

Yttrande över förslag till föreskrifter om skydd för slutanvändare

Regelrådets ställningstagande

Regelrådet finner att konsekvensutredningen uppfyller kraven i 6 och 7 §§ förordningen (2007:1244) om konsekvensutredning vid regelgivning.

Innehållet i förslaget

Remissen innehåller förslag till 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).

De föreslagna föreskrifterna ersätter 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).

Skälen för Regelrådets ställningstagande

Bakgrund och syfte med förslaget

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 och ersätter ett antal direktiv, som idag i huvudsak är genomförda i svensk lagstiftning genom lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (nuvarande LEK). Vidare anges att kodexen föreslås genomföras i svensk rätt främst genom en ny lag om elektronisk kommunikation (nya LEK). Förslagsställaren anger att det framgår av regeringens proposition 2021/22:136 att bakgrunden till kodexen är 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. Det anges att 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.

Vidare anges att förslagsställaren 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 förslagsställaren valt att hålla sig så nära kodexens utformning som möjligt. Det anges dock, beträffande föreskrifterna om offentliggörande av information, att förslagsställaren har 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. Förslagsställaren bedömer att preciseringen bidrar till att kodexens syfte uppnås och innebär inte någon ändring i sak i förhållande till direktivet.

Förslagsställaren anger vidare att det framgår av artikel 105–3 i kodexen 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 förslagsställaren preciserat att informationen inför avtalsförlängning ska lämnas senast en månad innan uppsägningen senast ska ske för att avtalet inte ska förlängas. Förslagsställaren vill med regleringen uppnå en större tydlighet om tidpunkten för informationen för både tillhandahållare och slutanvändare. Förslagsställaren bedömer att ett sådant förtydligande ligger inom ramen för fullharmonisering. Därutöver anges, beträffande bestämmelserna i föreskrifterna om vad en specificerad faktura ska innehålla, att förslagsställaren har ett visst utrymme i förhållande till kodexen, eftersom det finns ett behov att fastställa den detaljeringsgrad som behövs för svensk del för att den specificerade fakturan ska ge det avsedda slutanvändarskyddet.

Regelrådet finner redovisningen av bakgrund och syfte godtagbar.

Alternativa lösningar och effekter av om ingen reglering kommer till stånd

Förslagsställaren bedömer att det inte finns något annat alternativ för att implementera kodexen än att besluta om föreslagna föreskrifterna. Det anges att det också är en förväntan som riskdag och regering har på PTS. Vidare anges att om förslagsställaren inte föreskriver om de krav i kodexen som inte genomförs genom lag eller förordning kommer Sverige inte fullt ut ha implementerat kodexen. Det anges därutöver att principen om fullharmonisering gäller även för föreskrifter och att förslagsställarens handlingsutrymme till alternativa bestämmelser är därför ytterst begränsat. Förslagsställaren har dock övervägt om de föreslagna forskriftskraven ska ställas i separata eller gemensamma föreskrifter. Mot bakgrund av att de olika kraven rör olika grupper av tillhandahållare har, förslagsställaren funnit att det tydligaste och mest ändamålsenliga alternativet är att ha fyra separata föreskrifter.

Regelrådet finner redovisningen av alternativa lösningar och effekter av om ingen reglering kommer till stånd godtagbar.

Förslagets överensstämmelse med EU-rätten

Det anges i remissen att de föreslagna föreskrifterna 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. Förslagsställaren bedömer, mot denna bakgrund, att de föreslagna föreskrifterna överensstämmer med de skyldigheter som följer av Sveriges anslutning till EU.

Regelrådet finner redovisningen av förslagets överensstämmelse med EU-rätten godtagbar.

Särskild hänsyn till tidpunkt för ikraftträdande och behov av speciella informationsinsatser

Förslagsställaren föreslår att de föreslagna föreskrifterna ska träda i kraft samtidigt som nya lagen om elektronisk kommunikation (LEK). Det anges i remissen att nya LEK föreslås träda i kraft den 1 augusti 2022. Vad gäller informationsinsatser anges att samtliga berörda tillhandahållare och andra berörda aktörer får information om de föreslagna bestämmelserna i samband med att föreskriftsförslaget remitteras. Vidare anges att förslagsställaren 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 förslagsställaren bedömningen att det inte finns något behov av att ta fram information om den förändrade regleringen i direkt samband med reglernas ikraftträdande.

Regelrådet finner redovisningen av särskild hänsyn till tidpunkt för ikraftträdande och behov av speciella informationsinsatser godtagbar.

Berörda företag utifrån antal, storlek och bransch

Det anges i remissen att de aktörer som berörs av de föreslagna föreskrifterna är olika tillhandahållare av elektroniska kommunikationstjänster. Därutöver berörs även slutanvändare. Med tillhandahållare avses de företag som åläggs skyldigheter enligt förslaget till föreskrifter och med slutanvändare avses de enskilda, privatpersoner eller företag, som skyldigheterna gäller gentemot.

Beträffande föreskriftsförslaget om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås, anges att förslaget berör tillhandahållare av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster förutom maskin-till-maskintjänster och mikroföretag som enbart tillhandahåller nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster.

Beträffande föreskriftsförslaget om skyldighet att informera inför en automatisk avtalsförlängning och om årlig information om prisvillkor, anges att förslaget berör tillhandahållare av elektroniska kommunikationstjänster. Nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster och överföringstjänster för tillhandahållande av maskin-till-maskintjänster omfattas dock inte av regleringen. De föreslagna föreskrifterna tillämpas när berörda tillhandahållare har avtal med bindningstid som förlängs automatiskt. Förslagsställaren anger vidare att det saknas närmare uppgifter om hur många av dessa tillhandahållare som tillämpar avtal med bindningstid eller hur många abonnemang med bindningstid det finns. Förslagsställaren 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.

Beträffande föreskriftsförslaget om vad en specificerad faktura ska innehålla, anges att förslaget berör tillhandahållare av internetanslutningstjänster och/eller nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster.

Det anges att det hos PTS fanns drygt 600 anmälda tillhandahållare av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster och/eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationsnät den sista december 2020. 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. Vidare anges att det framgår av PTS uppgiftsinsamling Svensk telekommarknad 2020 följande avseende antal berörda tillhandahållare inom respektive kategori: tillhandahållare av internetanslutningstjänster, fasta och mobila, uppgick till 209 stycken, tillhandahållare av nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster (omfattar både fasta och mobila telefonitjänster samt tillhörande meddelandetjänster som sms och mms) uppgick till 133 stycken.

Beträffande nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster anges att det är en ny grupp av tjänster som inte omfattas av nuvarande LEK. Tillhandahållarna av sådana tjänster är därmed inte anmälningspliktiga hos PTS, vilket medför att PTS inte har någon samlad data över vilka dessa tillhandahållare är. Det anges att en nummeroberoende interpersonell kommunikationstjänst kan exempelvis vara 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. Förslagsställaren konstaterar vidare att 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. Därutöver anges att många av dessa företag inte har säte eller inte ens kan sägas bedriva verksamhet i Sverige.

Beträffande övriga tjänster som helt eller huvudsakligen utgörs av överföring av signaler anges att denna grupp utgörs av tillhandahållare av annan överföring av signaler än maskin-maskintjänster och tjänster som inte tillhandahålls genom avtal med slutanvändare. Internetanslutningstjänster och interpersonella kommunikationstjänster har exkluderats. Det anges dock att tillhandahållare av tv-abonnemang, datakommunikationstjänster till slutkunder samt våglängdsförbindelser har inkluderats i gruppen. Dessa uppgick sammanlagt till 58 tillhandahållare.

Beträffande antal unika tillhandahållare anges att tillhandahållarna ofta är verksamma inom flera av de olika kategorierna av elektroniska kommunikationstjänster. Antal unika berörda tillhandahållare är därför färre än summan av verksamma företag inom delområdena. Förslagsställaren redogör för antal unika berörda tillhandahållare och deras storlek i en tabell (Tabell 2). Det anges att 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. Det anges att sammanlagt 266 företag tillhandahöll nummerbaserade tjänster och/eller internetanslutningstjänster och omfattas således av samtliga fyra föreskriftsförslag. Därtill kommer ovan beskrivna tillhandahållare av nummerberoende interpersonella kommunikationstjänster.

Beträffande slutanvändare anges att 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. Förslagsställaren anger vidare att enligt rapporten "Svenskarna och internet 2021" 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 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. Enligt PTS Individundersökning 2019 använde 63 procent av respondenterna andra meddelandetjänster än sms, till exempel WhatsApp och Messenger, via mobiltelefonen dagligen. Förslagsställaren konstaterar därmed 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.

Regelrådet gör följande bedömning. Beskrivningen av berörda företag som tillhandahåller internetanslutningstjänster, nummerbaserade interpersonella kommunikationstjänster och övrig överföring av signaler samt slutanvändare är tillräckligt tydlig. Regelrådet finner emellertid att det saknas uppgifter om berörda företag som tillhandahåller interpersonella nummerberoende kommunikationstjänster. Regelrådet har dock förståelse för att det är svårt att ange detta eftersom dessa företag kan ha sin hemvist i olika länder samtidigt som deras tjänster tillhandahålls globalt. Beskrivningen kan därför anses tillräcklig.

Regelrådet finner redovisningen av berörda företag utifrån antal, storlek och bransch godtagbar.

Påverkan på berörda företags kostnader, tidsåtgång och verksamhet

Förslagsställaren 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. Vidare anges att 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. Förslagsställaren 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.

Det anges, beträffande ändring och anpassning i administrativa system, 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. Förslagsställaren bedömer dock att dessa torde vara så få, att förslagsställaren bortser från detta vid uppskattning av kostnader.

Förslagsställaren har 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. Förslagsställaren 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. Förslagsställaren har i sin beräkning av timkostnaden utgått ifrån statistik från SCB och sedan multiplicerat det med den uppskattade tidsåtgången för att få fram totala administrativa kostnaden. De aktuella kostnaderna baseras på jurister, systemutvecklare, IT-tekniker, ekonomiadministrativ och systemadministrativ personal. I beräkningarna antas alla arbeta 165 timmar per månad. Vidare anges att i beräkningen av timkostnaden för företagets egen personal inkluderas semestertillägg (12 procent av en månadslön på årsbasis) samt 31,42 procent arbetsgivaravgift. Förslagsställaren har därefter lagt på en 25-procentig overheadkostnad.

Det anges, beträffande föreskrifterna om den information som ska lämnas innan ett avtal ingås, att det endast är ett fåtal krav som inte har någon motsvarighet i befintliga regelverk. De nya kraven avser bland annat kontaktoppgifter, uppgifter om tjänstekvalitet och huvudsakliga egenskaper, villkor om pris, avtalstid samt information kopplad till reklamation och support. Vidare anges att för den 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. Förslagsställaren 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. Förslagsställaren konstaterar dock 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 distansavtalslagen 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 förslagsställaren utgår från att många tillhandahållare redan i dagsläget har system som stödjer att informationen lämnas på ett varaktigt medium.

Förslagsställaren bedömer vidare att ändringar som genomförs i de administrativa systemen inte innebär 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 anges att informationen ska lämnas i ett format som är tillgängligt för slutanvändare med funktionsnedsättning i enlighet med unionsrätt om harmonisering av tillgänglighetskraven för produkter och tjänster. Det anges att 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. Förslagsställaren konstaterar därför att det i dagsläget är svårt att göra några djupare analyser av vilka konsekvenser bestämmelsen kommer att medföra.

Det anges, beträffande föreskrifterna om offentliggörande av information, att en viss kostnad kommer att uppstå för tillhandahållarna att jämföra och ändra befintlig information med de föreslagna kraven. Vidare anges att för tillhandahållare av nummerberoende interpersonella kommunikationstjänster är kraven i de föreslagna föreskrifterna helt nya. Förslagsställaren 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, kommunikationsvolym och olika begränsningar i antal samtalsminuter, osv. Förslagsställaren utgår därför från att konsekvenserna endast blir något större för dessa tillhandahållare. Det anges att de huvudsakliga kostnaderna för detta uppstår när justeringar ska göras i den information som ska offentliggöras för slutanvändaren. Förslagsställaren 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. Det anges dock att det redan finns 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. Förslagsställaren bedömer därför att de nya kraven inte medför några extra anpassningar eller nyinvesteringar avseende administrativa system, och därmed inga extra kostnader. Förslagsställaren utgår också från att samtliga tillhandahållare redan har en webbplats och att kostnaden för att upprätta en webbplats inte följer av dessa föreskrifter.

Vidare anges att det följer av de föreslagna föreskrifterna att informationen ska vara lättåtkomlig. Det anges dock att, eftersom det redan finns allmänna råd med denna innebörd utgår förslagsställaren 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 förslagsställaren 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 lämplig och vedertagen, så länge som informationen är lättåtkomlig. De huvudsakliga kostnaderna för detta uppstår när informationen på webbplatsen ska justeras. Förslagsställaren 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.

Vad gäller krav rörande format, anges att 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. De administrativa kostnaderna för detta uppskattas till mellan

1060kr och 3180 kr, givet en tidsåtgång om mellan 2 och 6 timmar och en lönekostnad om 530 kr per timme.

Det anges, beträffande föreskrifterna om skyldighet att informera inför en automatisk avtalsförlängning och om årlig information, att 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. Tillhandahållarna behöver också ta fram en informationstext till den årliga informationen om förmånligaste prisvillkor som ska ges till slutanvändaren. Det anges att de huvudsakliga kostnaderna för detta uppstår när informationen initialt tas fram. Förslagsställaren 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.

Vidare anges att 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. Förslagsställaren förutsätter att tillhandahållarnas kundhanteringsystem har en inbyggd funktion som kan förvarna när tillhandahållarna ska informera slutanvändarna inför en automatisk avtalsförlängning och när årlig information ska lämnas. Förslagsställaren anger därutöver att 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.

Det anges vidare att det framgår av PTS utredning 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. Förslagsställaren bedömer mot denna bakgrund att merparten av tillhandahållarnas information kommer att förmedlas digitalt, vilket innebär att kostnaderna för själva förmedlandet i dessa fall blir försumbara. Det anges dock 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. Förslagsställaren bedömer 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.

Det anges, beträffande föreskrifterna om vad en specificerad faktura ska innehålla, att förslaget innebär i princip inga nya krav utan en minskad detaljeringsgrad kring innehållet. Det ställs inga 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. Förslagsställaren anger vidare att 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 utgår förslagsställaren ifrån att tillhandahållarna redan har uppgifter om tjänstens tillhandahållare. Det anges att 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. Förslagsställaren anger vidare att 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.

Det anges att 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. 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. Förslagsställaren konstaterar att de huvudsakliga kostnaderna för anpassning uppstår om informationen i fakturorna till slutanvändarna måste justeras. De administrativa kostnaderna för detta uppskattas till mellan 1 400 kr och 2 800 kr, givet en tidsåtgång om 4–8 timmar och lönekostnad om 350 kr per timme. Därutöver anges också att det i nu gällande föreskrifter finns, till skillnad från i de föreslagna, vissa formatkrav. Förslagsställaren 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.

Vad gäller konsekvenser för slutanvändare anges att 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 bland annat 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. Vidare anges att i den begränsade utsträckning som förslagsställaren 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.

Regelrådet gör följande bedömning. Beskrivningen av berörda företags kostnader, tidsåtgång och verksamhet är tillräckligt tydlig givet förutsättningar i ärendet. Regelrådet anser dock att det hade varit önskvärt om förslagsställaren, beträffande kravet att informationen ska lämnas i ett format som är tillgängligt för slutanvändare med funktionsnedsättning, kunde närmare beskrivit kostnadspåverkan för berörda företagen.

Regelrådet finner redovisningen av påverkan på berörda företags kostnader, tidsåtgång och verksamhet godtagbar.

Påverkan på konkurrensförhållandena för berörda företag

Det anges i remissen att 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.

Vidare anges att för de enskilda företagen kan kraven 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. Förslagsställaren 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. Förslagsställaren anger vidare att 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.

Förslagsställaren anger därutöver att 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.

Regelrådet finner redovisningen av påverkan på konkurrensförhållandena för berörda företag godtagbar.

Regleringens påverkan på företagen i andra avseenden

Regelrådet har inte kunnat utläsa en beskrivning av regleringens påverkan på företagen i andra avseende. Regelrådet har heller inte för egen del kunnat se en sådan påverkan. En utelämnad beskrivning kan därför godtas i detta ärende.

Regelrådet finner att en utelämnad beskrivning av regleringens påverkan på företagen i andra avseenden i detta ärende är godtagbar.

Särskilda hänsyn till små företag vid reglernas utformning

Det anges i remissen att särskild hänsyn till små företag redan har beaktats i kodexen, i den mån sådant behov har ansetts föreligga. Exempelvis undantas mikroföretag från vissa

skyldigheter i kodexen. Vidare anges att förslagsställaren inte har en möjlighet att införa mindre stränga krav än kodexens bestämmelser. I den mån förslagsställaren har ett visst handlingsutrymme, exempelvis vid bestämmande av detaljeringsgraden av innehållet i specificerade fakturor, gör förslagsställaren 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.

Regelrådet finner redovisningen av särskilda hänsyn till små företag vid reglernas utformning godtagbar.

Sammantagen bedömning

Redovisningen av berörda företag, som tillhandahåller interpersonella nummeroberoende kommunikationstjänster, utifrån antal och storlek hade med fördel kunnat vara tydligare men det hindrar inte att den befintliga redovisningen i alla delar är tillräckligt väl beskrivna.

Regelrådet finner därför att konsekvensutredningen uppfyller kraven i 6 och 7 §§ förordningen (2007:1244) om konsekvensutredning vid regelgivning.

Stöd till regelgivare i konsekvensutredningsarbetet finns i [Tillväxtverkets handledning för konsekvensutredning](#).

Regelrådet behandlade ärendet vid sammanträde den 23 mars 2022.

I beslutet deltog: Claes Norberg, ordförande, Anna-Lena Bohm, Hans Peter Larsson och Lennart Renbjer.

Ärendet föredrogs av: Steven Wall.



Claes Norberg
Ordförande



Steven Wall
Föredragande