



REGERINGEN

Regeringsbeslut

II 1

2013-08-01

N2013/3639/ITP

Näringsdepartementet

Post- och telestyrelsen  
Box 5398  
102 49 Stockholm

**Uppdrag att utreda och föreslå hur informationen och tillsynsmöjligheterna kan förbättras vad gäller täckningskartors utformning, annan information om täckning samt mobilterminalers egenskaper**

---

**Regeringens beslut**

Regeringen uppdrar åt Post- och telestyrelsen (PTS) och Konsumentverket (KOV) att utreda och föreslå hur informationen och tillsynsmöjligheterna kan förbättras vad gäller

1. täckningskartors utformning,
2. annan information om täckning, samt
3. mobilterminalers egenskaper.

PTS och KOV ska även vid behov föreslå lagstiftning. För samtliga förslag ska kostnadsberäkningar redovisas.

För uppdraget anslås 300 000 kronor till PTS samt 300 000 kronor till KOV. Kostnaderna ska belasta anslaget 2:4 *Informationsteknik: Telekommunikation m.m.*, anslagsposten 1 Informationsteknik – del till PTS, inom utgiftsområde 22 Kommunikationer. Medlen till KOV utbetalas av PTS efter rekvisition från KOV med angivande av detta besluts diarienummer senast den 30 september 2013. Oförbrukade medel ska återbetalas till PTS, bankgiro 5052-1897, med angivande av detta besluts diarienummer senast den 30 september 2014.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Näringsdepartementet) senast den 31 mars 2014.

**Skälen för regeringens beslut**

Tjänster och erbjudanden på telekommarknaden präglas av att de ofta är komplexa och svåröverskådliga. KOV visade i den på uppdrag av regeringen framtagna Konsumentrapporten 2013-läget för Sveriges

konsumenter, att den största problemmarknaden för Sveriges konsumenter är telekommunikationstjänster (telefon, tv och internet). Området mobiltelefoni är det område konsumenter finner mest problematiskt. Det är särskilt oroande i en tid där digitaliseringen av samhället i många fall driver utvecklingen och där behovet av elektroniska kommunikationstjänster ökar hela tiden.

Samtliga mobiloperatörer använder sig av så kallade täckningskartor som med en bild indikerar var tjänster är tillgängliga, ibland med förklarande text. Dessa täckningskartor kan också vara en del av företagets marknadsföring. Sådan marknadsföring kan anses vara vilseledande om den innehåller oklar eller oriktig information alternativt om väsentlig information har utelämnats. Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har i ett antal beslut avgjort ärenden som har med mobiltäckning att göra. ARN:s beslut visar svårigheterna för konsumenter att på förhand få rätt information om mobiltäckning och att det läggs ett stort ansvar på konsumenten att tillgodogöra sig den information som finns på marknaden.

Det finns i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation bestämmelser om hur priser, taxor och allmänna villkor i konsumentavtal ska hållas allmänt tillgängliga. PTS har möjlighet att meddela verkställighetsföreskrifter. Täckningskartor eller annan information om täckning är normalt inte placerade i de allmänna villkoren och tillhör därmed inte sådan information som ska hållas allmänt tillgänglig på ett visst sätt.

Regeringen gav den 16 maj 2013 PTS i uppdrag (N2013/2537/ITP) att under ett antal veckor genomföra stickprovsmätningar av mobiltäckning runt om i landet. Av redovisningen framgår att det finns avvikelser mellan mätresultaten och operatörers utfästelser i täckningskartor. De här avvikelserna är störst när det gäller användningen av så kallade smarta telefoner vilka som regel har sämre egenskaper för radiomottagning än traditionella mobiltelefoner och därmed mindre täckningsareal.

Vid all trådlös kommunikation har den faktiska utrustningen/den mobila terminalen, t.ex. mobiltelefonen, också stor betydelse för mottagningen vilket påverkar täckningen i sig. Så kallade smarta telefoner har sämre mottagningsegenskaper än mer traditionella mobiltelefoner. Det kan handla om antennens utformning, storlek och placering i mobiltelefonen (t.ex. om den är inbyggd eller sticker ut). På marknaden i dag säljs mycket få traditionella mobilterminaler. I stället är det de smarta telefonerna, som dominerar användarnas efterfrågan. Användningen av smarta telefoner är en trend som förutspås komma att fortsätta i takt med att tjänsterna i näten blir alltmer avancerade. Få konsumenter har sådana tekniska kunskaper att de kan efterfråga rätt information. Informationen från mobiloperatören eller återförsäljaren får då avgörande betydelse för konsumentens möjligheter att skaffa sig viktig information, t.ex. inför ett köp.

Mobiltelefoner är radioutrustning och teleterminalutrustning enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/5/EG av den 9 mars 1999 om radioutrustning och teleterminalutrustning och om ömsesidigt erkännande av utrustningens överensstämmelse (det s.k. R&TTE-direktivet). Enligt direktivet gäller harmoniserade krav för radio- och teleterminalutrustning som sätts på marknaden i EU.

Mobiltäckning är av stor individuell och samhällelig betydelse i områden där människor bor, ofta vistas eller passerar. Information om täckning är mycket viktig för användaren för att kunna använda sig av tjänsterna fullt ut. Täckningskartor är att betrakta som en utfästelse om var tjänsterna som ingår i abonnemanget kommer att vara tillgängliga för användaren. Täckningskartor är ett kraftfullt verktyg för att ge konsumenter viktig information, men det förutsätter att de inte är missvisande.

Mobiloperatören har ett stort informationsövertag när det gäller täckning och har kunskap om terminalernas betydelse för mottagningen. Att konsumenter får tydlig och korrekt information om täckning genom bl.a. täckningskartor och olika mobilterminalers mottagningssegenskaper är grundläggande såväl för att konsumenter ska kunna fatta välgrundade beslut som en fungerande konkurrens på marknaden.

PTS och KOV ska därför gemensamt se över de alternativ som finns för att förbättra konsumenternas möjligheter att få relevant information och för myndigheterna att bedriva effektiv tillsyn på området. Myndigheterna ska vid behov föreslå ny alternativt förändrad lagstiftning.

På regeringens vägnar



Anna-Karin Hatt



Jörgen Samuelsson

Likalydande till

Konsumentverket  
Box 48  
651 02 Karlstad

Kopia till

Statsrådsberedningen/SAM  
Finansdepartementet/BA  
Landsbygdsdepartementet/ELT  
Justitiedepartementet/KO  
Näringsdepartementet/ RT och MK  
Sveriges Kommuner och Landsting  
Post- och telestyrelsen samverkansgrupp för bredband  
Post- och telestyrelsen, Bredbandsforums kansli  
Samtliga länsstyrelser  
Gotlands kommun  
Hallands läns landsting  
Skåne läns landsting  
Västra Götalands läns landsting  
Samtliga samverkansorgan  
Riksorganisationen Hela Sverige ska leva  
Skärgårdarnas Riksförbund  
SmåKom (De små kommunernas samverkan)