

Post- och telestyrelsens föreskrifter och allmänna råd om byte av tillhandahållare av internetanslutningstjänst;

PTSFS 2022:5

Utkom från trycket
den 1 juni 2022

beslutade den 27 maj 2022.

Post- och telestyrelsen föreskriver¹ följande med stöd av 7 kap. 2 § 5 förordningen (2022:511) om elektronisk kommunikation och beslutar följande allmänna råd.

Tillämpningsområde

1 § Dessa föreskrifter innehåller bestämmelser om byte av tillhandahållare av internetanslutningstjänst enligt 7 kap. 18 § lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation.

Ord och uttryck

2 § I dessa föreskrifter avses med

mottagande tillhandahållare: den som ska tillhandahålla en internetanslutningstjänst efter byte av tillhandahållare av internetanslutningstjänsten,
överlämnande tillhandahållare: den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst fram till att bytesförfarandet av tillhandahållare av internetanslutningstjänsten är avslutat.

Övriga ord och uttryck i dessa föreskrifter har samma betydelse som i lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation och förordningen (2022:511) om elektronisk kommunikation.

Skyldighetens omfattning

3 § Skyldigheterna i 3–9 §§ gäller vid sådana byten då slutanvändaren som är abonnent avtalat med den mottagande tillhandahållaren att leverera tjänsten, och det inte är möjligt för den mottagande tillhandahållaren att aktivera sin tjänst utan att den överlämnande tillhandahållarens tjänst upphör.

Tillhandahållarna ska inte försena eller missbruka bytesförfarandet och byte av tillhandahållare ska inte ske utan att slutanvändaren som är abonnent har gett sitt uttryckliga samtycke.

¹ Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2018/1972 av den 11 december 2018 om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation, i den ursprungliga lydelsen.

4 § Den mottagande tillhandahållaren ska leda bytesförfarandet och, med beaktande av andra stycket, avtala med slutanvändaren som är abonnent om när den mottagande tillhandahållaren ska aktivera sin tjänst, och byte av tillhandahållare ska ske. Tidpunkten för bytet ska möjliggöra för både den överlämnande och mottagande tillhandahållaren att före och under bytet hålla slutanvändaren informerad enligt 6–7 §§.

Den överlämnande tillhandahållaren ska meddela den mottagande tillhandahållaren den tid som behövs för att förbereda bytet och kunna motivera behovet av den tid som behövs.

Allmänt råd till 4 §

Den överlämnande tillhandahållaren kan meddela den tid som behövs för att förbereda bytet till den mottagande tillhandahållaren på automatiserad väg.

5 § Den överlämnande tillhandahållaren ska tillämpa villkor som innebär att avtalet med slutanvändaren sägs upp när bytesförfarandet avslutats såvida inte slutanvändaren som är abonnent har sagt upp avtalet till en tidigare tidpunkt.

Information till slutanvändare

6 § När den överlämnande tillhandahållaren får information om att slutanvändaren som är abonnent vill byta tillhandahållare av internetanslutningstjänst ska den överlämnande tillhandahållaren skriftligen informera slutanvändaren om åtminstone följande:

1. när avtalet sägs upp och när det upphör att gälla genom bytet, såvida inte slutanvändaren redan sagt upp avtalet till en tidigare tidpunkt,
2. eventuell kvarvarande bindningstid, fakturering och andra krav enligt avtalet,
3. hantering av eventuell utrustning som slutanvändaren fått från den överlämnande tillhandahållaren som en del av avtalet,
4. vilken tjänst eller vilka tjänster som avslutas vid bytet,
5. i förekommande fall, tjänst eller tjänster som inte påverkas av bytet,
6. eventuella rättigheter enligt 9 §, samt
7. relevanta kontaktuppgifter till den överlämnande tillhandahållaren.

7 § När den mottagande tillhandahållaren avtalat med slutanvändaren som är abonnent om att tillhandahålla internetanslutningstjänst ska den mottagande tillhandahållaren skriftligen informera slutanvändaren om åtminstone följande:

1. den dag och den tidsram inom vilken aktivering av den nya tjänsten kommer att ske,
2. eventuell utrustning som slutanvändaren ska få från den mottagande tillhandahållaren som en del av avtalet,
3. vad slutanvändaren behöver göra och om slutanvändaren behöver närvara någon gång under bytesförfarandet, samt
4. relevanta kontaktuppgifter till den mottagande tillhandahållaren.

Fortsatt tillhandahållande av tjänsten

8 § Den överlämnande tillhandahållaren ska fortsätta att tillhandahålla sin internetanslutningstjänst på samma villkor till och med den avtalade tidpunkten för bytet, såvida inte slutanvändaren som är abonnent har sagt upp avtalet till en tidigare tidpunkt.

Återbetalning av förhandsbetalda tjänster

9 § Den överlämnande tillhandahållaren ska tillämpa villkor som vid byte innebär att tillhandahållaren på begäran ska återbetala eventuella kvarstående tillgodohavanden till konsumenter som använder förhandsbetalda tjänster.

Den överlämnande tillhandahållaren får ta ut en avgift för återbetalningen om det framgår av avtalet. Avgiften ska motsvara de faktiska kostnader som återbetalningen medför.

Dessa föreskrifter träder i kraft den 3 juni 2022.

På Post- och telestyrelsens vägnar

DAN SJÖBLOM

Karolina Asp