genom ett e-postmeddelande till en av abonnenten föranmäld e-postadress.

En abonnent som begär att få informationen om en villkorsändring på ett annat sätt än det sätt som tjänstetillhandahållaren har använt, bör så långt det

är rimligt få tillgång till informationen på det sätt som efterfrågas.

Det bör inte vara tillräckligt för en tjänsteställhandahållare att endast hålla information om en villkorsändring tillgänglig på exempelvis en webbplats.

En underrättelse bör hållas särskild från annan typ av information som tjänsteställhandahållaren tillhandahåller abonnenten. Exempelvis bör en underrättelse som skickas per post finnas på ett separat papper i de fall annan information skickas i samma försändelse.

#### **Vad en abonnent närmare bör underrättas om**

En tjänsteställhandahållare bör vid en villkorsändring underrätta en abonnent åtminstone om:

- vilken tjänst som villkorsändringen avser,
- vilket/vilka villkor som kommer att ändras,
- hur villkoret/villkoren kommer att ändras i förhållande till gällande avtal,
- datum då ändringen träder ikraft,
- kontaktuppgifter dit abonnenten kan vända sig för att få svar på frågor om villkorsändringen, samt
- abonnentens rätt att utan kostnad, avgift eller annan förpliktelse säga upp avtalet.

---

Denna författning träder i kraft den 1 november 2009.

På Post- och telestyrelsens vägnar

KATARINA KÄMPE

Tord Pettersson