

Kontor/afdeling
Center for Tele

Dato
25-11-2021

J nr. 2021-7196

/mmat

Høring over nye regler om skift af bredbåndsudbydere

Energistyrelsen sender vedlagte udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester i høring.

Ved ændringen indsættes nye regler i bekendtgørelsen, som regulerer forhold i forbindelse med skift af udbydere af internetadgangstjenester. Ændringerne er markeret.

Energistyrelsen skal anmode om at modtage eventuelle høringssvar til de nye regler om skift af bredbåndsudbydere **senest den 6. januar 2022**.

Høringssvar med angivelse af j.nr. 2021-7196 bedes sendt til tele@ens.dk med kopi til mmat@ens.dk og djg@ens.dk.

Baggrund

Udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester implementerer dele af art. 106 og 115 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2018/1972 (herefter teledirektivet).

På baggrund af et initiativ i den forrige regerings teleudspil fra 2018 har aktørerne i telebranchen arbejdet på en brancheaftale om skift af bredbåndsudbydere. Da det ikke er lykkedes branchen at nå til enighed, vil regeringen nu regulere området.

Energistyrelsen har i den forbindelse indhentet input fra en række interessenter. Styrelsen har desuden været i dialog med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i forhold vejledning og vurderinger i forbindelse med overvejelser om regulering af winback. Ved winback forstås, at en virksomhed henvender sig til en tidligere kunde for at vinde denne tilbage som kunde.

Indhold i den nye regulering

Bekendtgørelsesudkastet indebærer, at der fastsættes nye regler om skift af udbydere af internetadgangstjenester.

Formålet med ændringerne af bekendtgørelsen er at sikre, at slutbrugere enkelt og effektivt kan skifte udbydere af internetadgangstjenester.

De nye regler om skift af udbydere af internetadgangstjenester indeholder bestemmelser om bl.a. oplysningspligt, begrænsning af nedetid og sikring af fortsat tilgængelighed samt om afregning, jf. teledirektivets art. 106.

Energistyrelsen

Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

Niels Bohrs Vej 8
6700 Esbjerg

T: +45 3392 6700
E: ens@ens.dk

www.ens.dk

Der fastsættes endvidere krav om videresendelse af e-mails efter skiftet, jf. teledirektivets art. 115 og bilag VI B, del b.

Endelig fastsættes der regler om, at slutbruger kan give den modtagende udbyder fuldmagt til at opsiges slutbrugers internetadgangstjeneste hos den afgivende udbyder. I den forbindelse kan slutbruger tage stilling til, om den afgivende udbyder må markedsføre tilbud, der omfatter internetadgangstjenester, over for slutbruger i opsigelsesperioden (winback).

Telebranchen har tilkendegivet, at de vil samarbejde om at aftale de konkrete administrative og tekniske procedurer for at sikre en enkel og hurtig skifteproces.

Vurdering af principper for agil erhvervsrettet regulering

Principperne for agil erhvervsrettet regulering vurderes at være efterlevet eller ikke være relevant for de konkrete ændringer af bekendtgørelsesudkastet.

Ikrafttræden

Bekendtgørelsen forventes at blive udstedt i januar 2022 og træde i kraft den 1. juli 2022 med henblik på, at branchen har tid til at aftale og indarbejde de detaljerede administrative og tekniske processer.

Høringssvar

Udkast til bekendtgørelse er sendt i høring hos de parter, der fremgår af vedlagte høringsliste.

Eventuelle spørgsmål kan rettes til Marianne Mathiesen på tlf. 33 95 08 83 eller mmat@ens.dk.

De modtagne høringssvar vil blive offentliggjort på Høringsportalen. Ved afgivelse af høringssvar giver høringsparten samtykke til offentliggørelse af høringssvaret, herunder afsenders navn og mailadresse samt evt. øvrige kontaktoplysninger, der fremgår af høringssvaret.

Med venlig hilsen

Marianne Mathiesen