

Post- och telestyrelsens föreskrifter och allmänna råd om innehåll i avtal;

PTSFS 2013:3

Utkom från trycket
den 20 juni 2013

beslutade den 10 juni 2013.

Med stöd av 34 § förordningen (2003:396) om elektronisk kommunikation föreskriver Post- och telestyrelsen följande och utfärdar följande allmänna råd.

Tillämpningsområde och definitioner

1 § Dessa föreskrifter och allmänna råd innehåller bestämmelser om innehåll i avtal enligt 5 kap. 15 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation. Bestämmelserna gäller avtal mellan tillhandahållare och konsumenter samt avtal mellan tillhandahållare och andra slutanvändare än konsumenter om dessa begär att få ett sådant avtal.

2 § I dessa föreskrifter och allmänna råd avses med
tillhandahållare: den som tillhandahåller ett allmänt kommunikationsnät eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster,
konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet,
avtal: ett avtal med den information som krävs enligt 5 kap. 15 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation.
tjänst: allmänt kommunikationsnät eller allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst som tillhandahålls genom avtalet.

Avtalets innehåll och utformning

3 § Av avtalet ska framgå vilken eller vilka tjänster som ingår. Om tillhandahållaren använder standardavtal med flera olika tjänster i samma avtal ska det tydligt framgå vilka av dessa tjänster som ingår i avtalet.

Allmänt råd

Avtalet bör innehålla uppgifter om vilken teknik som används för tjänsten eller tjänsterna, exempelvis om det rör sig om fast eller mobil anslutning, om det krävs särskild teknisk utrustning eller programvara för att konsumenten ska kunna använda tjänsterna, samt exempel på lämpliga användningsområden för tjänsterna.

Avtalet bör vara utformat så att det är möjligt att spara och återskapa i sin helhet. Avtalet bör vara möjligt att erhålla elektroniskt på ett sådant sätt att konsumenter med funktionsnedsättning kan tillgodogöra sig informationen med hjälp av vanligt förekommande skärmläsarprogram.

Avtalet bör inledas med en lättöverskådlig sammanställning av kundspecifika uppgifter i avtalet samt sådana avtalsvillkor som kan antas vara av särskilt intresse för konsumenten. Denna sammanställning bör åtminstone innehålla följande information, i den utsträckning det är relevant för den aktuella tjänsten eller tjänsterna.

1. Tillhandahållarens namn och adress samt information om hur konsumenten vid behov kan kontakta tillhandahållaren,
2. samtliga tjänster som ingår i avtalet med information om lämpliga användningsområden för tjänsterna,
3. normal överföringshastighet för internetaccesstjänster enligt 6 §, med konkreta exempel på användning som denna hastighet lämpar sig för,
4. konkreta exempel på hur vanligt förekommande tillämpningar och tjänster, som tillhandahålls av tillhandahållaren eller av någon annan, påverkas av begränsningar genom avtalsvillkor eller tekniska åtgärder samt information om vid vilka tidpunkter på dygnet sådan påverkan sker,
5. begränsningar avseende datamängd eller användningstid redovisade i mätbara enheter samt konkreta exempel på hur den tillåtna datamängden kan användas, exempelvis uttryckt i uppskattat antal timmar för olika användningsområden,
6. begränsningar när det gäller användningen av terminalutrustning, exempelvis så kallade sim-lås.
7. den minsta totala kostnaden som följer av avtalet under bindningstiden, inklusive alla obligatoriska kostnader såsom engångskostnad vid köp av mobiltelefon och tecknande av abonnemang, samt den fasta periodiska kostnaden under bindningstiden,
8. avtalstiden, inklusive uppgift om bindningstid och uppsägningstid med en redogörelse för hur dessa förhåller sig till varandra.

Punkterna i den inledande sammanställningen bör vara inbördes lika tydliga och innehålla en hänvisning till var i avtalet konsumenten kan hitta utförligare information om respektive punkt.

I anslutning till ingående av avtal bör tillhandahållaren tillhandahålla konsumenten hela avtalet. Om konsumenten begär det bör avtalet tillhandahållas i pappersform. Vid en förändring av avtalet på konsumentens

begäran bör i vart fall en ny inledande sammanställning enligt ovan tillhandahållas konsumenten.

4 § Avtalsvillkor som begränsar tillgången till eller användningen av tillämpningar och tjänster som tillhandahålls av tillhandahållaren eller av någon annan, ska innehålla en konkret beskrivning av begränsningen. Begränsningar ska anges i mätbara enheter när det är möjligt. Det ska även framgå vilka konsekvenser en överträdelse av sådana avtalsvillkor medför.

Allmänt råd

Det bör anges i avtalet om det finns möjlighet för konsumenten att i efterhand häva konsekvenserna av en överträdelse av avtalsvillkor som avses i 4 §.

Villkor som avses i 4 § kan exempelvis vara missbruksklausuler, gränser för tillåten mängd datatrafik under viss tid eller förbud mot att flera användare använder samma internetuppkoppling samtidigt.

5 § Avtalet ska innehålla åtminstone följande information om faktorer som i förekommande fall påverkar den lägsta kvalitetsnivå som erbjuds.

1. Hur tjänsterna påverkas av faktorer såsom väder, topografi, användning inomhus, avstånd till basstation eller telestation och liknande,
2. hur tjänsterna påverkas av begränsningar genom tekniska åtgärder, inklusive särbehandling eller blockering av vissa tillämpningar eller tjänster som tillhandahålls av någon annan än tillhandahållaren, samt vid vilka tider på dygnet tjänsterna påverkas av dessa begränsningar,
3. hur tjänsterna påverkas av att flera användare i samma område använder tjänsterna samtidigt, och
4. hur tjänsterna påverkas av att konsumenten använder flera tjänster från samma tillhandahållare samtidigt.

6 § För internetaccess-tjänster ska avtalet innehålla information om normal överföringshastighet för att skicka och ta emot data.

Allmänt råd

Avtalet bör innehålla information om hur tillhandahållaren har beräknat den normala överföringshastigheten. Normal överföringshastighet kan anges i intervall.

7 § Avtalet ska innehålla information om hur eventuella begränsningar avseende användning av terminalutrustning påverkar konsumentens användning av tjänsterna. Konsumentens möjligheter och kostnader för att ändra sådana begränsningar ska anges i avtalet.

8 § Samtliga priser och beräkningsgrunder som påverkar den totala kostnaden för tjänsten ska presenteras i ett sammanhang och på ett inbördes lika tydligt sätt.

Denna författning träder i kraft den 1 juli 2013.

På Post- och telestyrelsens vägnar

GÖRAN MARBY

Eva Hallén