

Konsekvensutredning av Post- och telestyrelsens förslag till föreskrifter om skydd för slutanvändares rättigheter

Post- och telestyrelsen (PTS) avser att med stöd av förordningen (2022: XX) om elektronisk kommunikation besluta följande föreskrifter;

- Post- och telestyrelsens föreskrifter om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås (PTSFS 2022:X),
- Post- och telestyrelsens föreskrifter om offentliggörande av information (PTSFS 2022:X),
- Post- och telestyrelsens föreskrifter om skyldighet att informera inför en automatisk avtalsförlängning och om årlig information om prisvillkor (PTSFS 2022:X) samt
- Post- och telestyrelsens föreskrifter om vad en specificerad faktura ska innehålla (PTSFS 2022:X).

PTS har valt att utreda och presentera konsekvenserna samlat för de fyra föreslagna föreskrifterna. Föreskrifterna är en del av ett paket som ingår i Sveriges genomförande av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2018/1972 om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation och bör därför behandlas i ett sammanhang. Konsekvenserna av föreskrifterna är i många fall de samma, överlappar eller går in i varandra och kan därför vara svåra att särskilja. Även syftet med föreskrifterna och problembeskrivningen är i stor utsträckning densamma för de fyra föreskrifterna. Genom en gemensam konsekvensutredning kan upprepningar och dubbleringar undvikas.

Innehåll

	Konsekvensutredning av Post- och telestyrelsens förslag till föreskrifter om skydd för slutanvändares rättigheter.....	1
1	Ett nytt EU-direktiv om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation.....	5
1.1	Fullharmonisering av bestämmelser om tjänster till slutanvändare	6
1.2	Vad PTS vill uppnå.....	6
2	Alternativa lösningar och vilka effekterna blir om några föreskrifter inte kommer till stånd	7
2.1	Besluta om allmänna råd	7
2.2	Ändringar i PTS nuvarande föreskrifter och allmänna råd	8
2.3	En eller flera nya föreskrifter?	8
2.4	Finns inget alternativ till att besluta om föreskrifter	9
3	Aktörer som berörs av regleringen.....	10
3.1	Definitioner av betydelse för berörda aktörer.....	10
3.2	Berörda tillhandahållare	11
3.3	Antal tillhandahållare och deras storlek	12
3.4	Berörda slutanvändare.....	15
4	Bemyndiganden som PTS grundar sin beslutanderätt på.....	16
4.1	PTS föreskriftsförslag om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås.....	16
4.2	PTS föreskriftsförslag om offentliggörande av information	16
4.3	PTS föreskriftsförslag om skyldighet att informera inför en automatisk avtalsförlängning och om årlig information om prisvillkor	16
4.4	PTS föreskriftsförslag om vad en specificerad faktura ska innehålla.....	16
5	PTS förslag till föreskrifter (med kommentar).....	17

5.1	Inledning.....	17
5.2	Förslag till föreskrifter om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås.....	17
5.3	Förslag till föreskrifter om offentliggörande av information.....	29
5.4	Förslag till föreskrifter om skyldighet att informera inför en automatisk avtalsförlängning och om årlig information om prisvillkor.....	33
5.5	Förslag till föreskrifter om vad en specificerad faktura ska innehålla.....	35
6	Konsekvenser för olika aktörer	40
6.1	Kostnadsrämsiga och andra konsekvenser för tillhandahållare.....	40
6.1.1	Allmänt.....	41
6.1.2	Genomgång av nya krav samt framtagande eller ändring av information.....	42
6.1.3	Ändring och anpassning i administrativa system.....	43
6.1.4	Format.....	43
6.1.5	Särskilt om konsekvenser av föreskrifterna om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås.....	43
6.1.6	Särskilt om konsekvenser av föreskrifterna om offentliggörande av information.....	45
6.1.7	Särskilt om konsekvenser av föreskrifterna om skyldighet att informera inför en automatisk avtalsförlängning och om årlig information.....	46
6.1.8	Särskilt om konsekvenser av föreskrifterna om vad en specificerad faktura ska innehålla.....	48
6.2	Upphävande av nu gällande föreskrifter och allmänna råd.....	49
6.3	Påverkan på konkurrensförhållandena för företagen.....	49
6.4	Konsekvenser för slutanvändare.....	50
6.5	Behov av särskilda hänsyn till små företag.....	51
6.6	Konsekvenser för kommuner och regioner.....	51
7	Övrigt	52
7.1	Regleringens överensstämmelse med de skyldigheter som följer av Sveriges anslutning till EU.....	52
7.2	Särskilda hänsyn vad gäller tidpunkten för ikraftträdande och behov av speciella informationsinsatser.....	52

7.3	Underrättelse för anmälan till Europeiska kommissionen	52
8	Kontaktpersoner	53

1 Ett nytt EU-direktiv om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation

Den 11 december 2018 antogs Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2018/1972 om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation (kodexen). Kodexen trädde i kraft den 21 december 2018.

Kodexen ersätter ett antal direktiv¹, som idag i huvudsak är genomförda i svensk lagstiftning genom lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (nuvarande LEK).

Kodexen föreslås genomföras i svensk rätt främst genom en ny lag om elektronisk kommunikation (nya LEK), med tillhörande ny förordning (nya FEK), se mer i regeringens proposition 2021/22:136.

Som framgår av regeringens proposition 2021/22:136 är bakgrunden till kodexen de senaste årens utveckling som innebär att sektorn för elektronisk kommunikation numera är en absolut förutsättning för den digitala ekonomin. Konsumenter och företag förlitar sig alltmer på tjänster för tillgång till data och internet i stället för traditionella telefonitjänster, vilket innebär att sektorn behöver kunna möta såväl den ökade efterfrågan på tjänster som socioekonomiska behov samt konkurrera med nya internetbaserade tjänster. De nya reglerna syftar till att uppnå heltäckande och obegränsad uppkoppling på den inre marknaden, främjad konkurrens och ökade valmöjligheter för slutanvändarna, samt en förenklad reglering och regleringsprocess anpassad för snabba förändringar på marknaderna och i den tekniska utvecklingen, allt för att uppnå en mer sammanhållen inre marknad.²

I sak motsvarar nya LEK i stora delar den nuvarande lagen med de ändringar och tillägg som föranletts av kodexen. En förändring i kodexen och i nya LEK är utvidgningen av definitionen av elektronisk kommunikationstjänst som innebär att också nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster nu omfattas av

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/21/EG om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (ramdirektivet), Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/19/EG om tillträde till och samtrafik mellan elektroniska kommunikationsnät och tillhörande faciliteter (tillträdesdirektivet), Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/20/EG om auktorisation för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (auktorisationsdirektivet), och Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter (USO-direktivet).

² Prop. 2021/22:136 s. 104.

viss reglering. Bakgrunden till detta är att de tjänster som används i kommunikationssyfte och de tekniska metoderna för att tillhandahålla dessa tjänster har utvecklats avsevärt på senare år. Numera ersätts ofta traditionell taltelefoni, sms och e-posttjänster med funktionellt likvärdiga onlinetjänster som IP-telefoni, meddelandetjänster och webbaserade e-posttjänster. För en slutanvändare är det inte viktigt om en tillhandahållare själv överför signaler eller om kommunikationen levereras via en internetanslutningstjänst. Definitionen av elektroniska kommunikationstjänster har därför ändrats så att den är funktionellt baserad snarare än baserad på enbart tekniska parametrar (se skäl 15 i kodexen).³

1.1 Fullharmonisering av bestämmelser om tjänster till slutanvändare

I syfte att verka för bättre förutsättningar för en digital inre marknad fullharmoniserar kodexen de sektorsspecifika bestämmelserna om slutanvändares rättigheter.⁴ Principen om fullharmonisering gäller för artiklarna 102–115, om inte ett uttryckligt undantag görs i en specifik bestämmelse.⁵

Fullharmonisering innebär att medlemsstaterna varken får införa strängare eller mindre stränga krav i sin nationella rätt. Det hindrar inte att direktivet fylls ut med det som behövs för att bestämmelserna ska kunna tillämpas i praktiken. Sådan reglering får dock inte innebära att innehållet i direktivet ändras och att den skyddsnivå som direktivet ställer upp frångås.⁶

Principen om fullharmonisering gäller oavsett på vilken författningsnivå som artiklarna 102–115 genomförs i nationell rätt. Vad gäller innehållet i de föreslagna föreskrifterna har PTS således små möjligheter att påverka detta.

En hög gemensam skyddsnivå inom EU bedöms medföra större rättssäkerhet och bättre förutsägbarhet för både slutanvändare och tillhandahållare. Fullharmonisering bedöms också minska inträdeshinder och onödig börda när det gäller efterlevnad till följd av fragmenteringen av regleringen (se skäl 257 i kodexen).⁷

1.2 Vad PTS vill uppnå

De artiklar i kodexen som rör skydd för slutanvändares rättigheter genomförs i huvudsak i nya LEK. De delar som inte tas om hand i lag eller förordning är sådana bestämmelser som enligt regeringens bedömning är på en sådan detaljnivå, eller av

³ Prop. 2021/22:136 s. 121 f.

⁴ Prop. 2021/22:136 s. 247.

⁵ Art 101 i kodexen.

⁶ Prop. 2021/22:136 s.247.

⁷ Prop. 2021/22:136 s. 247.

andra skäl, lämpar sig bättre att reglera i myndighetsföreskrifter. De föreslagna föreskrifterna är en förutsättning för att kodexen genomförs fullt ut i svensk rätt.

PTS vill med de föreslagna föreskrifterna, utöver att säkerställa att kodexen genomförs i svensk rätt, säkerställa att de skyldigheter som lagen föreskriver är specificerade och tydliga så att slutanvändarna kan tillvarata sina intressen och göra medvetna val såväl inför som under pågående avtalsförhållande.

Eftersom de artiklar som föreskrifterna avser att genomföra är fullharmoniserade, med liten möjlighet till nationell särreglering, har PTS valt att hålla sig så nära kodexens utformning som möjligt. Några nationella särbestämmelser föreslås inte, med undantag för vad som anges nedan.

När det gäller *föreskrifterna om offentliggörande av information* har PTS valt att precisera hur informationen ska presenteras. Information som behövs för att göra medvetna val fyller ingen funktion om den inte är lättåtkomlig för den som ska ta del av den. Preciseringsen bidrar till att kodexens syfte uppnås och innebär inte någon ändring i sak i förhållande till direktivet.

Av art. 105.3 i kodexen framgår att tillhandahållarna ska informera ”i god tid”. I de föreslagna *föreskrifterna om skyldighet att informera inför en automatisk avtalsförlängning och om årlig information om prisvillkor*, har PTS preciserat att informationen inför avtalsförlängning ska lämnas senast en månad innan uppsägningen senast ska ske för att avtalet inte ska förlängas. PTS vill med regleringen uppnå en större tydlighet om tidpunkten för informationen för både tillhandahållare och slutanvändare. PTS bedömer att ett sådant förtydligande ligger inom ramen för fullharmonisering.

När det gäller bestämmelserna i *föreskrifterna om vad en specificerad faktura ska innehålla* har PTS ett visst utrymme i förhållande till kodexen genom att PTS behöver fastställa den detaljeringsgrad som behövs för svensk del för att den specificerade fakturan ska ge det avsedda slutanvändarskyddet.

2 Alternativa lösningar och vilka effekterna blir om några föreskrifter inte kommer till stånd

2.1 Besluta om allmänna råd

För att fullt ut införliva kodexen i svensk rätt finns inte något annat alternativ än att PTS tar fram och beslutar om bindande föreskrifter. Det är också en förväntan som riksdag och regering har på PTS. Att besluta om icke bindande allmänna råd är således inte tillräckligt för att kodexen ska implementeras i svensk rätt.

2.2 Ändringar i PTS nuvarande föreskrifter och allmänna råd

PTS nuvarande föreskrifter och allmänna råd (PTSFS 2013:3) om innehåll i avtal⁸ omfattar inte samtliga de krav som enligt kodexen ska finnas med i informationen och sammanfattningen.

PTS nuvarande föreskrifter (PTSFS 2006:3) om skyldighet att tillhandahålla specificerad telefonräkning är inte anpassade till den marknadsutveckling som skett och överensstämmer inte heller med kodexen och nya LEK. Kodexen innehåller vissa konkreta uppgifter som ska ingå i en specificerad faktura. Därutöver har kretsen av tillhandahållare utökats i kodexen och nya LEK till att även omfatta tillhandahållare av internetanslutningstjänster.

PTS bedömer att det skulle krävas så pass omfattande ändringar och anpassningar av nu gällande föreskrifter att det är lämpligare och mer ändamålsenligt att utfärda nya föreskrifter än att ändra i de befintliga.

PTS har sedan tidigare också utfärdat allmänna råd om information om priser, taxor och allmänna villkor (PTSFS 2009:7) och om underrättelser vid villkorsändring (PTSFS 2009:6). Som ovan nämnts räcker det inte med allmänna råd för att införliva kodexen i svensk rätt. Att ändra i de allmänna råden är således inte heller tillräckligt och därför inte något alternativ.

Delar av det som idag regleras i de allmänna råden om information om priser, taxor och allmänna villkor kommer att regleras i de föreslagna föreskrifterna om offentliggörande av information. Vad gäller de allmänna råden om underrättelser vid villkorsändring så är de inte längre aktuella. Bestämmelserna om villkorsändringar, som följer av art. 105.4 i kodexen, har omhändertagits i 7 kap. 12 § nya LEK.

PTS bedömer sammanfattningsvis att helt nya föreskrifter blir mer lättillgängliga och ligger närmare direktivets utformning jämfört med alternativet att ändra i nuvarande föreskrifter och allmänna råd.

Mot bakgrund av ovanstående finner PTS att nuvarande föreskrifter (PTSFS 2013:3 och PTSFS 2006:3) och allmänna råd (PTSFS 2009:7 och PTSFS 2009:6) behöver upphävas.

2.3 En eller flera nya föreskrifter?

PTS har övervägt om de föreslagna föreskriftskraven ska ställas i separata eller gemensamma föreskrifter. Mot bakgrund av att de olika kraven rör olika grupper av

⁸ Senast ändrade genom PTSFS 2017:4.

tillhandahållare har PTS funnit att det tydligaste och mest ändamålsenliga alternativet är att ha fyra separata föreskrifter.

2.4 Finns inget alternativ till att besluta om föreskrifter

Sammanfattningsvis finns enligt PTS bedömning inte något annat alternativ för att implementera kodexen än att besluta om föreslagna föreskrifter. Det är också en förväntan som riksdag och regering har på PTS. Om PTS inte föreskriver om de krav i kodexen som inte genomförs genom lag eller förordning kommer Sverige inte fullt ut ha implementerat kodexen. Principen om fullharmonisering gäller även för föreskrifter och PTS handlingsutrymme till alternativa bestämmelser är därför ytterst begränsat.

3 Aktörer som berörs av regleringen

De aktörer som berörs av de föreslagna föreskrifterna är olika tillhandahållare av elektroniska kommunikationstjänster. Därutöver berörs även slutanvändare.

I konsekvensutredningen använder PTS uttrycket *tillhandahållare* för de företag som åläggs skyldigheter enligt förslaget till föreskrifter. Vidare används uttrycket *slutanvändare* för att hänvisa till de enskilda, privatpersoner eller företag, som skyldigheterna gäller gentemot.

3.1 Definitioner av betydelse för berörda aktörer

Enligt 1 kap. 7 § i nya LEK är en elektronisk kommunikationstjänst en tjänst som vanligen tillhandahålls mot ersättning via elektroniska kommunikationsnät och som, med undantag för tjänster i form av tillhandahållande av innehåll som överförs med hjälp av elektroniska kommunikationsnät och elektroniska kommunikationstjänster eller utövande av redaktionellt ansvar över sådant innehåll, är en

1. internetanslutningstjänst enligt art. 2.2 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2015/2120⁹ (TSM-förordningen),
2. interpersonell kommunikationstjänst, eller
3. tjänst som helt eller huvudsakligen utgörs av överföring av signaler, såsom överföringstjänster som används för tillhandahållande av maskin-till-maskin-tjänster¹⁰ eller för rundradio.

En *internetanslutningstjänst* definieras enligt TSM-förordningen som en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst som erbjuder anslutning till internet, och därigenom möjlighet till anslutning mellan praktiskt taget alla ändpunkter på internet, oberoende av vilken nätteknik och terminalutrustning som används.

En *interpersonell kommunikationstjänst* är enligt 1 kap 7 § nya LEK en tjänst som vanligen tillhandahålls mot ersättning och som möjliggör ett direkt interpersonellt och interaktivt informationsutbyte via elektroniska kommunikationsnät mellan ett begränsat antal personer, varigenom de personer som inleder eller deltar i kommunikationen bestämmer vem eller vilka som ska vara mottagare av denna, dock

⁹ 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.

¹⁰ *Maskin-till-maskin-tjänster* avser tjänster som omfattar automatisk överföring av data och information mellan enheter eller mjukvarubaserade tillämpningar med liten eller ingen mänsklig medverkan, jfr ingresspunkt 249 i kodexen.

inte en tjänst som möjliggör interpersonell och interaktiv kommunikation enbart som en extrafunktion av mindre betydelse som är direkt kopplad till en annan tjänst.

En sådan tjänst kan vara såväl nummerbaserad som nummeroberoende.

En nummerbaserad interpersonell kommunikationstjänst är enligt 1 kap. 7 § nya LEK en interpersonell kommunikationstjänst som använder nummer i nationella eller internationella nummerplaner eller som möjliggör kommunikation med nummer i nationella eller internationella nummerplaner.

En nummeroberoende interpersonell kommunikationstjänst är enligt 1 kap. 7 § nya LEK en interpersonell kommunikationstjänst som varken etablerar en förbindelse till nummer i nationella eller internationella nummerplaner eller möjliggör kommunikation med sådana nummer.

En slutanvändare är enligt 1 kap. 7 § nya LEK en användare som inte tillhandahåller ett allmänt elektroniskt kommunikationsnät eller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst.

3.2 Berörda tillhandahållare

Föreskriftsförslaget *om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås* (1 tabell 1 nedan: information innan avtal ingås) berör tillhandahållare av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster förutom maskin- till-maskintjänster och mikroföretag¹¹ som enbart tillhandahåller nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster.

Föreskriftsförslaget *om offentliggörande av information* (1 tabell 1 nedan: offentliggörande av information) berör tillhandahållare av internetanslutningstjänster, allmänt tillgängliga nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster och allmänt tillgängliga nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster, med undantag för mikroföretag som endast tillhandahåller nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster.

Föreskriftsförslaget *om skyldighet att informera inför en automatisk avtalsförlängning och om årlig information om prisvillkor* (1 tabell 1 nedan: automatisk avtalsförlängning) berör tillhandahållare av elektroniska kommunikationstjänster. Nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster och överföringstjänster för tillhandahållande av maskin-till-maskin-tjänster omfattas dock inte av regleringen. De föreslagna föreskrifterna tillämpas när berörda tillhandahållare har avtal med bindningstid som förlängs automatiskt. PTS har inte närmare uppgifter om hur många av dessa tillhandahållare som tillämpar avtal med bindningstid eller hur många abonnemang

¹¹ Mikroföretag definieras i 1 kap. 7 § i nya LEK som företag som sysselsätter färre än tio personer och vars omsättning eller balansomslutning inte överstiger två miljoner euro per år.

med bindningstid det finns. PTS konstaterar dock att det förekommer avtal med bindningstider som förlängs automatiskt på marknaden. Kodexen gör ingen skillnad på om avtalet förlängs på viss tid eller tills vidare.¹²

Ifråga om föreskriftsförslaget om vad en specificerad faktura ska innehålla (I tabell 1 nedan: specificerad faktura) berörs tillhandahållare av internetanslutningstjänster och/eller nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster.

I tabell 1 nedan illustreras vilka tillhandahållare som åläggs skyldigheter i de olika föreskrifterna.

Tabell 1. Berörda tillhandahållare

Tillhandahållare (tjänst)	Information innan avtal ingås	Offentliggörande av information	Automatisk avtalsförlängning	Specificerad faktura
Internetanslutningstjänster	X	X	X*	X
Nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster	X	X	X*	X
Nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster (förutom mikroföretag)	X	X		
Övrig ¹³ överföring av signaler (förutom maskin-till-maskin)	X		X*	

*Förslaget till föreskrifter tillämpas i den mån och i de fall tillhandahållarna har avtal med bindningstid som förlängs automatiskt.

3.3 Antal tillhandahållare och deras storlek

Den sista december 2020 fanns drygt 600 hos PTS anmälda tillhandahållare av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster och/eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationsnät. Av dessa är det endast en andel av aktörerna som tillhandahåller tjänster till slutanvändare och därmed berörs av de aktuella föreskriftsförslagen. Det omfattar alltifrån stora multinationella tillhandahållare med stort tjänsteutbud till mindre aktörer som erbjuder en begränsad mängd tjänster inom ett begränsat geografiskt område.

¹² Jfr prop. 2021/22:136 s. 473.

¹³ Dvs. utöver ovanstående grupper, som också kan bestå av överföring av signaler.

Av PTS uppgiftsinsamling Svensk telekommarknad 2020¹⁴ framgår följande avseende antal berörda tillhandahållare inom respektive kategori.¹⁵ Uppgifterna nedan avser sista december 2020.

Internetanslutningstjänster

Tillhandahållare av internetanslutningstjänster, fasta och mobila, uppgick till 209 stycken.

Nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster

Tillhandahållare av nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster (omfattar både fasta och mobila telefonitjänster samt tillhörande meddelandetjänster som sms och mms) uppgick till 133 stycken.

Nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster

Nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster är en ny grupp av tjänster som inte omfattas av nuvarande LEK. Tillhandahållarna av sådana tjänster är följaktligen inte heller anmälningspliktiga hos PTS, vilket medför att PTS inte har någon samlad data över vilka dessa tillhandahållare är.

En nummeroberoende interpersonell kommunikationstjänst kan vara t.ex. en meddelandetjänst i en applikation (app) eller en meddelandetjänst som är knuten till sociala medier. De nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänsterna är i allmänhet enbart möjliga att använda inom den specifika tjänsten och den som använder en nummeroberoende tjänst kan därför inte nödvändigtvis nå en användare som använder en annan sådan tjänst eller nå ett nummer i nationella eller internationella nummerplaner. Nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster kan dock använda traditionella telefonnummer som identifierare för att slutanvändare ska kunna hitta varandra.

Det är svårt att uppskatta hur många företag som tillhandahåller interpersonella nummeroberoende kommunikationstjänster i Sverige. Företag som tillhandahåller den här typen av tjänster kan ha sin hemvist i olika länder samtidigt som deras tjänster tillhandahålls globalt och tjänster kan dessutom både uppstå och försvinna under relativt kort tid. Det rör sig sammanfattningsvis om en omfattande användning av ett stort antal olika applikationer, där en handfull står för den allra största användningen. Många av dessa företag har inte säte eller kan inte ens sägas bedriva verksamhet i Sverige.¹⁶

¹⁴ Dnr 20-14653.

¹⁵ Insamlingen skickades ut till 605 företag och andra organisationer, varav 588 svarade.

¹⁶ Jfr prop. 2021/122:136 s. 384.

Övriga tjänster som helt eller huvudsakligen utgörs av överföring av signaler

Denna grupp av tillhandahållare innefattar, utifrån de relevanta föreskriftsförslagets omfattning, tillhandahållare av annan överföring av signaler än maskin-maskin-tjänster och tjänster som inte tillhandahålls genom avtal med slutanvändare. Internetanslutningstjänster och interpersonella kommunikationstjänster har exkluderats. I denna grupp har PTS räknat in tillhandahållare av tv-abonnemang, datakommunikationstjänster till slutkunder samt våglängdsförbindelser. Dessa uppgick sammanlagt till 58 tillhandahållare.

Antal unika tillhandahållare och deras storlek

Tillhandahållarna är ofta verksamma inom flera av de olika kategorierna av elektroniska kommunikationstjänster. Antal unika berörda tillhandahållare är därför färre än summan av verksamma företag inom delområdena.

Antal unika företag, som tillhandahåller tjänster inom något eller några av kategorierna internetanslutningstjänster, nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster och/eller övrig överföring av signaler beräknas till 324 stycken. Av dessa är 10 stora företag, 25 medelstora företag och 85 små företag samt 204 mikroföretag beräknat utifrån observerade totala intäkter år 2020 och antal heltidsanställda år 2020,¹⁷ se tabell 2 nedan. Därtill kommer ovan beskrivna tillhandahållare av nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster.

266 företag tillhandahöll nummerbaserade tjänster och/eller internetanslutningstjänster och omfattas således av samtliga fyra föreskriftsförslag.

¹⁷ Storleksindelning görs här baserat på summan av intäkter från alla delmarknader (i det fall företagen är aktiva på fler än en) och deras totala antal heltidsanställda inom telekommunikation enligt angivna gränser i tabellen.

Tabell 2 Antal unika berörda tillhandahållare och deras storlek¹⁸

	Intäkter per år / miljoner kr	Antal heltidsanställda	Nummerbaserade interpersonella kommunikations-tjänster och internetanslutnings-tjänster	Bara nummerbaserade interpersonella kommunikations-tjänster	Bara internet-anslutnings-tjänster	Bara övrig ¹⁹ överföring av signaler tv, våglängder och datakommunikation till slutkund	Summa unika
Stora	över 500	250-	8			2	10
Medel	100-500	50-249	11		6	8	25
Små ²⁰	20-100	10-49	25	13	28	19	85
Mikro-företag	0-20	0-9	32	44	99	29	204
Summa			76	57	133	58	324

3.4 Berörda slutanvändare

De föreslagna föreskrifterna gäller till förmån för alla slutanvändare med undantag för föreskriftsförslaget om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås, där skyldigheterna i första hand gäller gentemot konsumenter. De skyldigheterna gäller även i förhållande till mikroföretag, små företag eller organisationer som drivs utan vinstsyfte om dessa inte uttryckligen har samtyckt till att bestämmelserna frångås.

¹⁸ Här ingår inte nummerberoende interpersonella kommunikationstjänster.

¹⁹ Här ingår inte nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster eller internetanslutningstjänster.

²⁰ Utöver mikroföretag.

4 Bemyndiganden som PTS grundar sin beslutanderätt på

PTS beslutanderätt grundar sig på följande bemyndiganden (under förutsättningar att PTS ges bemyndigande i den nya förordningen som väntas meddelas i anslutning till nya LEK).

4.1 PTS föreskriftsförslag om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås

Enligt 7 kap. 1 § tredje stycket nya LEK får regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer meddela ytterligare föreskrifter om informationskravet i 7 kap. 1 § första stycket.

4.2 PTS föreskriftsförslag om offentliggörande av information

Enligt 7 kap. 5 § andra stycket nya LEK får regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer meddela föreskrifter om offentliggörande av sådan information som anges i 7 kap. 5 § första stycket.

4.3 PTS föreskriftsförslag om skyldighet att informera inför en automatisk avtalsförlängning och om årlig information om prisvillkor

Enligt 7 kap. 14 § tredje stycket nya LEK får regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer meddela föreskrifter om skyldighet att till slutanvändaren lämna information inför en avtalsförlängning och årlig information om prisvillkor.

4.4 PTS föreskriftsförslag om vad en specificerad faktura ska innehålla

Av 7 kap. 29 § nya LEK framgår att den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig nummerbaserad interpersonell kommunikationstjänst avgiftsfritt ska tillhandahålla en slutanvändare specificerade fakturor som gäller användningen av tjänsten, om inte slutanvändaren har begärt att fakturan ska vara ospecificerad. Samtal som är avgiftsfria för den uppringande slutanvändaren får inte anges på fakturan.

Enligt 7 kap. 33 § första stycket nya LEK får regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer meddela ytterligare föreskrifter om skyldigheterna i 7 kap. 29 § nya LEK och om undantag från skyldigheterna.

5 PTS förslag till föreskrifter (med kommentar)

5.1 Inledning

I det följande presenteras PTS förslag till föreskrifter med kommentarer till paragraferna. Syftet med avsnittet är att redogöra för vilken bestämmelse i kodexen som genomförs, vilka överväganden PTS har gjort samt belysa hur de föreslagna föreskrifterna förhåller sig till nu gällande reglering.

I de föreslagna föreskrifterna har vissa formuleringar, meningsbyggnader och ordval ändrats jämfört med skrivningarna i direktivet för att bättre stämma överens med svenskt språkbruk och formuleringar i övriga föreskrifter. De språkliga ändringarna medför inga ändringar i sak. I de fall där omskrivningarna har varit av mer omfattande karaktär har PTS redogjort för ändringarna.

5.2 Förslag till föreskrifter om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås

Allmänt

PTS förslag till föreskrifter omfattar krav rörande den information som tillhandahållaren ska lämna till slutanvändaren innan avtal ingås samt vilka uppgifter sammanfattningen av avtalet ska innehålla. I föreskrifterna anges vidare hur tillhandahållaren ska lämna informationen och sammanfattningen till slutanvändaren. Kraven på vad informationen ska innehålla skiljer sig åt beroende på vilken tjänst som tillhandahålls.

Bestämmelser om information som ska lämnas innan ett avtal ingås finns i art. 102.1, art. 102.3 och i bilaga 8 i kodexen. Bestämmelserna genomförs i svensk rätt genom 7 kap. 1 - 2 §§ i nya LEK och PTS föreslagna föreskrifter.

I art. 102 i kodexen föreskrivs ett informationskrav i *samband* med att avtalet ingås, till skillnad från nuvarande LEK som föreskriver vilken information som ska lämnas i ett avtal. Av art. 102.4 framgår att sådan information ska vara en del av avtalet och endast får ändras om parterna uttryckligen kommer överens om det, vilket genomförs i 7 kap. 4 § nya LEK.

Tillämpningsområde

1 § Dessa föreskrifter innehåller närmare bestämmelser om den information som enligt 7 kap. 1 § lagen (2022: xx) om elektronisk kommunikation ska lämnas innan ett avtal ingås och om sammanfattningen 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.

Paragraferna anger föreskrifternas tillämpningsområde, och följer det tillämpningsområde som anges i 7 kap. 1 – 3 och 7 §§ nya LEK.

Den krets av slutanvändare som enligt de föreslagna föreskrifterna ska få viss information om avtalsinnehållet innan avtalet ingås och en sammanfattning av avtalet, består av konsumenter samt mikroföretag, små företag och organisationer som drivs utan vinstsyfte. De tre senare grupperna av slutanvändare omfattas såvida de inte uttryckligen har samtyckt till att bestämmelserna frångås. Detta är nytt jämfört med den nuvarande regleringen, där andra slutanvändare än konsumenter endast omfattas om de begär det.

Till följd av ändringar i nya LEK av definitionen av *elektronisk kommunikationstjänst* förändras tillämpningsområdet för vilka tillhandahållare som åläggs skyldigheter jämfört med nuvarande LEK och PTS nuvarande föreskrifter om innehåll i avtal. Den nya gruppen tillhandahållare som omfattas är tillhandahållare av nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster.

Tredje paragrafen anger vilka tillhandahållare och tjänster som inte omfattas av föreskrifterna. Dessa omfattas inte heller av nuvarande LEK och bestämmelsen medför således ingen ändring.

Ord och uttryck

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

För att tydliggöra innehållet i den föreslagna regleringen anges att begrepp som används i föreskrifterna har samma betydelse som i nya LEK och FEK.

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.

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 ske med Berecs riktlinjer BERIC 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.

Första och femte stycket genomför bilaga 8, del A 1. till kodexen. Andra till fjärde stycket genomför bilaga 8, del B I 1. till EU-direktivet.

Tillhandahållaren ska, innan ett avtal ingås, ange de huvudsakliga egenskaperna och kvaliteten för tjänsten. Kravet har delvis sin motsvarighet i 5 kap. 15 § andra punkten nuvarande LEK. I nämnda paragraf finns ett krav på att avtalet ska innehålla information om de tjänster som tillhandahålls. Enligt PTS gällande föreskrifter och allmänna råd (PTSFS 2013:3) om innehåll i avtal ska det av avtalet framgå vilken eller vilka tjänster som ingår. Av de allmänna råden framgår att avtalet bör innehålla uppgifter om vilken teknik som används för tjänsten eller tjänsterna, om det krävs särskild teknisk utrustning eller programvara för att använda tjänster samt exempel på lämpliga användningsområden för tjänsterna.

I förslaget till föreskrifter har PTS valt att byta ut begreppet ”huvuddragen” enligt bilaga 8 till ”de huvudsakliga egenskaperna” eftersom detta enligt PTS mening ligger närmare det engelska begreppet ”the main characteristics of each service provided”. Därutöver används, i den engelska versionen, begreppet ”main characteristics” i såväl bilaga 8 som bilaga 9. I den svenska versionen förefaller samma begrepp fått olika

översättningar i bilagorna. De ”huvudsakliga egenskaperna” är även det begrepp som används i 2 kap. 2 § lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (DAL) och i PTS föreslagna föreskrifter om offentliggörande av information till slutanvändare.

I 5 § andra stycket i de föreslagna föreskrifterna finns ett krav på information om kvalitet för tjänsten. Nuvarande LEK innehåller krav på information om den lägsta kvalitetsnivå som erbjuds och i PTSFS 2013:3 om innehåll i avtal finns ett krav att ange ett antal punkter som påverkar kvaliteten, till exempel påverkan av väder, topografi och inomhusanvändning samt om flera använder tjänsten samtidigt. Enligt kraven i de föreslagna föreskrifterna ska tillhandahållarna ange den lägsta tjänstekvalitetsnivån och om tillhandahållaren inte erbjuder någon kvalitetsnivå så ska det anges. Kraven är i praktiken i huvudsak oförändrade.

Berec²¹ har tagit fram riktlinjer i enlighet med art. 104.2 i kodexen som ska beaktas vid fullgörandet av skyldigheterna enligt andra och tredje stycket.

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, kommunikationsvolymen som ingår per faktureringsperiod, och priset för ytterligare användning,

2. om en eller flera prislistor med en förutbestämd kommunikationsvolym tillämpas, konsumentens möjlighet att enligt avtalet föra över outnyttjade volymer från den föregående faktureringsperioden till följande faktureringsperiod,

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.

²¹ Body of European Regulators for Electronic Communications / Organet för europeiska regleringsmyndigheter för elektronisk kommunikation.

Första stycket genomför bilaga 8, del A p. 2 till kodexen. Andra stycket genomför bilaga 8, del B l. p. 2 till kodexen.

I andra stycket har specificeringen av kommunikationsvolymerna i p. 1 och 3 förtydligats språkligt. Exempelen som räknas upp i kodexens bilaga 8, del B p.2 i) har uteslutits i den föreslagna föreskriftstexten.

I praktiken är kraven i huvudsak oförändrade. Kravet i 6 § i de föreslagna föreskrifterna är dock mer specifik än nu gällande reglering. I 5 kap. 15 § p. 11 - 12 i nuvarande LEK anges att avtalet ska innehålla information om detaljerade priser och taxor samt hur information om gällande taxor och underhållsavgifter kan erhållas. Av 8 § i PTS föreskrifter om innehåll i avtal följer att avtalet ska innehålla samtliga priser och beräkningsgrunder som påverkar den totala kostnaden för tjänsten.

I 5 kap. 15 § p. 8 nuvarande LEK finns ett krav att lämna information om de underhålls- och kundstöd-tjänster som erbjuds. Denna bestämmelse motsvaras av bestämmelsen i andra stycket 6 p. i de föreslagna föreskrifterna.

Med undantag för information om priset är kraven i de föreslagna föreskrifterna endast aktuella i de situationer tillhandahållaren erbjuder någon av dessa tjänster.

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 kampanjerbjudanden,

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 terminalutrustningen och eventuell kostnadstäckning med avseende på terminalutrustning, 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 paket-tjänster 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.

Paragrafen genomför bilaga 8, del A p. 3 och del B p. 3 till kodexen.

Informationen ska innehålla uppgifter om avtalstid och villkor för förlängning och uppsägning av avtalet. I den engelska versionen av kodexens bilaga 8 används begreppet "duration of the contract". Detta begrepp har i den svenska versionen av direktivet översatts både som avtalstid och löptid.²² PTS använder begreppet avtalstid i de föreslagna föreskrifterna. Detta begrepp används också i nya LEK.²³

Termen "kombinerade tjänster" har ersatts med "paketjänster" för att bibehålla en enhetlig terminologi i föreskrifterna och bättre överensstämja med terminologin i nya LEK. Ändringen medför inte någon ändring i sak.

Av 5 kap. 15 § p. 13 - 15 nuvarande LEK framgår att ett avtal ska innehålla information om avtalets löptid, villkor för förlängning och upphörande eller uppsägning av avtalet eller tjänsten. Med undantag för p. 2 och 4, som saknar motsvarighet i nuvarande reglering, är kraven i huvudsak oförändrade.

Det finns inget specifikt krav i nuvarande reglering att specificera villkor rörande ett paketerbjudande. Dock finns det i nuvarande LEK allmänna bestämmelser i 5 kap. 15 § p. 15 avseende villkor om förlängning och uppsägning av avtalet som omfattar paketerbjudanden.

Ersättning- 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.

Paragrafen genomför bilaga 8, del A p. 4 till kodexen.

I kodexens bilaga 8 anges ordet "utsatt läge" vilket på engelska motsvarar "vulnerability". Samma engelska begrepp förekommer också i bilaga 8, del A p. 4, där det har översatts som "sårbarhet". PTS använder ordet sårbarhet, eftersom det är ett begrepp som stämmer bättre överens med svensk terminologi.

Av 5 kap. 15 § p. 17 nuvarande LEK följer att tillhandahållaren ska ange information om villkoren för ersättning om tjänster inte tillhandahålls enligt avtalet. Första meningen i dessa föreskrifter motsvarar ovan nämnda krav.

²² Del B p.3 i bilaga 8 "avtalstid", p. 2.4 i bilaga 9 "avtalstid", ingresspunkt 269 i Kodexen "avtalstid", del A p.3 i bilaga 8 "löptid", art. 105 p. 1 "löptid", art. 102 p.3 "avtalets löptid", art. 105 "avtalets löptid".

²³ Se 7 kap. 27 § i nya LEK.

Kravet på en uttrycklig hänvisning till konsumentens rättigheter i tillämpliga fall är nytt och har ingen motsvarighet i nuvarande reglering.

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.

Paragrafen genomför bilaga 8, del A p. 5 till kodexen.

Kravet motsvarar bestämmelsen i 5 kap. 15 § p. 16 i nuvarande LEK. Paragrafen innebär inget nytt.

Villkor för användningen 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 tillhandahållen terminalutrustning.

Paragrafen genomför bilaga 8, del B l. p. 1 ii) till kodexen.

Av bestämmelsen i kodexens bilaga framgår att information om villkor kan avse exempelvis avgifter.

I 5 kap. 15 § p. 9 nuvarande LEK finns ett motsvarande krav att ange information om begränsningar när det gäller användningen av terminalutrustning. Enligt 7 § i de nuvarande föreskrifterna om innehåll i avtal anges dessutom att 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.

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.

Paragrafen genomför bilaga 8, del B l. p. 4 till kodexen.

Bestämmelsen påverkar inte tillämpningen av art. 13 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

Kravet är nytt och har ingen motsvarighet i nuvarande reglering.

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

Paragrafen genomför bilaga 8, del B II. p. 2 till kodexen.

I 5 kap. 15 § p.10 nuvarande LEK anges att ett avtal ska innehålla uppgifter om abonnentens valmöjligheter när det gäller att föra in sina personuppgifter i en abonnentförteckning. Bestämmelser om innehåll i abonnentförteckning finns i 9 kap. 17 – 18 §§ nya LEK.

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.

Paragrafen genomför bilaga 8, del B I. p. 5 till kodexen.

Kravet är nytt och har ingen motsvarighet i nuvarande reglering.

Tvistlösning

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

Paragrafen genomför bilaga 8, del B I. p. 6 till kodexen.

Paragrafen motsvarar delvis bestämmelsen i 5 kap. 15 § p. 18 i nuvarande LEK, som innebär att det i avtalet ska anges hur tvistlösningsförfarande för konsumenter utanför domstol inleds. Den föreslagna bestämmelsen innebär en utvidgning av

skyldigheten såtillvida att tillhandahållarna även ska informera om förfarandet vid inledande av tvistlösningsförfarande vid 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.

Paragrafen genomför bilaga 8, del B II. p. 1 till kodexen.

I nuvarande LEK finns det ett krav i 5 kap. 15 § p.3 att i avtalet ange tillgången till nödsamtal och tillhandahållandet av lokaliseringssuppgifter. Kravet i de föreslagna föreskrifterna är huvudsakligen densamma med undantag för en precisering avseende ett villkor om bristande teknisk genomförbarhet och om tjänsten tillåter slutanvändaren att ringa samtal till ett nummer i en nationell eller internationell nummerplan. Vidare införs begreppet nödkommunikation som ersätter uttrycket nödsamtal.

Information enligt förordning (EU) 2015/2120

16 § Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst ska lämna den information som krävs enligt artikel 4.1 (EU) 2015/2120 av den 25 november 2015 om åtgärder rörande en öppen internetanslutning och slutkunds-avgifter för reglerad kommunikation inom EU och om ändring av direktiv 2002/22/EG och förordning (EU) nr 531/2012, i den ursprungliga lydelsen.

Paragrafen genomför bilaga 8, del B III. till kodexen.

För tillhandahållare av internetanslutningstjänster finns ett krav i 16 § att de ska lämna den informationen som krävs enligt art. 4.1 i förordning (EU) 2015/2120 (TSM-förordningen). Enligt ovan nämnda krav ska leverantörer av internetanslutningstjänster se till att avtal som omfattar internetanslutningstjänster åtminstone innehåller information om:

- trafikstyrningsåtgärder som tillämpas av den leverantören kan påverka kvaliteten på internetanslutningstjänsten, slutanvändarnas personliga integritet och skyddet av deras personuppgifter,
- eventuella begränsningar av datavolym, hastighet, och andra parametrar som påverkar tjänstekvaliteten,

- hur de tjänster som avses i art. 3.5 TSM-förordningen och som slutanvändaren abonnerar på i praktiken kan påverka de internetanslutningstjänster som tillhandahålls den slutanvändaren,
- den lägsta, den normalt tillgängliga, den maximala respektive den marknadsförda nedladdnings- och uppladdningshastigheten för internetanslutningstjänsterna, samt
- vilka rättsmedel som finns tillgängliga för konsumenten i enlighet med nationell rätt vid kontinuerliga eller regelbundet återkommande skillnader mellan faktisk prestanda avseende internetanslutningstjänstens hastighet.

Förordningen började gälla den 30 april 2016 och kraven i förordningen gäller således redan för tillhandahållare av internetanslutningstjänster.²⁴

Kravet i de föreslagna föreskrifterna har ingen motsvarighet i nuvarande LEK eller i några av PTS föreskrifter. Dock finns, som ovan nämnts, kravet på själva informationen redan i TSM-förordningen. Själva informationen som ska lämnas har tillhandahållaren redan idag en skyldighet att lämna i sina avtal. Det blir därför ingen skillnad eller konsekvens avseende denna information.

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, 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.

Paragrafen genomför art. 102 p. 1 - 2 i kodexen.

Enligt PTS nuvarande föreskrifter och allmänna råd om innehåll i avtal²⁵, anges det i de allmänna råden till 3 § att avtalet bör vara utformat så att det är möjligt att spara och återskapa i sin helhet samt om konsumenten begär det bör det tillhandahållas i

²⁴ Art. 10 i TSM-förordningen.

²⁵ PTSFS 2013:13.

pappersform. Kravet på varaktigt medium är nytt med undantag för de situationer som beskrivs nedan.

I nuvarande LEK finns det inget krav på formatet, däremot finns det motsvarande krav i 3 a - 5 §§ DAL. Kraven innebär att konsumenten ska erhålla ett avtal eller anbud i ett format som är anpassat till den försäljningsmetod som används. Det uttryck som används är: ”i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form”. Dessa krav gäller dock endast för avtal med konsumenter.

Ett varaktigt medium är varje medel som gör det möjligt för konsumenten eller näringsidkaren att bevara information som riktas till vederbörande personligen på sådant sätt att den är tillgänglig för användning i framtiden under en tid som är lämplig med hänsyn till vad som är avsikten med informationen och att den bevarade informationen kan återges oförändrad.²⁶

I tredje stycket finns ett krav om att på begäran lämna informationen i ett format som är tillgängligt för slutanvändare med funktionsnedsättning i enlighet med unionsrätt om harmonisering av tillgänglighetskraven för produkter och tjänster. Europa-parlamentet och rådet har antagit det s.k. tillgänglighetsdirektivet, dvs. direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster. Bestämmelser som genomför direktivet ska som utgångspunkt tillämpas från och med den 28 juni 2025. En utredning har överlämnat ett betänkande med förslag på hur tillgänglighetsdirektivet bör genomföras i Sverige (SOU 2021:44). Betänkandet har remissbehandlats och är nu föremål för beredning i Regeringskansliet. Det kan alltså finnas skäl att återkomma till frågan om ett tillgängligt format för sådana slutanvändare.²⁷ I dagsläget finns en bestämmelse i de allmänna råden till 3 § i PTS nuvarande föreskrifter om innehåll i avtal att 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. De allmänna råden är inte bindande.

²⁶ Art. 2.10 i direktiv 2011/83/EU, till vilken det hänvisas i art. 102 i Kodexen.

²⁷ Prop. 2021/22:136 s. 255.

Informationskrav avseende sammanfattningen av avtalet

18 § En sammanfattning av avtalet ska åtminstone innehålla

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 den ursprungliga lydelsen.

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 nämnda förordning ska användas för sammanfattningen.

Paragrafen genomför art. 102 p. 3 i kodexen.

Kravet att lämna en kortfattad och lättläst avtalssammanfattning följer av 7 kap. 1 § nya LEK.

De informationskrav som framgår av denna paragraf är, med undantag för punkten 1, en upprepning av ett urval av de informationskrav som redan framgår av 4 - 15 §§ i de föreslagna föreskrifterna.

Första punkten har delvis sin motsvarighet i 5 kap. 15 § p. 1 nuvarande LEK, som uppställer krav på information om leverantörens namn och adress. Kravet på information om eventuella särskilda kontaktuppgifter för klagomål är dock nytt.

Paragrafen innehåller en upplysning om att mallen till sammanfattningen finns i nämnda förordning. Av förordningen framgår även att tillhandahållarna ska använda mallen.

5.3 Förslag till föreskrifter om offentliggörande av information Allmänt

De föreslagna föreskrifterna innehåller bestämmelser om vilken information som tillhandahållare av allmänt kommunikationsnät eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster ska offentliggöra om sina tjänster. Det finns även krav på var informationen ska finnas och krav på formatet för slutanvändare med funktionsnedsättning.

Bestämmelser om offentliggörande av information finns i art. 103.1 i kodexen. Detaljerade bestämmelser finns i bilaga 9 i kodexen.

7 kap. 5 § nya LEK genomför direktivets bestämmelser om offentliggörande av information som i huvudsak motsvarar 5 kap. 17 § nuvarande LEK. PTS bedömer att den nya regleringen till stor del motsvarar dagens med den skillnaden att preciseringen i den nya regleringen görs i föreskriftsform och inte i form av allmänna råd vilket är fallet idag (PTS allmänna råd om information om priser, taxor och allmänna villkor, PTSFS 2009:7). Den nya regleringen är utöver detta tydligare och har en större detaljeringsgrad, vilket torde förenkla förståelsen för vad som avses med regleringen. Påpekas kan också att PTS allmänna råd i och för sig inte är bindande men PTS erfarenhet från tillsyn visar att de flesta tillhandahållare följer råden.

Tillämpningsområde

1 § Dessa föreskrifter innehåller bestämmelser om vilken information som den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig interpersonell kommunikationstjänst, enligt 7 kap. 5 § lagen (2022:XX) om elektronisk kommunikation, ska offentliggöra samt hur ett sådant offentliggörande ska gå till.

2 § Bestämmelserna i dessa föreskrifter gäller inte för mikroföretag som endast tillhandahåller nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster.

Paragrafen anger föreskrifternas tillämpningsområde, och följer tillämpningsområdet i 7 kap 5 § i nya LEK.

Definitionen i nya LEK av *interpersonell kommunikationstjänst* innebär liksom i övriga delar att även tillhandahållare av nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster omfattas. Dessa tillhandahållare omfattades varken av nuvarande LEK eller av PTS föreskrifter om information om priser, taxor och allmänna villkor. Fler tillhandahållare omfattas således av den nya regleringen.

Andra paragrafen anger vilka tillhandahållare och tjänster som inte omfattas av föreskrifterna. Dessa omfattas inte heller av nuvarande LEK och bestämmelsen medför således ingen ändring.

Ord och uttryck

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

För att tydliggöra innehållet i den föreslagna regleringen anges att begrepp som används i föreskrifterna har samma betydelse som i nya LEK och FEK.

Information som ska offentliggöras

Kontaktuppgifter och beskrivning av tjänsterna

4 § *Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig interpersonell kommunikationstjänst ska offentliggöra sina kontaktuppgifter och en beskrivning av de tjänster som erbjuds.*

Beskrivningen ska för varje tillhandahållen tjänst inkludera omfattning och huvudsakliga egenskaper, eventuell lägsta tjänstekvalitetsnivå samt om tillhandahållaren har begränsat användningen av tillhandahållen terminalutrustning.

Vidare ska information om de delar av produkter och tjänster som har utformats särskilt 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, offentliggöras. Informationen ska åtminstone omfatta funktioner, metoder, riktlinjer och förfaranden, liksom ändringar i driften av tjänsten.

Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig interpersonell kommunikationstjänst ska också offentliggöra de eftermarknads-, underhålls- och kundsupporttjänster som erbjuds och kontaktuppgifter till dessa.

Paragrafen genomför bilaga 9, p. 1 - 2, 2.1, 2.3 och 2.6 till kodexen.

Tillhandahållarna ska ange sina kontaktuppgifter. Det är ett krav som underförstått gäller även idag men som inte uttryckligen framgår av nuvarande reglering.

Även de uttryckliga kraven på offentliggörande av de uppgifter som anges i paragrafens tredje och fjärde stycke är nya och finns inte specificerade i nuvarande reglering.

Priser för de tjänster som erbjuds

5 § Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig interpersonell kommunikationstjänst ska offentliggöra priser för de tjänster som erbjuds. Informationen ska omfatta

1. begränsningar i kommunikationsvolymerna för särskilda prislistor och pris för ytterligare användning,
2. nummer eller tjänster som omfattas av särskilda prisvillkor,
3. tillträdes- och underhållsavgifter,
4. användningsavgifter,
5. särskilda eller riktade priser och eventuella tillkommande avgifter, samt kostnader för terminalutrustning.

Paragrafen genomför bilaga 9, p. 2.2 till kodexen.

I den svenska översättningen av bilaga 9 används ordet taxa istället för pris i p. 2.2.

Regleringen innebär inte någon ändring i sak jämfört med vad som gäller idag, enligt nuvarande LEK eller PTS allmänna råd, det är i princip samma information som ska offentliggöras och nås av slutanvändare men bestämmelserna blir mer detaljerade och preciserade och ger tydligare information om vilken information som är nödvändig att offentliggöra.

Villkor för standardavtal

6 § Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig interpersonell kommunikationstjänst ska offentliggöra villkor för standardavtal, och om det är tillämpligt,

1. avtalstid,
2. avgifter för uppsägning av avtalet i förtid,
3. rättigheter kopplade till uppsägning av paketerbjudanden eller delar därav samt
4. förfaranden och direkta avgifter i samband med nummerportabilitet och portabilitet av andra identifierare.

Paragrafen genomför bilaga 9, p. 2.4 till kodexen.

Regleringen innebär i sak inte någon ändring mot vad som gäller enligt nuvarande LEK eller PTS allmänna råd, men bestämmelserna blir mer detaljerade och preciserade.

Tillgång till nödkommunikation

7 § Den som tillhandahåller en nummerbaserad interpersonell kommunikationstjänst ska offentliggöra information om tillgång till nödkommunikation och lokaliseringssuppgifter samt eventuella begränsningar i tillgången av lokaliseringssuppgifter.

Paragrafen genomför bilaga 9, p. 2.5 första meningen till kodexen.

Kravet är nytt och har ingen direkt motsvarighet i nuvarande LEK. I 5 kap. 15 § punkten 3 och 4 i nuvarande LEK finns dock ett krav på att tillhandahålla sådan avtalsinformation.

PTS använder, liksom i nya LEK begreppet ”lokaliseringssuppgifter” istället för ”uppgifter om varifrån samtalet kommer”.

8 § Den som tillhandahåller en nummeroberoende interpersonell kommunikationstjänst ska offentliggöra i vilken omfattning tillgång till nödkommunikation stöds.

Paragrafen genomför bilaga 9, p. 2.5 andra meningen till kodexen.

Kravet är nytt och har ingen motsvarighet i nuvarande LEK.

Tvistlösning

9 § Den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig interpersonell kommunikationstjänst ska offentliggöra information om tvistlösningsförfaranden, inklusive sådana som har utarbetats av tillhandahållaren.

Paragrafen genomför bilaga 9, p. 3 till kodexen.

Kravet är nytt och har ingen motsvarighet i nuvarande LEK.

Hur informationen ska offentliggöras

10 § Den information som ska offentliggöras ska vara maskinläsbar och lättåtkomlig. Informationen ska vidare offentliggöras 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.

Paragrafen genomför art. 103 p. 1 i kodexen.

Kravet på lättåtkomlighet finns redan idag i PTS allmänna råd där det uttalas att informationen bör ”finnas lättåtkomlig på tjänsteleverantörens webbplats på ett sätt som möjliggör att den kan sparas eller återskapas”. PTS föreslagna föreskrifter innebär att bestämmelsen om lättåtkomlighet blir bindande men att det inte regleras var informationen ska ges eller att den ska kunna sparas eller återskapas. Informationen ska på samma sätt som PTS allmänna råd anger idag ges på ett sådant sätt att maskinläsbarhet möjliggörs.

Paragrafen innebär även en skyldighet att lämna informationen i ett format som är tillgängligt för slutanvändare med funktionsnedsättning i enlighet med unionsrätt om harmonisering av tillgänglighetskraven för produkter och tjänster. Europaparlamentet och rådet har antagit det s.k. tillgänglighetsdirektivet, dvs. direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster. Bestämmelser som genomför direktivet ska som utgångspunkt tillämpas från och med den 28 juni 2025. En utredning har överlämnat ett betänkande med förslag på hur tillgänglighetsdirektivet bör genomföras i Sverige (SOU 2021:44). Betänkandet har remissbehandlats och är nu föremål för beredning i Regeringskansliet. Det kan alltså finnas skäl att återkomma till frågan om ett tillgängligt format för sådana slutanvändare.²⁸

5.4 Förslag till föreskrifter om skyldighet att informera inför en automatisk avtalsförlängning och om årlig information om prisvillkor

Allmänt

Bestämmelserna i de föreslagna föreskrifterna är nya och några motsvarande bestämmelser finns inte i nuvarande LEK eller föreskrifter meddelade med stöd av den lagen.

Av 7 kap 14 § i nya LEK framgår att den som tillhandahåller en elektronisk kommunikationstjänst i ett avtal med bindningstid där avtalet förlängs automatiskt inte får ställa upp villkor som innebär att en slutanvändare, efter en sådan förlängning, inte har rätt att när som helst säga upp avtalet med högst en månads uppsägnings-tid, utan annan kostnad än avgifter för användning av tjänsten under uppsägnings-tiden. Bestämmelsen gäller inte nummeroberoende interpersonella kommunika-tionstjänster eller överföringstjänster som används för tillhandahållande av maskin-till-maskin-tjänster. PTS har bemyndigats att meddela föreskrifter om skyldighet att

²⁸ Prop. 2021/22:136 s. 255.

till slutanvändaren lämna information inför en avtalsförlängning och årlig information om prisvillkor. Bestämmelserna i 7 kap. 14 § saknar motsvarighet i nuvarande LEK.

I lagen (2014:1449) om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning finns bestämmelser om vad som gäller när ett tidsbestämt avtal mellan en näringsidkare och en konsument förlängs automatiskt. Av bestämmelserna följer bl.a. att en näringsidkare inför en förlängning av avtalet skriftligen ska informera konsumenten om innebörden av villkoret om automatisk avtalsförlängning. Lagens tillämpningsområde är begränsat till konsumentavtal och lagen gäller inte om det finns särskilda bestämmelser om förlängning av avtal i annan lagstiftning eller om konsumenten efter förlängningen kan säga upp avtalet till upphörande inom tre månader från uppsägningen.

Tillämpningsområde

1 § Dessa föreskrifter innehåller bestämmelser om skyldighet för den som tillhandahåller en elektronisk kommunikationstjänst att informera slutanvändaren innan ett avtal med bindningstid förlängs automatiskt och om krav på årlig information om prisvillkor.

Bestämmelserna gäller inte för nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster eller överföringstjänster som används för tillhandahållande av maskin-till-maskin-tjänster.

Paragrafen anger föreskrifternas tillämpningsområde och följer det tillämpningsområde som 7 kap. 14 § i nya LEK omfattar. Bestämmelsen gäller i förhållande till alla slutanvändare.

Ord och uttryck

2 § Ord och uttryck i dessa föreskrifter har samma betydelse som i lagen (2022:XX) om elektronisk kommunikation och förordningen (2022:XX) om elektronisk kommunikation.

För att tydliggöra innehållet i den föreslagna regleringen anges att begrepp som används i föreskrifterna har samma betydelse som i nya LEK och nya FEK.

Information innan avtalet löper ut

3 § Den som tillhandahåller en elektronisk kommunikationstjänst ska i god tid innan ett avtal med bindningstid förlängs automatiskt, tydligt och på ett varaktigt medium informera slutanvändaren om när avtalet löper ut och om hur avtalet kan sägas upp.

Informationen ska lämnas senast en månad innan uppsägningen senast ska ske för att avtalet inte ska förlängas.

Tillhandahållaren ska i samband med detta även ge slutanvändaren råd om de förmånligaste prisvillkor som gäller för slutanvändarens tjänster.

Paragrafen genomför art. 105.3, andra och tredje meningen i kodexen.

Paragrafen reglerar vilken information som tillhandahållarna ska lämna vid automatisk förlängning av ett avtal med bindningstid samt hur och när informationen ska ges. Av art. 105.3 i kodexen framgår en skyldighet att tillhandahållarna ska informera ”i god tid”. Art. 105. 3 i kodexen är fullharmoniserad. Av art. 101 i kodexen framgår att medlemsstaterna varken får införa strängare eller mindre stränga krav. Enligt regeringen hindrar det inte att direktivet fylls ut med det som behövs för att bestämmelserna ska kunna tillämpas i praktiken.²⁹ En sådan reglering får dock inte innebära att innehållet i direktivet ändras och att den skyddsnivå som direktivet ställer upp frångås.³⁰ För att uppnå en större tydlighet och för att på ett ändamålsenligt sätt kunna tillämpas i praktiken specificeras i de föreslagna föreskrifterna att tillhandahållarna senast en månad innan uppsägningen senast ska ske för att avtalet inte ska förlängas, ska informera slutanvändarna om när avtalet löper ut och hur det kan sägas upp. PTS bedömer att preciseringen av i god tid till senast en månad innan uppsägningen senast ska ske för att avtalet inte ska förlängas är en utfyllnad som ligger inom ramen för fullharmoniseringen av art. 105.3.

Definitionen av varaktigt medium behandlas ovan under avsnitt 5.2.1.

Årlig information

4 § Den som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster genom avtal med bindningstid som förlängs automatiskt, ska minst en gång per år informera slutanvändaren om de förmånligaste prisvillkoren.

Paragrafen genomför art. 105.3, fjärde meningen i kodexen.

5.5 Förslag till föreskrifter om vad en specificerad faktura ska innehålla

Allmänt

De föreslagna föreskrifterna anger minimikrav på innehåll i de specificerade fakturor som ska tillhandahållas enligt 7 kap. 29 § nya LEK. För att uppfylla kodexens bilaga 6

²⁹ Prop X s. Y (lagrådsremissen s. 244)

³⁰ Ibid.

del A a) behöver PTS fastställa den grundläggande detaljeringsgraden för specificerade fakturor som ska erbjudas avgiftsfritt av tillhandahållare till slutanvändare för att dessa ska kunna:

- i. kontrollera sina avgifter för användningen av internetanslutningstjänster eller talkommunikationstjänster eller nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster och
- ii. på lämpligt sätt övervaka sin användning och sina utgifter och därigenom ha rimlig kontroll över sina fakturor

Enligt bestämmelsens tredje stycke ska sådana specificerade fakturor innehålla en tydlig uppgift om tillhandahållaren och varaktigheten på de tjänster som debiteras slutanvändare genom betalnummer, såvida slutanvändaren inte har begärt att dessa uppgifter ska utelämnas.

Av 7 kap. 29 § första stycket nya LEK framgår att den som tillhandahåller en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig nummerbaserad interpersonell kommunikationstjänst avgiftsfritt ska tillhandahålla en slutanvändare specificerade fakturor som gäller användningen av tjänsten, om inte slutanvändaren har begärt att fakturan ska vara ospecificerad.

Tillämpningsområde

1 § Dessa föreskrifter innehåller närmare bestämmelser om vilka uppgifter en specificerad faktura enligt 7 kap. 29 § lagen (2022: XX) om elektronisk kommunikation, ska innehålla för att en slutanvändare ska kunna kontrollera sina kostnader för användning av en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig nummerbaserad interpersonell kommunikationstjänst.

Paragrafen anger föreskrifternas tillämpningsområde och följer tillämpningsområdet i 7 kap. 29 § i nya LEK.

I nuvarande LEK³¹ och PTS gällande föreskrifter (PTSFS 2006:3) om skyldighet att tillhandahålla specificerad telefonräkning, omfattas endast *telefonräkningar* av specifikationskravet, dvs. det träffar i praktiken det som i kodexen och nya LEK benämns ”tillhandahållare av nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster”. I nya LEK utvidgas skyldigheten till att även omfatta tillhandahållare av internetanslutningstjänster.

Paragrafen gäller i förhållande till alla slutanvändare av tjänsterna. I nuvarande reglering används uttrycket abonnent istället för slutanvändare. Den nya terminologin innebär

³¹ 5 kap. 7 § första stycket 4.

ingen ändring i sak, utan det är fortfarande den som har ingått ett avtal med tillhandahållaren som bestämmelserna gäller till förmån för.³²

Ord och uttryck

2 § Ord och uttryck i dessa föreskrifter har samma betydelse som i lagen (2022:XX) om elektronisk kommunikation och förordningen (2022:XX) om elektronisk kommunikation.

För att tydliggöra innehållet i den föreslagna regleringen anges att begrepp som används i föreskrifterna har samma betydelse som i nya LEK och nya FEK.

Uppgifter som en specificerad faktura ska innehålla

3 § En specificerad faktura ska redovisa faktureringsperiodens avgifter och förbrukning på det sätt som följer av gällande prislister och andra avtalsvillkor mellan tillhandahållaren och slutanvändaren.

Den specificerade fakturan ska i förekommande fall åtminstone innehålla:

- 1. förbrukningsrelaterade avgifter,*
- 2. engångsavgifter,*
- 3. återkommande avgifter och*
- 4. uppgifter om förbrukning i volym eller tid om det inte enligt avtal ingår obegränsad förbrukning.*

Själva skyldigheten att avgiftsfritt specificera fakturor följer som angivits ovan av 7 kap. 29 § nya LEK. Tredje paragrafen innebär att denna specificering ska spegla de prislister och andra avtalsvillkor som gäller mellan tillhandahållaren och dess slutanvändare. För att säkerställa slutanvändarnas möjlighet att enligt syftet i kodexen kunna kontrollera sina avgifter för användningen och övervaka sin användning och sina utgifter, anges i andra stycket vissa uppgifter som åtminstone måste framgå av den specificerade fakturan. Därmed genomförs bilaga 6 del A a) i och ii i kodexen.

Förslaget till föreskrifter innebär inga nya krav, utan en minskad detaljeringsgrad i fråga om innehållet. Skillnaden från PTS nu gällande föreskrifter är att det inte ställs absoluta och detaljerade krav kring att specifika kostnadsposter ska redovisas och på vilket sätt det ska ske. Enligt de föreslagna föreskrifterna styrs innehållet av vilka uppgifter som är relevanta utifrån hur tillhandahållarens prisvillkor ser ut, så länge en viss miniminivå av uppgifter finns. Det innebär t.ex. att en kostnadspost som

³² Jfr prop. 2021/22:136s. 484.

öppningsavgifter, som med dagens affärsmodeller sällan förekommer, inte längre behöver anges om tillhandahållaren inte tillämpar sådana gentemot slutanvändaren.

Uppgifter om förbrukning, t.ex. antal, minuter eller gigabyte (GB), behöver inte anges om det ingår obegränsad mängd i tjänsten. Det innebär således att tillhandahållande som gäller till fast pris och utan någon form av tak för förbrukningen, inte medför krav på att redovisa hur mycket som förbrukats under perioden.

4 § Om en slutanvändare debiteras för en tjänst genom betalnummer ska den specificerade fakturan innehålla tydliga uppgifter om tillhandahållaren och om varaktigheten på tjänsten, om inte slutanvändaren begärt att dessa uppgifter ska utelämnas.

Paragrafen genomför bilaga 6 del A a) tredje stycket i kodexen.

I PTS nu gällande föreskrifter finns ett krav att för samtal, t.ex. betalteletjänster, som abonnenten inte kan reklamera hos den fakturerande tjänsteleverantören, ange kontaktuppgifter i anslutning till samtalsspecifikationen. Kontaktuppgifterna ska åtminstone bestå av företagets namn samt telefonnummer och/eller e-postadress till kundtjänst. I de föreslagna föreskrifterna tillkommer det ett krav på att informationen om tillhandahållaren av tjänsten som debiteras genom betalnummer ska vara *tydlig*. För tillhandahållare av nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster, som är de aktörer där debitering genom betalnummer (såsom vid betaltele- och massanropstjänster) kan aktualiseras, gäller således redan ett krav som till viss del motsvarar nu föreslaget krav.

Ett nytt krav, som inte finns i dagens föreskrifter, är kravet att även specificera tjänstens varaktighet.

Särskilt om format

I nu gällande föreskrifter finns krav på att den specificerade fakturan ska tillhandahållas i pappersformat om inte annat har överenskommit. I de föreslagna föreskrifterna anges inget sådant formatkrav. Det möjliggör således för tillhandahållarna att välja det format som speglar slutanvändarnas önskemål över tid och hur tillhandahållarna redan gör.

De gällande föreskrifterna om specificerad telefonräkning innehåller även ett krav om att på begäran tillhandahålla den specificerade fakturan, i visst närmare angivet alternativt format, till funktionshindrade abonnenter. Kodexen innehåller dock inte, till skillnad från vad gäller t.ex. föreskrifterna om information innan avtal och offentliggörande av information, några krav på format i fråga om specificerad faktura.

Skyldighet att ta hänsyn till de behov som slutanvändare med funktionsnedsättning har av att få likvärdig tillgång till tjänster och av att kunna dra nytta av ett likvärdigt utbud av företag och tjänster som flertalet slutanvändare gäller redan idag enligt bestämmelser i nuvarande LEK och dessa bestämmelser förs över till nya LEK.³³ Mot bakgrund av detta, och med beaktande av att frågan hur genomförandet av tillgänglighetsdirektivet³⁴ ska ske i Sverige fortfarande är under beredning,³⁵ har PTS inte ansett det lämpligt att, inom ramen för detta föreskriftsarbete, ställa specifika formatkrav utifrån särskilda behov med anledning av funktionsnedsättning i föreskrifterna gällande specificerad faktura. Myndigheten konstaterar dock att det, vid behov, kan finnas anledning att se över frågan vid en senare tidpunkt.

³³ 7 kap. 37 § nya LEK.

³⁴ Direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster.

³⁵ Jfr ovan avsnitt 4.2 under 17 §.

6 Konsekvenser för olika aktörer

6.1 Kostnadmässiga och andra konsekvenser för tillhandahållare

I detta avsnitt berörs de åtgärder som tillhandahållare kan behöva vidta med anledning av de föreslagna föreskrifterna och de kostnader som detta medför. I avsnitt 6.1.5 - 6.1.8 beskrivs konsekvenserna för respektive föreslagna föreskrifter mer detaljerat.

PTS har inom ramen för föreskriftsarbetet ställt frågor till ett urval av berörda tillhandahållare för att få en bild av hur de hanterar olika frågor av betydelse för vad som föreslås i föreskrifterna. Via PTS webbplats bjöds även alla som ville in för att svara på frågorna. Hänvisningar till vad som framkommit redovisas i relevanta delar nedan under respektive avsnitt.

Som tidigare framgått genomför de föreslagna föreskrifterna, med några få undantag, bestämmelser som är fullt ut harmoniserade i kodexen. Detta innebär att PTS har liten möjlighet att påverka innehållet i sak, utan har att förhålla sig till det som föreskrivs i direktivet. När utrymme för nationell reglering medges har detta angivits specifikt. Det bör i sammanhanget också påpekas att PTS förslag till föreskrifter endast utgör en liten del av ett större regleringspaket i anledning av genomförandet av direktivet. Eftersom kodexen till största delen genomförs i svensk rätt genom nya LEK genererar förslagen i föreskrifterna rimligen endast en liten del av de totala kostnader och andra konsekvenser som hela regleringspaketet med anledning av kodexen kommer att medföra för tillhandahållarna.

Mot denna bakgrund har PTS valt att i så stor utsträckning som möjligt uppskatta tidsåtgång samt beräkna eventuella kostnader utifrån myndighetens egna kunskaper och erfarenheter, snarare än att inhämta uppgifter från tillhandahållarna. PTS har bedömt att ytterligare frågor till marknaden hade varit onödigt betungande och tidskrävande för tillhandahållarna särskilt med hänsyn till att möjligheterna att påverka bestämmelsernas innebörd är ytterst begränsade.

PTS anger tidsåtgång och uppskattade kostnader på en övergripande nivå och inom ett spann, eftersom olika tillhandahållare har olika förutsättningar beroende på exempelvis förekomsten av befintliga tekniska system och egen kompetens att utföra nödvändiga åtgärder.

Kostnaderna redovisas som administrativa engångskostnader, administrativa årliga kostnader samt som övriga kostnader. PTS redovisar kostnader genom att ange uppskattat antal timmar som krävs för att exempelvis initialt ändra och justera information och system. Den uppskattade tidsåtgången har sedan multiplicerats med

timkostnaden för att få fram den totala administrativa kostnaden. Nivån på timkostnaden baseras på statistik från SCB.

De aktuella kostnaderna baseras på jurister, systemutvecklare, IT-tekniker, ekonomiadministrativ och systemadministrativ personal, baserat på månadslön för dessa grupper hämtade från SCB för 2020.

I beräkningarna antas alla arbeta 165 timmar per månad. I beräkningen av timkostnaden för företagens egen personal inkluderas semestertillägg (12 procent av en månadslön på årsbasis) samt 31,42 procent arbetsgivaravgift. Därefter har en 25-procentig overheadkostnad lagts på. Detta ger följande ungefärliga lönekostnader per timme:

	Månadslön	Lönekostnad
Jurist	60 000	660
Systemutvecklare	47 000	530
IT-tekniker	40 000	440
Systemadministratör	40 000	440
Ekonomiassistent	31 400	350

6.1.1 Allmänt

Samtliga av de föreslagna föreskrifterna innehåller bestämmelser som syftar till att skydda slutanvändare. Vilka tillhandahållare som åläggs skyldigheter varierar mellan föreskrifterna, oftast utifrån vilken typ av tjänst det är som tillhandahålls. I avsnitt 3.1 ovan redogörs för vilka tillhandahållare som berörs av respektive föreskrifter. Även gruppen som bestämmelserna avser att skydda varierar mellan de föreslagna föreskrifterna, se närmare om berörda slutanvändare i avsnitt 3.4.

Som påpekats ovan utgör PTS förslag till föreskrifter som behandlas i denna konsekvensutredning endast en liten del av hela genomförandet av kodexen, och medför därmed endast en begränsad del av de totala kostnader som hela regleringspaketet kommer att medföra för tillhandahållarna. PTS utgår ifrån att tillhandahållarna kommer att kunna få vissa synergieffekter i anpassningen till de nya kraven som helhet, exempelvis i det utredningsarbete eller de systemändringar de behöver göra för att uppfylla samtliga nya krav som införs vid genomförandet av kodexen. Troligtvis kommer synergieffekter medföra att kostnaderna i verkligheten kommer bli något lägre för tillhandahållarna än vad som redovisas nedan.

När det gäller bestämmelserna om information som ska lämnas till slutanvändaren innan avtal ingås samt avtalssammanfattning, offentliggörande av information och specificerad faktura framgår själva kraven på att tillhandahålla sådan information respektive sådana fakturor av nya LEK och inte av föreskrifterna i sig. PTS förslag till

föreskrifter preciserar vad informationen respektive den specificerade fakturan ska innehålla. Beträffande bestämmelserna om information i samband med automatisk förlängning av avtal med bindningstid regleras kraven på att tillhandahållarna ska informera om avtalets upphörande samt ge råd till slutanvändarna om förmånligaste prisvillkor i PTS förslag till föreskrifter. Dessa distinktioner har betydelse för vilka kostnader som är en följd av PTS förslag till föreskrifter.

Gemensamt för samtliga av de föreslagna föreskrifterna är att de i stora delar handlar om information som tillhandahållarna ska förmedla till slutanvändarna. De åtgärder som tillhandahållarna behöver vidta för att efterleva de föreslagna kraven, och som kan medföra kostnader för dem, är för samtliga av de föreslagna föreskrifterna i huvudsak kopplade till utredning eller genomgång av vilka uppgifter som tillkommer eller ändras i förhållande till eventuella tidigare krav, framtagande av ny eller ändring av befintlig information samt ändring i administrativa system som genererar informationen och den form informationen ska ha. I ett fall uppkommer också kostnader till följd av kraven i PTS föreslagna föreskrifter för förmedlandet av informationen, nämligen beträffande föreskrifterna om information kopplad till avtal med bindningstid som förlängs automatiskt, se mer om detta i avsnitt 6.1.7.

Sammanfattningsvis bedömer PTS att anpassningen till de föreslagna föreskrifterna överlag inte medför någon större tidsåtgång för tillhandahållarna, och tillhandahållarnas kostnader till följd av föreskrifterna bedöms bli måttliga. För de tillhandahållare som inte tidigare har omfattats av några motsvarande krav, bedöms kostnaderna bli något större, men även i dessa fall kan tillhandahållarna i många fall redan ha system på plats för att hantera kraven i de föreslagna föreskrifterna, varför kostnaderna ändå bedöms bli måttliga.

6.1.2 Genomgång av nya krav samt framtagande eller ändring av information

PTS bedömer att samtliga tillhandahållare behöver gå igenom de nya kraven och jämföra med eventuella befintliga krav samt justera, förtydliga och eventuellt omformulera skrivningar i befintliga avtalsmallar, fakturor, informationstexter och digitala kontaktytor respektive ta fram nya texter i de fall sådana saknas sedan tidigare. Tidsåtgången för detta varierar mellan de olika föreskrifterna beroende dels på omfattningen av föreslagna krav, dels på om tillhandahållaren redan tidigare har omfattats av motsvarande krav, se närmare kommentarer om detta för respektive föreskrifter i avsnitt 6.1.5 – 6.1.8. Kostnaderna för detta utgör administrativa engångskostnader som uppstår i ett initialt skede.

PTS bedömer vidare att samtliga tillhandahållare, som berörs av föreskrifterna, i huvudsak har tillgång till de uppgifter som de behöver för att uppfylla kraven i de föreslagna föreskrifterna, eftersom de själva förfogar över avtalsinnehållet och sina tjänster och erbjudanden. Endast i något enstaka fall rör det sig om uppgifter som

tillhandahållaren eventuellt behöver samla in, detta framgår då av respektive avsnitt³⁶. PTS bedömer således att det i de allra flesta fall inte uppstår några kostnader som är kopplade till inhämtande av uppgifter.

6.1.3 Ändring och anpassning i administrativa system

PTS utgår i det följande från att samtliga tillhandahållare redan idag har någon form av system för att hantera avtalsvillkor och kundspecifik information samt för kommunikation med kunderna. Mindre tillhandahållare kan köpa dessa funktioner som en tjänst av en leverantör som centraliserar hanteringen i egna kraftfulla system för flera tillhandahållare. Möjligen skulle det kunna finnas några få tillhandahållare som helt saknar administrativa system eller saknar dessa funktioner som en tjänst hos en extern leverantör, och därför måste uppfylla informationskraven manuellt. PTS bedömer dock att dessa torde vara så få, att PTS bortser från detta vid uppskattning av kostnader.

PTS förutsätter vidare att befintliga administrativa system i regel också kan användas för att hantera de krav som ställs i de föreslagna föreskrifterna. Tillhandahållarna och leverantörerna av administrativa system kommer vid behov att anpassa och modifiera i sina befintliga system för att importera kunduppgifter och information om sina produkter och tjänster och andra nyttkomna krav. Dessa justeringar förväntas inte innebära några ytterligare kostnader för någon tillhandahållare då funktionaliteten i systemet eller tjänsten redan är anpassad för de nya kraven eller anpassas till dem inom ramen för redan uppgjorda avtal.

6.1.4 Format

De föreslagna föreskrifterna innehåller olika krav på i vilket format informationen ska lämnas, i enlighet med kraven i kodexen. Kraven innebär att informationen i vissa fall ska lämnas på ett varaktigt medium, i andra fall att den ska lämnas på ett maskinläsbart sätt eller i ett format som är tillgängligt för slutanvändare med funktionsnedsättning i enlighet med unionsrätt om harmonisering av tillgänglighetskraven för produkter och tjänster. Detta innebär att tillhandahållarna kan behöva göra anpassningar genom sina system för att informationen ska lämnas i det format som följer av de föreslagna föreskrifterna.

Det framgår av respektive avsnitt vilka kostnader som kraven medför för de olika föreskrifterna. Kostnaden är en administrativ engångskostnad som uppstår initialt.

6.1.5 Särskilt om konsekvenser av föreskrifterna om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås

Som PTS har redogjort för under avsnitt 5.2, är det endast ett fåtal krav som inte har någon motsvarighet i befintliga regelverk. De nya kraven avser bland annat

³⁶ Avsnitt 6.1.5 - 6.1.8.

kontaktuppgifter, uppgifter om tjänstekvalitet och huvudsakliga egenskaper, villkor om pris, avtalstid samt information kopplad till reklamation och support. Viss kostnad kommer som nämnts under 6.1.2 uppstå för att jämföra och ändra befintliga uppgifter i avtalsmallar för att uppfylla kraven i de föreslagna föreskrifterna.

För den nya gruppen av tillhandahållare som omfattas av förslaget till föreskrifter, dvs. tillhandahållare av nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster, kan kostnaderna förväntas bli något högre, eftersom de kan förväntas behöva lägga mer tid på genomgång av kraven och formulering av information. De huvudsakliga kostnaderna uppstår när informationen initialt tas fram. PTS uppskattar att de administrativa engångskostnaderna för detta uppgår till mellan 10 560 kr och 15 840 kr, givet en tidsåtgång om 16 - 24 timmar och en lönekostnad om 660 kr per timme.

Tillhandahållarna behöver anpassa och modifiera sina befintliga system för att importera kunduppgifter och information om sina produkter och tjänster samt övriga uppgifter i enlighet med de krav som följer av de föreslagna föreskrifterna. Vidare kan tillhandahållarna behöva anpassa sina system för att kunna lämna informationen på ett varaktigt medium. PTS kan konstatera att tillhandahållarna redan i dagsläget använder sig av olika former av varaktigt medium, exempelvis brev, e-post och sms, i sin kommunikation med kunderna. Med anledning av att tillhandahållarna redan idag har skyldigheter enligt distansavtalslagen³⁷ att, i konsumentförhållanden, lämna information i varaktig form vid distansförsäljningar och försäljning vid annan plats än den fasta affärslokalen. Detta torde vara den mest förekommande försäljningsmetoden idag varför PTS utgår från att många tillhandahållare redan i dagsläget har system som stödjer att informationen lämnas på ett varaktigt medium.

I enlighet med 6.1.3 ovan förväntas ändringar som genomförs i de administrativa systemen inte innebära några ytterligare kostnader av betydelse för tillhandahållarna. Att lämna information på ett varaktigt medium lär inte heller innebära några ytterligare kostnader av betydelse för tillhandahållaren. Vidare ska informationen lämnas i ett format som är tillgängligt för slutanvändare med funktionsnedsättning i enlighet med unionsrätt om harmonisering av tillgänglighetskraven för produkter och tjänster. Europaparlamentet och rådet har antagit det s.k. tillgänglighetsdirektivet, dvs. direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster. Bestämmelser som genomför direktivet ska som utgångspunkt tillämpas från och med den 28 juni 2025. En utredning har överlämnat ett betänkande med förslag på hur tillgänglighetsdirektivet bör genomföras i Sverige (SOU 2021:44). Betänkandet har remissbehandlats och är nu föremål för beredning i Regeringskansliet. Det kan alltså finnas skäl att återkomma till frågan om ett tillgängligt format för

³⁷ 3 - 5 §§ DAL.

sådana slutanvändare.³⁸ PTS konstaterar därför att det i dagsläget är svårt att göra några djupare analyser av vilka konsekvenser bestämmelsen kommer att medföra.

6.1.6 Särskilt om konsekvenser av föreskrifterna om offentliggörande av information

Som framgått i avsnitt 6.1.2 kommer en viss kostnad uppstå för tillhandahållarna att jämföra och ändra befintlig information med de föreslagna kraven.

För tillhandahållare av nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster är kraven i de föreslagna föreskrifterna helt nya. PTS antar att dessa tillhandahållare redan idag har tillgång till och offentliggör de flesta uppgifter hänförliga till de föreslagna föreskrifterna. Många av de föreslagna kraven avser dock information som inte är tillämplig för deras tjänster, exempelvis information om särskilda eller riktade priser, kommunikationsvolymen och olika begränsningar i antal samtalsminuter, osv. PTS utgår därför från att konsekvenserna endast blir något större för dessa tillhandahållare.

De huvudsakliga kostnaderna för detta uppstår när justeringar ska göras i den information som ska offentliggöras för slutanvändaren. PTS uppskattar att de administrativa engångskostnaderna för detta uppgår till mellan 5 280 kr och 10 560 kr, givet en tidsåtgång om 8 - 16 timmar och lönekostnad om 660 kr per timme.

Som framgått i avsnitt 5.3 finns det redan krav på att tillhandahållarna ska offentliggöra information. Det innebär att tillhandahållarna redan i dagsläget kan antas ha system och hemsidor som såväl marknadsför som säljer deras produkter och tjänster via webbplatser. PTS bedömer med anledning därav att de nya kraven inte medför några extra anpassningar eller nyinvesteringar avseende administrativa system, och därmed inga extra kostnader. PTS utgår också från att samtliga tillhandahållare redan har en webbplats. I det följande har PTS utgått från att kostnaden för att upprätta en webbplats inte följer av dessa föreskrifter.

Det följer av de föreslagna föreskrifterna att informationen ska vara lättåtkomlig. Eftersom PTS i dagsläget redan har allmänna råd med denna innebörd utgår PTS ifrån att de flesta tillhandahållare av nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster redan idag uppfyller detta krav. De tillhandahållare som inte har följt de allmänna råden kan behöva företa vissa anpassningar för att försäkra sig om att informationen offentliggörs på en plats som är lättåtkomlig för slutanvändarna. I dagsläget antar PTS att informationen offentliggörs främst på tillhandahållarens webbplats. Bestämmelsen är dock utformad för att medge en viss flexibilitet för tillhandahållarna att välja det forum som är mest lämpligt och vedertaget, så länge som informationen är lättåtkomlig.

³⁸ Prop. 2021/22:136 s. 255.

De huvudsakliga kostnaderna för detta uppstår när informationen på webbplatsen ska justeras. PTS uppskattar att de administrativa engångskostnaderna för detta uppgår till mellan 1 760 kr och 3 520 kr, givet en tidsåtgång om 4 - 8 timmar och en lönekostnad om 440 kr per timme.

De föreslagna föreskrifterna innehåller två krav rörande formatet. Enligt förslaget ska informationen vara maskinläsbar. Kravet innebär att samtliga tillhandahållare behöver se över om informationen är maskinläsbar. För nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster blir det ett nytt krav.

För de tillhandahållare som redan idag har informationen i ett format som är maskinläsbart uppstår inga kostnader. För de tillhandahållare som inte har informationen i sådant format uppstår de huvudsakliga kostnaderna för detta initialt när informationen läggs in i adekvata mallar/kodas för att möjliggöra maskinläsbarhet. PTS uppskattar att de administrativa engångskostnaderna för detta uppgår till mellan 1 060 kr och 3 180 kr, givet en tidsåtgång om mellan 2 och 6 timmar och en lönekostnad om 530 kr per timme.

Vidare ska informationen lämnas i ett format som är tillgängligt för slutanvändare med funktionsnedsättning i enlighet med unionsrätt om harmonisering av tillgänglighetskraven för produkter och tjänster. Europaparlamentet och rådet har antagit det s.k. tillgänglighetsdirektivet, dvs. direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster. Bestämmelser som genomförs enligt direktivet ska som utgångspunkt tillämpas från och med den 28 juni 2025. En utredning har överlämnat ett betänkande med förslag på hur tillgänglighetsdirektivet bör genomföras i Sverige (SOU 2021:44). Betänkandet har remissbehandlats och är nu föremål för beredning i Regeringskansliet. Det kan alltså finnas skäl att återkomma till frågan om ett tillgängligt format för sådana slutanvändare.³⁹ PTS konstaterar därför att det i dagsläget är svårt att göra några djupare analyser av vilka konsekvenser bestämmelsen kommer att medföra.

6.1.7 Särskilt om konsekvenser av föreskrifterna om skyldighet att informera inför en automatisk avtalsförlängning och om årlig information

Kraven i de föreslagna föreskrifterna är nya. För att uppfylla kraven behöver tillhandahållarna ta fram informationstexter som innehåller den information som framgår av föreskrifterna. För de tillhandahållare som sedan tidigare påminner konsumenter om att avtalet förlängs automatiskt, i enlighet med kraven i lagen (2014:1449) om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning kan kostnaderna bli lägre eftersom de troligen redan har informationstexter som bara kan ändras och kompletteras för att uppfylla de nya kraven.

³⁹ Prop. 2021/22:136 s. 255.

Tillhandahållarna behöver också ta fram en informationstext till den årliga informationen om förmånligaste prisvillkor som ska ges till slutanvändaren.

De huvudsakliga kostnaderna för detta uppstår när informationen initialt tas fram. PTS uppskattar att de administrativa engångskostnaderna för detta uppgår till mellan 2 640 kr och 5 280 kr, givet en tidsåtgång om 4 - 8 timmar och en lönekostnad om 660 kr per timme.

Tillhandahållarna kan behöva anpassa och modifiera sina befintliga system för att importera kundspecifika uppgifter och information om sina produkter och tjänster. Även för detta kan kostnaden bli något lägre om tillhandahållarna sedan tidigare påminner konsumenter om att avtalet förlängs automatiskt, i enlighet med kraven i lagen (2014:1449) om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning, eftersom de i dessa fall kan antas ha denna funktion. PTS förutsätter att tillhandahållarnas kundhanteringssystem har en inbyggd funktion som kan förvarna när tillhandahållarna ska informera slutanvändarna inför en automatisk avtalsförlängning och när årlig information ska lämnas.

Vidare kan tillhandahållarna behöva anpassa sina system för att kunna lämna informationen på ett varaktigt medium. PTS kan konstatera att tillhandahållarna redan i dagsläget använder sig av olika former av varaktigt medium, exempelvis brev, e-post och sms, i sin kommunikation med kunderna.

I enlighet med 6.1.3 ovan förväntas ändringar som genomförs i de administrativa systemen inte innebära några ytterligare kostnader av betydelse för tjänstetillhandahållarna. Inte heller att lämna information på ett varaktigt medium borde innebära några ytterligare kostnader av betydelse för tjänstetillhandahållaren.

Kostnaden för att informera dels inför avtalsförlängning, dels årligen, till slutanvändarna är en löpande administrativ kostnad. I detta sammanhang kan det noteras att det av 7 kap. 8 § nya LEK framgår att den totala bindningstiden som längst får vara 24 månader, varför antalet förlängningar av avtalet blir begränsat.

Av PTS utredning framgår att större delen av slutanvändarna i dagsläget delges information via e-post, sms och andra former av digitala utskick. Kraven i de föreslagna föreskrifterna innebär att förmedlandet av informationen kan ske digitalt eller fysiskt, så länge kravet på varaktigt medium är uppfyllt. Mot bakgrund av PTS utredning kan det antas att merparten av tillhandahållarnas information kommer att förmedlas digitalt, vilket innebär att kostnaderna för själva förmedlandet i dessa fall blir försumbara.

Det kan antas att en mindre andel av slutanvändarna kommer att informeras med brev, för vilket kostnaderna blir högre. Kostnaden för förmedlande via fysisk post är

helt beroende av vilka lösningar och avtal den enskilde tillhandahållaren har för detta, varför det är svårt att uppskatta en sådan kostnad. PTS antar dock att den ökade kostnaden som informationskraven medför är låg. I det fall tillhandahållaren förmedlar information enligt kraven i de föreslagna föreskrifterna exempelvis en gång per år, blir kostnaden högst åtta procent av kostnaden för fysisk post som tjänstetillhandahållaren redan har för att skicka ut information till slutanvändarna. I den mån tillhandahållaren sedan tidigare påminner konsumenter om att avtalet förlängs automatiskt, i enlighet med kraven i lagen (2014:1449) om konsumentskydd vid automatisk avtalsförlängning, kan den ökade kostnaden till följd av föreskrifterna antas bli än lägre.

6.1.8 Särskilt om konsekvenser av föreskrifterna om vad en specificerad faktura ska innehålla

Förslaget innebär i princip inga nya krav utan en minskad detaljeringsgrad kring innehållet. Som framgått i avsnitt 5.5, ställs inte absoluta och detaljerade krav på att specifika kostnadsposter ska redovisas och hur det ska ske, utan det styrs av vilka uppgifter som är relevanta utifrån hur tillhandahållarens prisvillkor ser ut, så länge en viss miniminivå av uppgifter finns specificerade i den mån uppgifterna är aktuella i det enskilda fallet. Eftersom föreskrifterna anger minimikrav för den specificerade fakturan finns dock inget hinder mot att tillhandahållarna även fortsättningsvis tar upp sådana poster, och anger 0,00 kr eller på annat sätt tydliggör att posten inte genererar kostnader. Det innebär således en större flexibilitet i hur tillhandahållarna väljer att specificera fakturan.

Uppgifterna som ska specificeras i fakturan är sådana som tillhandahållarna, oavsett föreskriftskrav, behöver ha för att kunna fakturera sina kunder. Det är också vanligt att tillhandahållarna redan publicerar uppgifterna på kundportaler på sina webbplatser och lämnar ut uppgifterna till slutanvändare på begäran. Det uppstår följaktligen inga kostnader för insamling av uppgifter. Även när det gäller tjänster som debiteras genom betalnummer (4 §) utgår PTS ifrån att tillhandahållarna redan har uppgifter om tjänstens tillhandahållare. En marginell kostnad kan uppstå för att begära in uppgifter om tjänstens varaktighet från tjänstens tillhandahållare, i de fall tillhandahållarna inte får dessa uppgifter idag.

De kostnader som uppstår är således främst kostnader för att eventuellt anpassa och justera befintliga mallar för fakturering och system för specificering av fakturor, i den mån tillhandahållaren inte redan specificerar uppgifterna på det sätt som krävs. För tillhandahållare av nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster, som omfattas av nuvarande reglering och eftersom kraven i praktiken inte är nya, bedöms kostnaderna för att anpassa och justera befintliga mallar och system för fakturering vara låga.

För tillhandahållare av internetanslutningstjänster är kraven nya. Många av dessa aktörer tillhandahåller även telefonitjänster och träffas därför redan av nuvarande krav på specificerad faktura. Vidare framgår det att samtliga tillfrågade aktörer som tillhandahåller internetanslutningstjänster specificerar sina fakturor avseende denna tjänst.⁴⁰ Även för dessa tillhandahållare bedöms därför kostnaderna för att anpassa och justera befintliga mallar och system för fakturering vara låga. För det fall en tillhandahållare överhuvudtaget inte specificerar sina fakturor i dagsläget blir kostnaden dock något högre men fortfarande förhållandevis låg.

De huvudsakliga kostnaderna för anpassning uppstår om informationen i fakturorna till slutanvändarna måste justeras. PTS uppskattar att de administrativa engångskostnaderna för detta uppgår till mellan 1 400 kr och 2 800 kr, givet en tidsåtgång om 4–8 timmar och lönekostnad om 350 kr per timme.

I nu gällande föreskrifter finns, till skillnad från i de föreslagna, vissa formatkrav. PTS bedömer inte att det i praktiken innebär någon skillnad och därmed några konsekvenser för tillhandahållarna. I den mån det uppstår några konsekvenser innebär det minskade kostnader.

6.2 Upphävande av nu gällande föreskrifter och allmänna råd

I samband med att de föreslagna föreskrifterna träder i kraft upphävs PTS föreskrifter och allmänna råd PTSFS 2006:3 (föreskrifter om skyldighet att tillhandahålla specificerad telefonräkning), PTSFS 2009:6 (allmänna råd om underrättelse vid villkorsändring), PTSFS 2009:7 (allmänna råd om information om priser, taxor och allmänna villkor) och PTSFS 2013:3⁴¹ (föreskrifter och allmänna råd om innehåll i avtal). Detta förväntas i sig inte medföra några kostnadmässiga eller andra konsekvenser för tillhandahållarna.

6.3 Påverkan på konkurrensförhållandena för företagen

De grupper av tillhandahållare som omfattas av de föreslagna föreskriftskraven utökas jämfört med dagens reglering, som en följd av att tillämpningsområdet utvidgats i underliggande bestämmelser i kodexen och nya LEK. Därigenom omfattas även aktörer som tillhandahåller tjänster som är funktionellt likvärdiga med de tjänster som regleras idag (såsom traditionell taltelefoni och sms) och som därmed konkurrerar med slutkundserbjudanden. Det innebär således att förutsättningarna för förbättrade konkurrensvillkor på marknaden som helhet ökar och är också en del av syftet med kodexen.

⁴⁰ Dnr 2020-102.

⁴¹ Ändrad genom PTSFS 2017:4.

För de enskilda företagen kan kraven således initialt leda till en något sämre respektive bättre konkurrenssituation beroende på om de i dagsläget träffas av kraven eller inte. Det kan uppstå inträdeshinder för mindre företag på marknaden när det införs krav som upplevs allt för betungande. PTS bedömer dock att de konsekvenser som följer av föreskriftskraven är så pass begränsade, inte minst i förhållande till de övriga åtgärder som följer av implementeringen av kodexen och underliggande skyldigheter i nya LEK, att de inte kommer påverka aktörers inträde på marknaden.⁴² Eftersom regleringen är fullharmoniserad inom EU kan förslagen även antas minska inträdeshinder och onödig börda när det gäller efterlevnad till följd av fragmenteringen av regleringen (se skäl 257 i kodexen).⁴³

Förslagen tydliggör vilken information som tillhandahållaren ska ge till potentiella respektive befintliga kunder och i viss mån hur detta ska ske. Det innebär således, utöver en minskad regulatorisk osäkerhet, att slutanvändarna får ett bättre underlag för att kunna göra välgrundade val avseende tillhandahållarna och deras tjänster, vilket i sin tur ökar förutsättningarna för konkurrens på mer lika villkor.

6.4 Konsekvenser för slutanvändare

Föreskrifterna ger ett ökat skydd för slutanvändare, eftersom de krav som föreslås tydliggör vilken information som ska ges till slutanvändarna, vilket i sin tur ökar deras möjligheter att göra välgrundade val kring användning och kostnader. Förslagen minskar bl.a. risken för att slutanvändarna inte uppmärksammat eller förstått viktiga avtalsvillkor.

Vidare omfattar kraven fler tjänster och grupper av slutanvändare än idag, vilket även det ger ett utökat slutanvändarskydd. Det innebär också att de olikheter som, till följd av marknadsutvecklingen, uppstått i slutanvändarskyddet för funktionellt likvärdiga tjänster minskar.⁴⁴

I den begränsade utsträckning som PTS haft beslutsutrymme i förhållande till kodexen, har förslaget minimerats till att inte ställa högre krav än som behövs för slutanvändarna, vilket minskar risken för att tjänsterna blir dyrare.

Enligt rapporten ”Svenskarna och internet 2021”⁴⁵ använde 94 procent av befolkningen (16 år och uppåt) internet (95 procent om även 8–15-åringar inkluderas). 90 procent använde internet varje dag och hela 98 procent av hushållen uppger att de har tillgång till internet hemma. År 2020 fanns totalt 14,3 miljoner

⁴² Jfr regeringens bedömning i prop. 2021/22:136 på s. 382 och 393.

⁴³ Se prop. 2021/22:136 s. 257.

⁴⁴ Jfr avsnitt 6.3 om påverkan på konkurrensförhållandena och regeringens bedömning i prop. 2021/22:136 på s. 248, 382 och 393.

⁴⁵ Internetstyrelsen; Svenskarna och internet 2021, en årlig studie av svenska folkets internetvanor, publicerad den 26 oktober 2021.

mobilabonnemang i Sverige, varav antalet mobilabonnemang på både samtal och data uppgick till 11,5 miljoner, på enbart data uppgick till 1,5 miljoner och mobilabonnemang på endast samtal uppgick till 1,2 miljoner. Det fanns 4,2 miljoner abonnemang på fast bredband och 1,5 miljoner abonnemang på fast telefoni.⁴⁶

Enligt PTS Individundersökning 2019⁴⁷ använde 63 procent av respondenterna andra meddelandetjänster än sms, till exempel WhatsApp och Messenger, via mobiltelefonen dagligen. Detta var en ökning från 55 procent 2017. Hälften av mobiltelefonanvändarna (51 procent) ringde via internet på sin mobiltelefon i någon utsträckning, 13 procent gjorde det dagligen, vilket också är på samma nivå som 2017. Mer än hälften av de som använder internet i hemmet hade använt Skype eller liknande tjänster någon gång på sin dator eller surfplatta för att ringa (54 procent) respektive skicka meddelanden med till exempel med WhatsApp eller Messenger (57 procent).

Av rapporten ”Svenskarna och internet 2021” framgår att 95 procent av alla internetanvändare använder sociala medier.

Därmed kan det konstateras att de flesta slutanvändare i Sverige har och använder någon form av elektronisk kommunikationstjänst, inklusive sådana nya tjänster som nu omfattas, och således berörs av det ökade skyddet.

6.5 Behov av särskilda hänsyn till små företag

De föreslagna föreskrifterna genomför bestämmelser i kodexen i nationell rätt. Bestämmelserna är fullharmoniserade och syftet är att stärka skyddet för slutanvändares rättigheter. Särskilda hänsyn till små företag har beaktats redan i kodexen, i den mån sådant behov har ansetts föreligga. Exempelvis undantas mikroföretag från vissa skyldigheter i kodexen. Som framgått tidigare har PTS ingen möjlighet att införa mindre stränga krav än kodexens bestämmelser. I den mån PTS har ett visst handlingsutrymme, exempelvis vid bestämmande av detaljeringsgraden av innehållet i specificerade fakturor, gör PTS bedömningen att de föreslagna kraven utgör en rimlig lägsta nivå för det skydd för slutanvändares rättigheter som enligt direktivet ska uppnås och att det således inte finns skäl att ta särskilda hänsyn till små företag.

6.6 Konsekvenser för kommuner och regioner

Kommuner och regioner som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster omfattas av samma skyldigheter som andra tillhandahållare av sådana tjänster. I egenskap av slutanvändare åtnjuter kommuner och regioner

⁴⁶ Svensk telekommarknad 2020, PTS-ER-2021:21, 2020-05-17.

⁴⁷ Användning av internet och telefoni i Sverige- PTS individundersökning 2019; PTS-ER: 2020:25, 2020-07-29.

samma skydd som andra slutanvändare. I övrigt förutses inga effekter för kommuner och regioner.

7 Övrigt

7.1 Regleringens överensstämmelse med de skyldigheter som följer av Sveriges anslutning till EU

Förslagen till föreskrifter genomför delar av kodexen i svensk rätt. Kodexen är fullharmoniserad i de delar som de föreslagna föreskrifterna avser. I de delar där det finns utrymme för nationell reglering förtydligar de föreslagna föreskrifterna endast hur bestämmelserna ska uppfyllas. Mot denna bakgrund bedömer PTS att de föreslagna föreskrifterna överensstämmer med de skyldigheter som följer av Sveriges anslutning till EU.

7.2 Särskilda hänsyn vad gäller tidpunkten för ikraftträdande och behov av speciella informationsinsatser

För att kodexen ska implementeras fullt ut i svensk rätt behöver även föreskrifterna träda i kraft och PTS menar att det är lämpligt om detta kan ske samtidigt som nya LEK träder i kraft. Nya LEK föreslås träda i kraft den 1 augusti 2022.

Samtliga berörda tillhandahållare och andra berörda aktörer får information om de föreslagna bestämmelserna i samband med att föreskriftsförslaget remitteras. PTS ser behov av att uppdatera eller komplettera den information om reglerna som finns på PTS webbplats, liksom sådan information som lämnas till nyanmälda aktörer på marknaden. Utöver detta gör PTS bedömningen att det inte finns något behov av att ta fram information om den förändrade regleringen i direkt samband med reglernas ikraftträdande.

7.3 Underrättelse för anmälan till Europeiska kommissionen

I 6 § förordningen (1994:2029) om tekniska regler anges att en myndighet som avser fatta beslut om en teknisk regel som ska anmälas till Europeiska kommissionen i god tid ska underrätta Kommerskollegium om det förslag som den har utarbetat. Av 1 § samma förordning framgår att bestämmelserna i förordningen ansluter till Sveriges internationella förpliktelser enligt bl.a. Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/1535 av den 9 september 2015 om ett informationsförfarande beträffande tekniska föreskrifter och beträffande föreskrifter för informationssamhällets tjänster (anmälningsdirektivet).

I art. 1.3 anmälningsdirektivet anges att direktivet inte ska tillämpas på föreskrifter om frågor som omfattas av unionsbestämmelser för teletjänster som avses i Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/21/EG av den 7 mars 2002 om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och

kommunikationstjänster (ramdirektivet). Ramdirektivet har upphävts och ersatts av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2018/1972 av den 11 december 2018 om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation (kodexen). Enligt art. 125 i kodexen ska dock hänvisningar till bl.a. ramdirektivet anses som hänvisningar till kodexen.

Enligt PTS bedömning är nu föreslagna föreskrifter inte att se som sådana tekniska regler som ska underrättas enligt nämnda förordning. Någon underrättelse till Kommerskollegium behöver således inte göras.

8 Kontaktpersoner

För sakfrågor kontakta:

Anna-Lena Alknert, digitaliseringsavdelningen
Anna-Lena.Alknert@pts.se

Cecilia Baksa, digitaliseringsavdelningen
Cecilia.Baksa@pts.se

För juridiska frågor kontakta:

Ulrica Ljunggren, rättsavdelningen
Ulrica.Ljunggren@pts.se