

## Post- och telestyrelsens föreskrifter om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås; PTSFS 2022:6

Utkom från trycket  
den 1 juni 2022

beslutade den 27 maj 2022.

Post- och telestyrelsen föreskriver<sup>1</sup> följande med stöd av 7 kap. 2 § 1 förordningen (2022:511) om elektronisk kommunikation.

### Tillämpningsområde

**1 §** Dessa föreskrifter innehåller närmare bestämmelser om den information som enligt 7 kap. 1 § lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation ska lämnas innan ett avtal ingås med en konsument och om sammanfattning av avtalet samt bestämmelser om hur informationen ska lämnas.

**2 §** Bestämmelserna i dessa föreskrifter gäller även när avtal ingås med slutanvändare som är mikroföretag, andra små företag eller organisationer som drivs utan vinstsyfte, om de inte uttryckligen har samtyckt till att bestämmelserna frångås.

**3 §** Bestämmelserna i dessa föreskrifter gäller inte överföringstjänster som används för tillhandahållande av maskin-till-maskin-tjänster eller för mikroföretag som endast tillhandahåller nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster.

### Ord och uttryck

**4 §** Ord och uttryck i dessa föreskrifter har samma betydelse som i lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation och förordningen (2022:511) om elektronisk kommunikation.

### Informationskrav

#### *Huvudsakliga egenskaper och kvalitet*

**5 §** Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst ska innan ett avtal ingås ange de huvudsakliga egenskaperna för varje tjänst som tillhandahålls, inklusive lägsta tjänstekvalitetsnivå om sådan erbjuds. Om tillhandahållaren inte erbjuder någon lägsta kvalitetsnivå ska detta anges.

Den som tillhandahåller internetanslutningstjänster ska som en del av informationen om den lägsta tjänstekvalitetsnivån ange åtminstone fördröjning, jitter och paketförluster.

---

<sup>1</sup> 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.

Om den som tillhandahåller allmänt tillgängliga interpersonella kommunikationstjänster utövar kontroll över några delar av nätet eller har ett servicenivåavtal om detta med tillhandahållare som har tillträde till nätet, ska som en del av informationen om den lägsta tjänstekvalitetsnivån anges åtminstone tidsåtgång för den initiala uppkopplingen, sannolikhet för fel och fördröjningar i samtalssignalering.

Vid tillämpningen av andra och tredje styckena ska Berecs riktlinjer BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters (BoR (20)53) beaktas.

Den som tillhandahåller allmänt tillgängliga interpersonella kommunikationstjänster eller tjänster som helt eller huvudsakligen utgörs av överföring av signaler ska också ange de särskilda kvalitetsparametrar som garanteras.

### *Priser*

**6 §** Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst ska innan ett avtal ingås lämna information om priset, inklusive avgift för aktivering om sådan finns, och om eventuella återkommande eller förbrukningsrelaterade avgifter.

Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig interpersonell kommunikationstjänst ska också, i den utsträckning det är tillämpligt, ange

1. uppgifter om särskilda prislistor enligt avtalet och för var och en av dessa prislistor den typ av tjänst som erbjuds, inklusive kommunikationsvolymerna som ingår per faktureringsperiod, och priset för ytterligare användning,
2. vilka möjligheter som finns att enligt avtalet föra över outnyttjade volymer från den föregående faktureringsperioden till följande faktureringsperiod, i de fall en eller flera prislistor med en förutbestämd kommunikationsvolym tillämpas,
3. vilka möjligheter som finns för att säkerställa tydlig information i fakturorna och för övervakning av konsumtionsnivån,
4. prisinformation avseende nummer eller tjänster som omfattas av särskilda prisvillkor,
5. för pakettjänster och paket som innehåller både tjänster och terminalutrustning, priset på de enskilda delarna i paketet om de också marknadsförs separat,
6. detaljerad information och villkor, såsom avgifter, för eventuella eftermarknadstjänster, underhåll och kundsupport, samt
7. på vilket sätt aktuell information om priser och underhållsavgifter kan erhållas.

### *Avtalstid*

**7 §** Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst ska innan ett avtal ingås lämna information om avtalstid och villkor för förlängning och uppsägning av avtalet, inklusive eventuella uppsägningsavgifter.

Som en del av informationen ska, i den utsträckning sådana villkor gäller, anges

1. krav på minsta användning eller kortaste avtalstid som gäller för utnyttjande av kampanjerbudanden,
2. avgifter för byte av tillhandahållare och system för ersättning och återbetalning vid förseningar eller missbruk i samband med byten samt information om respektive förfarande,

3. avgifter för uppsägning av avtalet i förtid, inklusive information om upplåsning av terminalutrustning och eventuell kostnadstäckning med avseende på terminalutrustningen, samt

4. rätten för konsumenter som använder förhandsbetalda tjänster att på begäran få tillbaka eventuella kvarstående tillgodohavanden vid byte av tillhandahållare.

Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller allmänt tillgänglig interpersonell kommunikationstjänst ska även lämna information om avtalstid för paketjänster och villkor för förlängning och uppsägning av avtalet samt, i den utsträckning det är tillämpligt, ange villkor för uppsägning av hela eller delar av paketet.

#### *Ersättnings- och återbetalningssystem*

**8 §** Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst ska innan ett avtal ingås lämna information om de ersättnings- och återbetalningssystem som gäller om avtalade tjänstekvalitetsnivåer inte uppfylls, eller om tillhandahållaren agerar på ett otillfredsställande sätt vid en säkerhetsincident, ett hot eller en sårbarhet. Informationen ska i tillämpliga fall omfatta en uttrycklig hänvisning till konsumentens rättigheter.

#### *Åtgärder vid säkerhetsincidenter m.m.*

**9 §** Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst ska innan ett avtal ingås lämna information om vilka åtgärder som kan komma att vidtas vid säkerhetsincidenter, hot eller sårbarheter.

#### *Villkor för användning av terminalutrustning*

**10 §** Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig interpersonell kommunikationstjänst ska innan ett avtal ingås lämna information om eventuella villkor när det gäller användning av tillhandahållens terminalutrustning.

#### *Personuppgifter*

**11 §** Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig interpersonell kommunikationstjänst ska innan ett avtal ingås lämna information om vilka personuppgifter som ska tillhandahållas före utförandet av tjänsten eller samlas in i samband med tillhandahållandet av tjänsten.

**12 §** Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig nummerbaserad interpersonell kommunikationstjänst ska innan ett avtal ingås lämna information om slutanvändares rätt att välja om de vill föra in sina personuppgifter i en abonnentförteckning och om vilka uppgifter som berörs.

#### *Produkter och tjänster anpassade till slutanvändare med funktionsnedsättning*

**13 §** Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig interpersonell kommunikationstjänst ska innan ett avtal ingås tillhandahålla information om produkter och tjänster som är anpassade för slutanvändare med funktionsnedsättning och om hur uppdateringar av denna information kan erhållas.

## *Twistlösning*

**14 §** Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig interpersonell kommunikationstjänst ska innan ett avtal ingås lämna information om hur ett tvistlösningsförfarande för konsumenterna utanför domstol inleds, såväl för nationella som gränsöverskridande tvister.

## *Begränsningar av tillgång till nödkommunikation eller lokaliseringssuppgifter*

**15 §** Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig nummerbaserad interpersonell kommunikationstjänst ska innan ett avtal ingås lämna information om eventuella begränsningar av tillgången till nödkommunikation eller lokaliseringssuppgifter på grund av bristande teknisk genomförbarhet, om tjänsten tillåter slutanvändare att ringa samtal till ett nummer i en nationell eller internationell nummerplan.

## *Information enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2015/2120*

**16 §** Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst ska innan ett avtal ingås även lämna den information som krävs enligt artikel 4.1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2015/2120 av den 25 november 2015 om åtgärder rörande en öppen internetanslutning och slutkundsavgifter för reglerad kommunikation inom EU och om ändring av direktiv 2002/22/EG och förordning (EU) nr 531/2012.

## **Hur informationen ska lämnas**

**17 §** Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst ska innan ett avtal ingås lämna den information som krävs på ett varaktigt medium eller, när det inte är möjligt, tillhandahålla informationen i ett dokument som lätt kan laddas ner.

Tillhandahållaren ska uttryckligen uppmärksamma konsumenterna och slutanvändarna som är mikroföretag, andra små företag eller en organisation som drivs utan vinstsyfte om att dokumentet finns tillgängligt samt på vikten av att ladda ned det för dokumentation, framtida användning och oförändrad återgivning.

Tillhandahållaren ska vidare på begäran lämna informationen i ett format som är tillgängligt för slutanvändare med funktionsnedsättning i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster.

## **Informationskrav avseende sammanfattning av avtalet**

**18 §** En sammanfattning av avtalet ska åtminstone innehålla information om

1. tillhandahållarens namn, adress och kontaktuppgifter samt eventuella särskilda kontaktuppgifter för klagomål,
2. de huvudsakliga egenskaperna för varje tjänst som tillhandahålls,
3. avgifter för aktivering av den elektroniska kommunikationstjänsten och för eventuella återkommande eller förbrukningsrelaterade avgifter, när tjänsten tillhandahålls mot direkt betalning i pengar,
4. avtalstid och villkor för förlängning och uppsägning, samt
5. i vilken utsträckning produkterna eller tjänsterna är utformade för slutanvändare med funktionsnedsättning.

När det gäller internetanslutningstjänster ska det dessutom ingå en sammanfattning av den information som krävs enligt artikel 4.1 d och e i förordning (EU) 2015/2120.

I bilaga A i Kommissionens genomförandeförordning (EU) 2019/2243 av den 17 december 2019 om fastställande av en mall för avtalssammanfattning som ska användas av tillhandahållare av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2018/1972, finns den mall som enligt samma förordning ska användas för sammanfattningen.

---

1. Dessa föreskrifter träder i kraft den 3 juni 2022.
2. Genom föreskrifterna upphävs Post-och telestyrelsens föreskrifter och allmänna råd (PTSFS 2013:3) om innehåll i avtal.

På Post- och telestyrelsens vägnar

DAN SJÖBLOM

Karolina Asp