

# Konsumentmarknadsavdelningen (KM)

Konsumenträttigheter och inkluderande IT

# KM:s främsta verksamhetsområden

- KM 1: Marknadsanalys och statistik  
Bredbandsfrämjande
- KM 2: Inkluderande IT, telefoni och posttjänster
- KM 3: Tillgång till telefoni  
Konsumenträttigheter

# Inkluderande IT

Över 20% av befolkningen har någon funktionsnedsättning. Samhällets digitalisering ökar. Målet är inkludering istället för exkludering i det digitaliserade samhället, genom bl.a.:

- Upphandlade tjänster - elektronisk kommunikation och post
- Innovationstävlingar – nya lösningar
- Standardisering – t.ex. tillgängligt gränssnitt

# Innovationstävlingar

- Syfte: finansiera utveckling av bättre lösningar för konsumenter med funktionsnedsättningar
- 2 ggr/år med olika teman, som motsvarar behov hos konsumenterna
- Sedan 2010
- Stort genomslag

# Upphandlade tjänster

- Tjänsterna utvecklas och utvärderas enligt användarnas behov
- När marknadens utbud inte är tillräckligt
- Finansieras med särskild budget
- Olika grupper med funktionsnedsättningar

# Exempel på upphandlade tjänster

- Fejjan för alla: Facebook för dövblinda
- Bildtelefoni: för personer som använder teckenspråk
- Teletal: telefonstöd vid kommunikationssvårigheter
- Portofri befordran av blindskriftsförsändelser
- Texttelefoni.se: samtal till vanlig telefon från hörselskadade
- Kostnadsfri nummerupplysning: när telefonkatalog är svårt
- Utsträckt posttjänst: funktionsnedsättning eller över 80 år

# Konsumenträttigheter

- Information inom PTS verksamhetsområde
- Tillsyn över lagen om elektronisk kommunikation (LEK)
- Reglering (föreskrifter och allmänna råd baserade på LEK)
- Konsumentperspektiv i interna/externa projekt
- Regeringsuppdrag inom elektronisk kommunikation
- Upphandling av telefoni i begränsade fall
- m.m...

# Konsumentlinan

- Konsumenttelefon mån-tors kl.9-11.30, tel. 08-678 55 00
- Brev, fax, mejl (pts@pts.se)
- Syften:
  - besvara allmänhetens frågor
  - föra klagomålsstatistik
  - bli informerade om problem på området



# Konsumentens synpunkter

Vad konsumenten framförallt vill:

1. Ha tillgång till en väl fungerande tjänst
2. Bli väl behandlad av operatörerna



# PTS är inte konsumentvägledare

- Avtalsrättsliga perspektiv: framför allt Konsumentverket
- Rådgivning finns hos konsumentvägledaren i kommunen eller Telekområdgivarna, och snart "Hallå Konsument"
- Tvistlösning hos Allmänna reklamationsnämnden (ARN)
- PTS ger ingen civilrättslig rådgivning
- PTS går inte in i enskildas tvister med sina operatörer
- PTS arbetar huvudsakligen med lagen om elektronisk kommunikation (LEK)

# KM 3:s arbete med lagen om elektronisk kommunikation (LEK)

- Tillgång till telefoni
- Obligatoriskt avtalsinnehåll, information om priser och villkor
- Specificerad telefonräkning
- Nummerspärr och kreditgräns
- Nummerflytt och operatörslås
- Bindningstid och uppsägningstid
- Information vid avtalsändring
- Information före avstängning