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

(Text av betydelse för EES)

EUROPEISKA KOMMISSIONEN HAR BESLUTAT FÖLJANDE

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt,

med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2018/1972 av den 11 december 2018 om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation ([1]), särskilt artikel 102.3, och

av följande skäl:

(1) För att identifiera de viktigaste delarna av den avtalssammanfattning som tillhandahållare av allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster ska lämna till konsumenter, mikroföretag, små företag och organisationer som drivs utan vinstsyfte i enlighet med artikel 102.1 och 102.2 i direktiv (EU) 2018/1972 bör en mall fastställas för de viktigaste delarna av avtalssammanfattningen. Avtalssammanfattningen bör vara lätt att läsa, förstå och jämföra, med gemensam struktur och gemensamt format.

(2) Informationen i avtalssammanfattningen ska, oavsett om den är tryckt eller tillhandahålls elektroniskt, vara förenlig med tillämpliga tillgänglighetskrav i den unionslagstiftning som harmoniserar tillgänglighetskraven för produkter och tjänster i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 ([2]).

(3) Avtalssammanfattningen bör vara förenlig med de skyldigheter som följer av konsumentskyddslagstiftningen, såsom rådets direktiv 93/13/EEG ([3]), Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG ([4])och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU ([5]). Den bör också vara förenlig med de rättigheter och skyldigheter som följer av lagstiftningen om skydd av personuppgifter, såsom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 ([6]).

(4) För att underlätta läsbarheten bör avtalssammanfattningen inte, förutom i vederbörligen motiverade fall, vara längre än motsvarande en A4-sida med enkelsidigt tryck i lättläst typsnitt. För kombinerade tjänster bör den inte vara längre än tre A4-sidor med enkelsidigt tryck i lättläst typsnitt. Längre avtalssammanfattningar kan vara motiverade t.ex. av skäl som rör tillgängligheten för konsumenter med funktionsnedsättning. För att säkerställa jämförbarheten mellan olika erbjudanden om elektroniska kommunikationstjänster bör avtalssammanfattningens layout innefatta tydligt urskiljbara rubriker som de olika delarna grupperas under. För att konsumenterna lättare ska förstå och snabbt kunna identifiera viktig information bör de relevanta delarna under varje rubrik beskrivas med korta meningar. Med tanke på läsbarheten och för att möjliggöra utskrift bör tillräckliga marginaler lämnas mellan kanterna och själva texten.

([1]) EUT L 312, 17.12.2018, s. 36.

([2]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (EUT L 151, 7.6.2019, s. 70).

([3]) Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal (EGT L 95, 21.4.1993, s. 29).

([4]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22).

([5]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64).

([6]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).

(5) Flera olika faktorer avgör hur läsbart ett typsnitt är, bl.a. förhållandet mellan siktavstånd, teckenhöjd och i vilken mån teckenstorleken enkelt kan ökas när texten tillhandahålls elektroniskt. Vid läsning på kort avstånd anses en teckenstorlek på minst 10 punkter lätt att läsa för många konsumenter. Rubrikerna bör tydligt kunna särskiljas från texten, t.ex. genom ökad teckenstorlek. Allmänt använda sans serif-typsnitt kan användas för att förbättra läsbarheten. Lättlästhet bör också säkerställas genom tillräcklig kontrast, baserad på bästa praxis, mellan typsnittet och bakgrunden, i synnerhet om färger används.

(6) Avtalssammanfattningen bör normalt göras med en teckenstorlek på minst 10 punkter, men när det handlar om elektroniska enheter eller kanaler som används för försäljning av elektroniska kommunikationstjänster, såsom förbetalda tjänster som huvudsakligen säljs hos återförsäljare, kan det vara nödvändigt att i motiverade fall minska teckenstorleken, t.ex. för att den ska rymmas på förpackningen eller utrustningen. Förbetalda tjänster säljs ibland i förpackningar med dimensioner som omöjliggör en teckenstorlek på 10 punkter.

(7) De föreskrivna uppgifterna bör tillhandahållas direkt i sammanfattningen och inte genom hänvisning till andra informationskällor, såvida inte detta särskilt anges i anvisningarna för färdigställande av sammanfattningen, Användningen av visuellt material, såsom symboler, ikoner och grafik, eller användningen av hyperlänkar eller popupfönster får inte negativt påverka läsbarheten och får inte vara störande så att de riskerar att dra konsumentens uppmärksamhet från sammanfattningens innehåll. Avtalssammanfattningens innehåll bör fokusera på de viktigaste uppgifter som konsumenten behöver för att jämföra erbjudanden och fatta välgrundade beslut.

(8) Specialiserat språk, teknisk jargong och akronymer bör undvikas.

(9) Det är mycket viktigt för konsumenterna att tjänsterna beskrivs på ett standardiserat sätt. De tjänster som omfattas av avtalssammanfattningen och de volymer som ingår per faktureringsperiod, om tillämpligt, bör anges. Volymerna bör avse den kvantitet samtal, meddelanden och data som ingår i tjänsten, inbegripet, i förekommande fall, den policy om normal roaminganvändning som tillämpas av tillhandahållaren. Samtal ska mätas per minut eller sekund i enlighet med leverantörens förhandsinformation och meddelanden ska mätas baserat på antal och mängd data angiven i megabyte eller gigabyte, om tillämpligt.

(10) Avtalssammanfattningen bör omfatta uppgifter som gör det möjligt för konsumenten att kontakta sin leverantör, i synnerhet vid klagomål. Relevanta kontaktuppgifter kan, förutom e-postadress eller telefonnummer, omfatta möjlighet att använda webbformulär eller andra typer av direktkontakt.

(11) De elektroniska kommunikationstjänsterna ska beskrivas tydligt och tjänsternas viktigaste funktioner ska anges. Om tillämpligt ska typen av utrustning beskrivas.

(12) I artikel 4.1 d i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2015/2120 ([7]) föreskrivs att ett avtal som omfattar internetanslutningstjänster också ska innehålla en tydlig och begriplig förklaring av den lägsta, den normalt tillgängliga, den maximala respektive den marknadsförda nedladdnings- och uppladdningshastigheten när det gäller fasta nät eller den uppskattade maximala och annonserade nedladdnings- och uppladdningshastigheten för internetanslutningstjänsterna när det gäller mobilnät. Enligt artikel 102.3 f i direktiv (EU) 2018/1972 ska en sammanfattning av denna information ingå i avtalssammanfattningen. Avtalssammanfattningen ska innefatta den lägsta, den normalt tillgängliga och den maximala nedladdnings- och uppladdningshastigheten för internetanslutningstjänsten när det gäller fasta nät samt den uppskattade maximala nedladdnings- och uppladdningshastigheten för internetanslutningstjänsten när det gäller mobilnät.

([7]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2015/2120 av den 25 november 2015 om åtgärder rörande en öppen internetanslutning och om ändring av direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster och förordning (EU) nr 531/2012 om roaming i allmänna mobilnät i unionen (EUT L 310, 26.11.2015, s. 1).

(13) I artikel 4.1 e i förordning (EU) 2015/2120 föreskrivs att ett avtal som omfattar internetanslutningstjänster också ska innehålla en tydlig och begriplig förklaring av vilka rättsmedel som finns tillgängliga för konsumenten i enlighet med nationell rätt vid skillnader mellan faktisk prestanda avseende internetanslutningstjänstens hastighet och den prestanda som har angetts i avtalet. Enligt artikel 102.3 f i direktiv (EU) 2018/1972 ska en sammanfattning av denna förklaring ingå i avtalssammanfattningen. Avtalssammanfattningen bör inbegripa en sammanfattning av de rättsmedel som konsumenten har tillgång till enligt nationell rätt i de fall där det finns skillnader mellan internetanslutningens faktiska prestanda när det gäller hastighet eller andra tjänstekvalitetsparametrar och den prestanda som anges i avtalet.

(14) Prisuppgifterna bör inkludera tillämpligt aktiveringspris samt återkommande och konsumtionsrelaterade avgifter, som priset per faktureringsperiod och per månad, för att uppnå jämförbarhet, liksom eventuella rabatter och, i förekommande fall, priset för utrustningen. När ett kampanjpris gäller bör detta anges tydligt, tillsammans med giltighetsperioden för erbjudandet och det totala priset utan kampanjerbjudandet. Informationen om taxor som inte ingår i det återkommande priset kan vara omfattande och det bör räcka att det i sammanfattningen anges att dessa uppgifter finns tillgängliga separat, som en del av en fullständig förhandsinformation t.ex. i elektronisk form.

(15) Informationen om villkoren för uppsägning under rubriken ”Löptid, förlängning och uppsägning” bör avse uppsägning av avtal, inklusive kombinerade erbjudanden, när avtalstiden löpt ut och vid tidig uppsägning, om tillämpligt enligt unionslagstiftning och nationell lagstiftning, inbegripet avgifter vid uppsägning av avtalet i förtid och information om upplåsning av terminalutrustning.

(16) Om informationen om olika produkter och tjänster för slutanvändare med funktionsnedsättning är omfattande och varierande får avtalssammanfattningen ange att dessa detaljerade uppgifter finns tillgängliga separat, t.ex. i elektronisk form.

(17) I det frivilliga avsnittet för annan relevant information får tillhandahållarna lägga in ytterligare information som krävs enligt unionslagstiftning eller nationell rätt innan en konsument blir bunden av ett avtal eller ett motsvarande erbjudande. Det kan t.ex. röra sig om information om leverantörsbyte, säkerhet, hantering av personuppgifter, energikonsumtion eller koldioxidutsläpp. När medlemsstaterna utövar sin frihet att i sin nationella lagstiftning behålla eller införa bestämmelser om aspekter som inte omfattas av artikel 102 i direktiv (EU) 2018/1972 kan tillhandahållarna föra in de relevanta uppgifterna i detta frivilliga avsnitt.

(18) Enligt artikel 123 i direktiv (EU) 2018/1972 ska kommissionen regelbundet se över tillämpningen av denna genomförandeförordning, som en del av rapporten om tillämpningen av avdelning III i del III i det direktivet.

(19) Organet för europeiska regleringsmyndigheter för elektronisk kommunikation har rådfrågats.

(20) De åtgärder som föreskrivs i denna förordning är förenliga med yttrandet från kommunikationskommittén.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Mall för avtalssammanfattningen

Tillhandahållare av andra allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster än överföringstjänster som används för tillhandahållande av maskin till maskin-tjänster ska använda den mall för avtalssammanfattningen som finns i del A i bilagan, i enlighet med de anvisningar som fastställs i del B i bilagan.

Artikel 2

Presentationen av innehållet

1. Avtalssammanfattningen ska inte, förutom i vederbörligen motiverade fall, vara längre än motsvarande en A4-sida med enkelsidigt tryck. När tjänster eller tjänster och terminalutrustning, som omfattar åtminstone en internetanslutningstjänst eller en allmänt tillgänglig nummerbaserad interpersonell kommunikationstjänst, paketeras i ett enda avtal, ska avtalssammanfattningen inte, förutom i vederbörligen motiverade fall, vara längre än tre A4-sidor med enkelsidigt tryck.

2. Uppgifterna i avtalssammanfattningen ska förtecknas i samma ordning som rubrikerna i bilagan i porträttformat. Det typsnitt som används ska vara sådant att texten blir lättläst. Teckenstorleken ska vara minst 10 punkter. I vederbörligen motiverade fall får en mindre teckenstorlek användas; i sådana fall bör det vara möjligt att förstora avtalssammanfattningen på elektronisk väg eller att på begäran få den med en teckenstorlek på minst 10 punkter.

3. Avtalssammanfattningens innehåll ska vara lätt att läsa med tillräcklig kontrast mellan typsnittet och bakgrunden, i synnerhet om färger används. Visuellt material får inte skymma text.

4. Avtalssammanfattningen ska skrivas på ett sådant sätt att språket är lätt att läsa och förstå för konsumenten. Avtalssammanfattningen ska fokusera på de viktigaste uppgifter som konsumenten behöver för att jämföra erbjudanden och fatta välgrundade beslut.

5. Rubrikerna ska tydligt kunna urskiljas från övriga texten.

Artikel 3

Ikraftträdande och tillämpning

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Den ska tillämpas från och med den 21 december 2020.

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel den 17 december 2019.

På kommissionens vägnar
Ordförande
Ursula VON DER LEYEN

BILAGA

MALL FÖR AVTALSSAMMANFATTNING

DEL A – Mall

[Beteckning på tjänsten]

[Tillhandahållare/tillhandahållarens logotyp]

[Kontaktuppgifter]

Avtalssammanfattning

- Denna avtalssammanfattning omfattar de viktigaste delarna av tjänsteerbjudandet i enlighet med EU-lagstiftningen ([1]).
- Den underlättar jämförelser mellan olika tjänsteerbjudanden.
- Den fullständiga informationen om tjänsten finns i andra dokument.

Tjänst*er och utrustning*

[…]

Internettjänstens hastighet samt rättsmedel

[…]

Pris

[…]

Löptid, förlängning och uppsägning

[…]

Funktioner för slutanvändare med funktionsnedsättning

[…]

Annan relevant information

[…]

([1]) Artikel 102.3 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2018/1972 av den 11 december 2018 om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation (EUT L 321, 17.12.2018, s. 36).

DEL B – Anvisningar för att färdigställa avtalssammanfattningsmallen

Den erbjudna elektroniska kommunikationstjänstens (en eller flera) beteckning eller varumärke ska stå omedelbart ovanför titeln ”Avtalssammanfattning”. Tillhandahållarens namn ska stå omedelbart efter den elektroniska kommunikationstjänstens (en eller flera) beteckning. Tillhandahållaren får lägga in sin logotyp till höger om titeln ”Avtalssammanfattning”. De tre inledande meningarna utgör en integrerad del av avtalssammanfattningen och får inte ändras.

Tillhandahållarens namn, adress och direkta kontaktuppgifter och, om ej samma, de direkta kontaktuppgifter som ska användas vid eventuella klagomål, ska stå under tillhandahållarens namn. Avtalssammanfattningen ska vara daterad.

Om avtalet inte omfattar något tillhandahållande av terminalutrustning, ska hänvisningen till utrustning under rubriken ”Tjänst[er och utrustning]” utgå eller anges som ej tillämpligt. Om avtalet inte omfattar någon internetanslutningstjänst, ska avsnittet ”Internetanslutningstjänstens hastighet samt rättsmedel vid problem” utgå eller anges som ej tillämpligt. Om ingen ytterligare information tillhandahålls, ska avsnittet ”Annan relevant information” utgå eller anges som ej tillämpligt.

Kursiverat typsnitt används i del A för att illustrera att ovannämnda rubriker och relaterade uppgifter inte är obligatoriska i samtliga fall. Hakparanteserna i del A ska ersättas med de föreskrivna uppgifterna.

Avsnittet ”Tjänster och utrustning”

> En beskrivning av de viktigaste egenskaperna för de berörda elektroniska kommunikationstjänsterna, t.ex. fast taltelefoni, mobil taltelefoni, mobil internetanslutning, fast internetanslutning, överföringstjänst för TV-sändning eller nummeroberoende interpersonella kommunikationstjänster ska tillhandahållas. För kombinerade erbjudanden enligt artikel 107 i direktiv (EU) 2018/1972 ska, om tillämpligt, också typen av terminalutrustning och tjänster, t.ex. tv-paket, beställvideo (VOD) eller andra medietjänster beskrivas. För överföringstjänster för tv-sändning, eller kombinerade erbjudanden som omfattar sådana tjänster, får den erbjudna typen av tv-paket beskrivas om det inte är möjligt att ange samtliga kanaler som ingår i paketet. För kombinerade erbjudanden ska tjänsterna anges i samma ordning som i detta stycke. Beskrivningen ska, i förekommande fall, inbegripa volym eller kvantitet för samtal, meddelanden och data samt den policy om normal roaminganvändning som tillämpas av tillhandahållaren.

Avsnittet ”Internettjänstens hastighet samt rättsmedel”

> Om tjänsten omfattar internetanslutning, ska en sammanfattning av den information som krävs enligt artikel 4.1 d och e i förordning (EU) 2015/2120 ingå. För fasta internetanslutningstjänster ska den lägsta, den normalt tillgängliga och den maximala nedladdnings- och uppladdningshastigheten anges och för mobila internetanslutningstjänster ska den uppskattade maximala nedladdnings- och uppladdningshastigheten anges. Det ska finnas en sammanfattning av de rättsmedel som enligt nationell lagstiftning står till konsumentens förfogande vid kontinuerliga eller regelbundet återkommande skillnader mellan faktisk prestanda avseende internetanslutningstjänstens hastighet eller andra parametrar för tjänstekvalitet och den prestanda som anges i avtalet.

Avsnittet ”Pris”

> För elektroniska kommunikationstjänster som tillhandahålls mot direkt monetär betalning ska detta avsnitt omfatta kostnaden för aktivering av tjänsten och återkommande eller konsumtionsrelaterade avgifter.
>
> För abonnemangsavtal ska det återkommande priset inklusive skatter, per faktureringsperiod anges, och om faktureringsperioden inte är på en månad ska även priset per månad anges. Eventuella ytterligare fasta priser, t. ex. för aktivering av tjänsten och, om tillämpligt, priset för utrustning, ska anges liksom eventuella tidsbegränsade rabatter, i förekommande fall.
>
> Om tillämpligt ska de konsumtionsrelaterade avgifter som tillämpas när de volymer som ingår i det återkommande priset har överskridits anges i avtalssammanfattningen. Om tillämpligt, ska uppgifter om taxor för ytterligare tjänster som inte ingår i de återkommande priserna anges så att de finns tillgängliga separat.
>
> När tjänsten tillhandahålls utan direkt monetär betalning, men omfattar vissa skyldigheter för användarna som villkor för tjänsten, ska dessa anges.

Avsnittet ”Löptid, förlängning och uppsägning”

Avtalssammanfattningen ska omfatta information om avtalets löptid i månader och om de viktigaste villkoren för förlängning och uppsägning på grund av att avtalet löper ut och i förekommande fall för förtida uppsägning. Avgifterna för förtida uppsägning, inklusive information om upplåsning av terminalutrustningen, ska anges. Denna information kommer inte påverka andra grunder för uppsägning enligt unionslagstiftning eller nationell lagstiftning t.ex. vid bristande överensstämmelse med avtalet.

Avsnittet ”Funktioner för slutanvändare med funktionsnedsättning”

Avsnittet ska omfatta information om de viktigaste produkterna och tjänsterna för slutanvändare med funktionsnedsättning. Detta kan kan innefatta, om tillgängligt, åtminstone realtidstext, totalkonversationstjänster, relätjänster, nödkommunikation med tillgänglighet, specialutrustning, särskilda taxor och tillgänglighetsinformation. Om tillämpligt, kan det anges att närmare upplysningar finns tillgängliga separat.

Avsnittet ”Annan relevant information”

Tillhandahållaren kan lämna ytterligare information som krävs enligt unionslagstiftning eller nationell lagstiftning innan konsumenten blir bunden av ett avtal eller ett motsvarande erbjudande.