

Operatör X
XXXXXX-XXXX

Vår referens: Dnr XX-XXXX

Begäran om information

Post- och telestyrelsen (PTS) har beslutat att inleda tillsyn över hur Operatör X följer skyldigheten i 7 kap. 1 § lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation (LEK) att tillhandahålla konsumenter en avtalssammanfattning innan avtal ingås.

Vi vill att ni kommer in med nedanstående underlag senast den **17 juni 2023**. Ni kan svara till pts@pts.se och ange diarienumret [XXX] i ert svar.

1. En beskrivning av om, när och hur ni tillhandahåller konsumenter en avtalssammanfattning när avtal ingås om fast bredband efter att ni ringt upp konsumenten.
2. En beskrivning av om, när och hur ni tillhandahåller konsumenter en avtalssammanfattning när avtal ingås om fast bredband efter att konsumenten har ringt upp er.
3. Exempel från år 2023 på hur ni utformar avtalssammanfattningen avseende fast bredband.

Bakgrund

Av PTS tillsynsplan för 2023 framgår att myndigheten kommer att initiera tillsyn avseende regelefterlevnad av bestämmelsen i 7 kap. 1 § LEK om information som ska lämnas innan avtal ingås.¹

PTS granskning avser den del av informationskraven som rör avtalssammanfattningen. Vad sammanfattningen ska innehålla framgår av 18 § Post-

¹ Avdelningen för marknadsreglerings tillsynsplan för år 2023, Dnr 23-1975, s 5

och telestyrelsens föreskrifter (PTSFS 2022:6) om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås. En mall för sammanfattningen samt instruktioner för att fylla i den har tagits fram av EU-kommissionen i genomförandeförordning (EU) 2019/2243.² PTS har valt att avgränsa granskningen till försäljningskanalen telefon, både på konsumentens och på ert initiativ samt till tjänsten fast bredband (fiber, kabel-tv-nät, eller xDSL).

Begäran om information utgör en del av PTS tillsynsuppdrag enligt 11 kap. 1 § LEK och innebär inte att myndigheten har konstaterat några brister. Om PTS misstänker brister kommer myndigheten att underrätta om detta och ge möjlighet till yttrande enligt 11 kap. 5 § LEK. Om PTS skulle konstatera brister utifrån den information som erhålls ska PTS enligt 12 kap. 1 § LEK första stycket 1 besluta att ta ut en sanktionsavgift. PTS får enligt 12 kap. 2 § sista stycket LEK avstå från att ta ut en sanktionsavgift helt eller delvis om överträdelsen är ringa eller ursäktlig eller om det annars med hänsyn till omständigheterna skulle vara oskäligt att ta ut avgiften. PTS har även möjlighet att utfärda ett föreläggande om rättelse enligt 11 kap. 6 § LEK. Föreläggandet kan förenas med vite.

Tillsynsmyndighetens rätt att begära upplysningar och handlingar

Av 11 kap. 3 § LEK framgår att tillsynsmyndigheten får förelägga den som bedriver verksamhet som omfattas av denna lag att tillhandahålla myndigheten de upplysningar och handlingar som behövs för tillsynen. Föreläggandet kan förenas med vite.

Tillämpliga bestämmelser

Lag (2022:482) om elektronisk kommunikation (LEK)

Av 7 kap. 1 § första stycket LEK framgår:

Innan ett avtal ingås med en konsument ska den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst på ett klart och begripligt sätt lämna information om avtalet och avgiftsfritt tillhandahålla en kortfattad och lättläst sammanfattning av avtalet. Om det inte är tekniskt möjligt att tillhandahålla sammanfattningen innan avtalet ingås, ska den lämnas så snart som möjligt därefter. Tillhandahållaren ska tillämpa villkor som innebär att avtalet gäller först när konsumenten har tagit emot sammanfattningen och bekräftat sin vilja att ingå avtalet.

² 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

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

Av 18 § PTSFS 2022:6 framgår att en sammanfattning av avtalet åtminstone ska innehålla information om:

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

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

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

Hantering av information

De uppgifter som ni lämnar inom ramen för denna tillsyn kommer att hanteras i enlighet med offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Om ni anser att information som lämnas är känslig bör ni ange detta samt grund för eventuell sekretess. PTS gör dock alltid en självständig bedömning av om uppgifter omfattas av sekretess vid till exempel en begäran om utlämnande av allmän handling.

Kontaktuppgifter

Om ni har frågor är ni välkomna att kontakta:

Frida Skarning, frida.skarning@pts.se, 08-586 271 85

Anna Montelius, anna.montelius@pts.se, 08-678 58 12

Avdelningen för marknadsreglering

Enheten för konsumenträttigheter