



Lovtidende A

2022

Udgivet den 29. april 2022

28. april 2022.

Nr. 523.

Bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester¹⁾

I medfør af § 4 a, stk. 1, nr. 1, 3 og 5, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, jf. lovbekendtgørelse nr. 128 af 7. februar 2014, som ændret ved lov nr. 1833 af 8. december 2020, fastsættes:

Anvendelsesområde

§ 1. Bekendtgørelsen omfatter oplysningskrav, pligter og rettigheder i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester.

Stk. 2. Bekendtgørelsen omfatter ikke maskine-til-maskine-tjenester.

Stk. 3. Bekendtgørelsens §§ 4-5, § 6, stk. 1-2, og § 7 gælder for udbydere af internetadgangstjenester med fast installationsadresse.

Offentliggørelse af oplysninger

§ 2. Udbydere af elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester skal offentliggøre vilkår og priser for de udbudte tjenester i overensstemmelse med bilag 1.

Stk. 2. De oplysninger, der er nævnt i stk. 1, skal offentliggøres på en klar, forståelig og maskinlæsbar måde og i et format, der er tilgængeligt for slutbrugere med handicap. Oplysningerne skal ajourføres regelmæssigt.

§ 3. Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og udbydere af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester må ikke ensidigt begrænse eller hindre slutbrugere i:

- 1) at tilgå RLAN, som udbydes af tredjepart, efter eget valg, eller
- 2) at tillade andre slutbrugere gensidig eller en mere generel adgang til disse udbyderes net gennem RLAN, herunder på grundlag af tredjeparts initiativer, som samler forskellige slutbrugeres RLAN og gør dem offentligt tilgængelige.

Skift af udbyder af internetadgangstjeneste

§ 4. Udbydere af internetadgangstjenester skal forsyne slutbrugere med tilstrækkelige oplysninger før og under skift af udbyder af internetadgangstjenester, herunder om procedure for udbyderskift og om ophør af slutbrugers eventuelle abonnementer på andre produkter, som forudsætter et internetadgangsabonnement hos den afgivende udbyder. Udbyderen skal endvidere oplyse om risiko for en periode med dobbeltbetaling og om mulighed for kompensation, jf. § 7.

Stk. 2. Udbydere af internetadgangstjenester må ikke forsinke skifteprocessen.

Stk. 3. Udbydere af internetadgangstjenester sikrer, at internetadgangstjenesten fortsat er tilgængelig, medmindre det ikke er teknisk muligt.

§ 5. Den modtagende udbyder forestår skifteprocessen.

Stk. 2. Udbydere må ikke foretage et skifte af udbyder for slutbrugeren uden slutbrugerens udtrykkelige samtykke.

Stk. 3. Slutbruger kan give den modtagende udbyder fuldmagt, jf. bilag 2, til at opsiges slutbrugers internetadgangstjeneste hos den afgivende udbyder. Fuldmagten skal indeholde de oplysninger, der fremgår af bilag 2, herunder mulighed for fravalg af markedsføring fra den afgivende udbyder.

Stk. 4. Den modtagende udbyder skal sikre, at aktivering af internetadgangstjenesten finder sted inden for det kortest mulige tidsrum på den dato og inden for den tidsfrist, der udtrykkeligt er aftalt med slutbrugeren.

Stk. 5. Den tid, tjenesten er utilgængelig i forbindelse med skiftet, må ikke udgøre mere end én arbejdsdag.

§ 6. Indtil den modtagende udbyder aktiverer internetadgangstjenesten, fortsætter den afgivende udbyder med at stille internetadgangstjenesten til rådighed på samme vilkår som hidtil.

Stk. 2. Slutbrugerens abonnementsaftale med den afgivende udbyder vedrørende den relevante internetadgangstjeneste ophører automatisk efter afslutningen af udbyderskiftet.

Stk. 3. Efter anmodning fra slutbruger videregiver den afgivende udbyder gratis i seks måneder efter skiftet e-mails modtaget på slutbrugerens hidtidige e-mailadresse tilknyttet

¹⁾ Bekendtgørelsen indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2018/1972/EU af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (teledirektivet), EU-Tidende 2018, nr. L 321, side 36.

en mailserver hos den afgivende udbyder til slutbrugerens nye e-mailadresse, hvis slutbrugeren ikke på anden vis fortsat kan tilgå den pågældende mailserver.

§ 7. Udbydere af internetadgangstjenester skal yde slutbrugere rimelig kompensation i tilfælde af en udbyders manglende overholdelse af forpligtelserne i §§ 4-5 eller § 6, stk. 1-2, samt i tilfælde af forsinket udbyderskift eller misbrug af udbyderskift foretaget af udbyderen eller på dennes vegne.

Ikrafttræden

§ 8. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2023.

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 1886 af 8. december 2020 om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester ophæves.

Energistyrelsen, den 28. april 2022

STINE LETH RASMUSSEN

/ Birgitta Bundgaard

Bilag 1**Oplysninger, der skal offentliggøres i henhold til § 2**

(Gennemsigtighed og offentliggørelse af oplysninger)

1. Virksomhedens kontaktoplysninger
2. Beskrivelse af de tjenester, der udbydes
 - 2.1. Omfanget af de tjenester, der udbydes, og de vigtigste egenskaber for hver udbudt tjeneste, herunder eventuelle minimumsniveauer for kvaliteten af tjenesten, hvor sådanne tilbydes, og enhver begrænsning, som pålægges af udbyderen, i brugen af leveret terminaludstyr
 - 2.2. Takster for de udbudte tjenester, herunder oplysninger om kommunikationsmængder (såsom begrænsninger på dataforbrug, antallet af taleminutter, antallet af beskeder) for bestemte abonnements- og prisvilkår og de gældende takster for yderligere kommunikationsenheder, numre eller tjenester, for hvilke der gælder særlige prisvilkår, gebyrer for adgang og vedligeholdelse, alle former for brugsgebyrer, særlige og målrettede takstordninger samt eventuelle ekstragebyrer og omkostninger til terminaludstyr
 - 2.3. Tilbudt eftersalgs-, vedligeholdelses- og kundeservice og de relevante kontaktoplysninger
 - 2.4. Standardaftalevilkår, herunder i givet fald oplysninger om aftalens varighed, gebyrer ved for tidlig opsigelse af aftalen, rettigheder i forbindelse med opsigelse af pakketilbud eller dele heraf og procedurer og direkte gebyrer i forbindelse med nummerportabilitet og andre identifikationsmidler
 - 2.5. Oplysninger om adgang til beredskabstjenester og lokaliseringsoplysninger om den kaldende part eller oplysninger om eventuelle begrænsninger for sidstnævnte, hvis virksomheden er udbyder af nummerbaserede interpersonelle kommunikationstjenester. Oplysninger om, i hvilken grad adgang til beredskabstjenester er understøttet eller ej, hvis virksomheden er udbyder af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester
 - 2.6. Detaljerede oplysninger om produkter og tjenester, herunder eventuelle funktioner, praksis, politikker og procedurer og ændringer i driften af tjenesten, specifikt udformet til slutbrugere med handicap, jf. EU-retten om harmonisering af tilgængelighedskrav til produkter og tjenesteydelser
3. Tvistbilægelsesordninger, herunder ordninger, der er fastlagt af den pågældende virksomhed.

Bilag 2

Ved slutbrugers afgivelse af fuldmagt til opsigelse af en internetadgangstjeneste, jf. § 5, stk. 3, skal følgende som minimum indgå i fuldmagten.

FULDMAGT

Hermed bekræftes, at jeg:

Navn:

Skriv navn på abonnent (fuldmagtsgiver)

Adresse:

Skriv vejnavn, husnummer og evt. etage/bogstav

Postnr. og by:

Skriv postnummer og by

Giver fuldmagt til, at:

Navn:

Skriv navn på udbyder

på mine vegne kan opsige mit internetabonnement [evt. abonnementsnummer eller lignende identifikation] hos [nuværende internetudbyder]

(Sæt evt. kryds):

☐ Min nuværende internetudbyder må ikke kontakte mig med markedsføring om internet.

Dato og bekræftelse fra fuldmagtsgiver (f.eks. ved underskrift eller elektronisk signatur):