

# **Telefonitjänster**

**Bilaga 2 till Konsekvensutredning avseende Europeiska kommissionens förslag till direktiv om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster**

Myndigheten för delaktighet 2016

# Innehåll

<b>Sammanfattade bedömningar .....</b>	<b>3</b>
Identifiering av produkter och tjänster .....	3
Aktörer som berörs .....	3
Reglering på området .....	3
Kostnader .....	3
Effekter och konsekvenser.....	4
<b>Produkter och tjänster .....</b>	<b>5</b>
Produkter och tjänster som omfattas.....	5
Tillgänglighetsdirektivets krav för telefontjänster, däribland larmtjänster och tillhörande terminalutrustning med avancerad datorkapacitet för konsumentbruk	6
<b>Aktörer .....</b>	<b>8</b>
<b>Befintligt regelverk avseende tillgänglighet .....</b>	<b>9</b>
EU-reglering .....	9
Nationell reglering.....	18
Normer och standarder .....	19
<b>Nuläge .....</b>	<b>22</b>
Telefontjänster .....	22
<b>Myndighetens bedömningar .....</b>	<b>26</b>
Direktivets krav i förhållande till befintligt regelverk.....	26
Oklarheter i direktivets omfattning.....	26
<b>Referenser .....</b>	<b>29</b>

MFD återger här bedömningar om konsekvenser avseende området telefonitjänster. I direktivet beskrivs telefonitjänster, däribland larmtjänster och tillhörande terminalutrustning med avancerad datorkapacitet för konsumentbruk samlat. MFD har dock bedömt att konsekvenserna för ”tillhörande terminalutrustning med avancerad datorkapacitet” motsvarar konsekvenserna för datorer och operativsystem. De beskrivs därför närmare i konsekvensutredningens bilaga 1.

## Sammanfattade bedömningar

### Identifiering av produkter och tjänster

Myndigheten för delaktighet (MFD) tolkar tillgänglighetsdirektivets definition som att telefonitjänster motsvarar abonnemang för mobiltelefoni och fast telefoni, eventuellt även internet. Larmtjänster motsvaras, enligt MFD, av larmtjänster motsvarande 112 och Viktigt meddelande till allmänheten (VMA).

### Aktörer som berörs

Privata aktörer som berörs av tillgänglighetsdirektivet är mobiltelefonioperatörer, fasttelefonioperatörer och eventuellt internetoperatörer. Andra aktörer som berörs är SOS Alarm AB samt Post- och telestyrelsen (PTS).

### Reglering på området

Ramdirektivet och USO-direktivet reglerar telekommunikationstjänster och innehåller bland annat skrivningar om att användare med funktionsnedsättning ska ges tillgång till elektroniska kommunikationstjänster på likvärdiga villkor som andra konsumenter och till överkomliga priser.

### Kostnader

MFD har inte kunnat bedöma eventuella kostnader.

## **Effekter och konsekvenser**

Tillgänglighetsdirektivets krav på telefonitjänster innebär inte en höjning av ambitionsnivån avseende människors tillgång till telefoni. Den är redan uttryckt i Ramdirektivet och USO-direktivet. Däremot stärks kraven på att operatörer informerar användare på ett tillgängligt sätt om deras tjänster. MFD har svårt att bedöma hur krävande kraven avseende funktion med bland annat stödtjänster är i praktiken och bedömer att kraven innebär samma åtagande oavsett hur stora operatörerna är, vilket innebär ett i relation till operatörernas storlek större åtagande för mindre operatörer än för de stora operatörerna.

# Produkter och tjänster

## Produkter och tjänster som omfattas

MFD tolkar tillgänglighetsdirektivets definition som att telefonitjänster motsvarar abonnemang för mobiltelefoni och fast telefoni, eventuellt även internet, men inte tjänster som levereras i näten, som exempelvis trygghetslarm, texttelefoni, inbrottslarm, GPS-larm, och andra serverklienttjänster. MFD:s tolkning baseras på den definition av telefonitjänster som tillgänglighetsdirektivet hänvisar till.<sup>1</sup>

Larmtjänster motsvaras, enligt MFD, av larmtjänster motsvarande 112 och Viktigt meddelande till allmänheten (VMA).

## Gränsdragningsproblematik

MFD bedömer att det i tillgänglighetsdirektivet tillhandahåller en otydlig definition av telefonitjänster. I det ursprungliga förslaget till tillgänglighetsdirektiv definieras telefonitjänster som ”tjänster i den mening som avses i artikel 2 a i Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/21/EG.” Direktivet är det så kallade ramdirektivet och hänvisningen är till ramdirektivets definition av elektroniskt kommunikationsnät. Artikel 2 c i ramdirektivet definierar elektronisk kommunikationstjänst och MFD tar det för troligt att hänvisningen snarare borde ha gjorts dit, eftersom artikel 2 a i ramdirektivet inte definierar en tjänst. Även om tillgänglighetsdirektivets hänvisning skulle vara till artikel 2 c i ramdirektivet bedömer MFD att det är oklart om även internetoperatörer omfattas. Tillgänglighetsdirektivet använder termen telefonitjänst

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/21/EG: ”elektronisk kommunikationstjänst: en tjänst som vanligen tillhandahålls mot ersättning och som helt eller huvudsakligen utgörs av överföring av signaler i elektroniska kommunikationsnät, däribland teletjänster och överföringstjänster i nät som används för rundradio, men inte tjänster i form av tillhandahållande av innehåll som överförs med hjälp av elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster eller utövande av redaktionellt ansvar över detta innehåll. Den omfattar inte de av informationssamhällets tjänster enligt definitionen i artikel 1 i direktiv 98/34/EG som inte helt eller huvudsakligen utgörs av överföring av signaler i elektroniska kommunikationsnät.”

medan ramdirektivet definierar elektronisk kommunikationstjänst. MFD anser att en telefonitjänst rimligen är en delmängd av vad som kan ingå i elektronisk kommunikationstjänst.

På grund av oklarheten i definitionen av telefonitjänst bedömer MFD att det inte framgår av direktivet om det ska omfatta enbart mobiltelefonitjänster och fasttelefonitjänster eller om det även ska omfatta tillgång till internet.

## **Tillgänglighetsdirektivets krav för telefonitjänster, däribland larmtjänster och tillhörande terminalutrustning med avancerad datorkapacitet för konsumentbruk**

### **A. Tjänster:**

1. Följande åtgärder ska vidtas för att se till att tjänsterna tillhandahålls på ett sätt som i största möjliga utsträckning möjliggör förutsebar användning bland personer med funktionsbegränsning, inbegripet personer med funktionsnedsättning:
  - a) Tillgängligheten för de produkter som de använder vid tillhandahållandet av tjänsten ska säkerställas, i enlighet med bestämmelserna i punkt B om tillhörande terminalutrustning med avancerad datorkapacitet för konsumentbruk.
  - b) Information ska tillhandahållas om hur tjänsten fungerar, om dess egenskaper när det gäller tillgänglighet och om dess faciliteter enligt följande:
    - i) Informationsinnehållet ska finnas tillgängligt i de textformat som kan användas för att skapa alternativa stödjande format som användarna ska kunna presentera på olika sätt och uppfatta med mer än ett sinne.
    - ii) Alternativ till innehåll som inte består av text ska tillhandahållas.
    - iii) Elektronisk information, inklusive tillhörande nätapplikationer som krävs för att få tillgång till tjänsten, ska tillhandahållas i enlighet med led c.

- c) Webbplatser ska göras tillgängliga på ett enhetligt och ändamålsenligt sätt så att användarna kan uppfatta, hantera och begripa dem, bland annat så att presentationen av innehållet och interaktionen med innehållet kan anpassas, vid behov med hjälp av ett tillgängligt elektroniskt alternativ, på ett sätt som underlättar interoperabiliteten med olika användarprogram och hjälpmedel på unionsnivå och internationell nivå.
- d) Lättillgänglig information ska tillhandahållas för att underlätta komplementariteten med stödtjänster.
- e) Funktioner, metoder, riktlinjer och förfaranden ska inbegripas, liksom ändringar i de berörda tjänsternas verksamhet, för att tillgodose behoven hos personer med funktionsbegränsning.

**B. Tillhörande terminalutrustning med avancerad datorkapacitet för konsumentbruk:**

Kraven återges i konsekvensutredningens bilaga 1 om datorer, surfplattor, smarta telefoner och operativsystem.

## Aktörer

Privata aktörer som berörs av direktivet är mobiltelefonioperatörer, fasttelefonioperatörer och eventuellt internetoperatörer.

MFD bedömer att Post- och telestyrelsen (PTS) berörs, antingen om de ges en marknadskontrollfunktion eller om de samverkar med den myndighet som får en marknadskontrollfunktion. Eftersom PTS har tillsynsansvar för lagen om elektronisk kommunikation (LEK) bedömer MFD att samråd mellan PTS och den myndighet som utövar marknadskontroll avseende tillgänglighetsdirektivet bör ske eftersom tillgänglighetsdirektivet och LEK berör samma aktörer med snarlika krav avseende tillgänglighet.

SOS Alarm AB omfattas, då de driver larmtjänsten 112 som finansieras av staten. Larmtjänsten 112 är det nationella nödnumret dit allmänheten kan ringa vid nödsituationer då det föreligger fara för liv, egendom eller miljö.



# Befintligt regelverk avseende tillgänglighet

## EU-reglering

### **Direktiv om ett gemensamt regelverk för elektronisk kommunikationsnät och kommunikationstjänster (ramdirektivet), 2002/21/EG**

Telefonitjänster regleras genom det så kallade Ramdirektivet<sup>2</sup>, som anger det övergripande regelverket inom telekomområdet. Preciseringar av krav som berör personer med funktionsnedsättning anges i direktivet om samhällsomfattande tjänster<sup>3</sup> (USO-direktivet).

I ramdirektivets artikel 8 punkt 2 a anges att nationella regleringsmyndigheter ska främja konkurrens vid tillhandahållandet av elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster samt tillhörande faciliteter och därvid bland annat säkerställa att användarna, inbegripet personer med funktionsnedsättning, äldre användare och användare med särskilda sociala behov, får maximalt utbyte när det gäller urval, pris och kvalitet.

I ramdirektivets artikel 8 punkt 4 e anges att nationella regleringsmyndigheter ska främja de intressen som medborgarna har genom att bland annat tillgodose behoven hos särskilda samhällsgrupper, i synnerhet hos användare med funktionshinder, äldre användare och användare med särskilda behov.

---

<sup>2</sup> Direktiv 2002/21/EG om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (ramdirektiv). Ändringar införda genom direktiv 2009/140/EG.

<sup>3</sup> Direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (direktiv om samhällsomfattande tjänster). Ändringar införda enligt direktiv 2009/136/EG. Kallas ibland USO-direktivet, då samhällsomfattande tjänster benämns universal services obligation på engelska.

I direktiv 2009/140/EG om ändring i ramdirektivet<sup>4</sup> stärks ramdirektivets skrivningar om fri- och rättigheter för personer med bland annat funktionsnedsättning. En nyhet gentemot det ursprungliga ramdirektivet är att det uttalas att vissa aspekter av terminalutrustning omfattas för att underlätta tillträde för användare med funktionshinder.

Dessutom hänvisas till rättigheter enligt den europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna och de allmänna principerna i gemenskapsrätten. Åtgärder angående slutanvändares tillgång till eller användning av tjänster och tillämpningar genom elektroniska kommunikationsnät som kan medföra en inskränkning av fri- och rättigheterna får införas endast om de är lämpliga, proportionella och nödvändiga i ett demokratiskt samhälle. Åtgärderna får vidtas endast med vederbörlig respekt för principen om presumtion för oskuld och rätten till integritet.

Även definitionen av elektroniskt kommunikationsnät i ramdirektivets artikel 2 ändrades genom direktiv 2009/140/EG till ”system för överföring och i tillämpliga fall utrustning för koppling eller dirigerering samt andra resurser, inbegripet nätkomponenter som inte är aktiva, som medger överföring av signaler via tråd, via radio, på optisk väg eller via andra elektromagnetiska överföringsmedier. Däribland satellitnät, fasta nät (kretskopplade och paketkopplade, inbegripet Internet) och markbundna mobilnät, elnätsystem i den utsträckning dessa används för signalöverföring, rundradionät samt kabel-tv-nät, oberoende av vilken typ av information som överförs.”<sup>5</sup>

I skäl 3 i ändringsdirektivet<sup>6</sup> anges att det inom ramen för en reform för att fullborda den inre marknaden för elektronisk kommunikation ingår att utarbeta en effektiv och samordnad strategi för att bland annat förstärka bestämmelserna för användare med funktionshinder för att uppnå ett informationssamhälle för alla. Dessutom anges i skäl 11 att ramdirektivet bör utökas till att omfatta även vissa aspekter av

---

<sup>4</sup> Direktiv 2009/140/EG om ändring av direktiv 2002/21/EG om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster, direktiv 2002/19/EG om tillträde till och samtrafik mellan elektroniska kommunikationsnät och tillhörande faciliteter och direktiv 2002/20/EG om auktorisation för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster.

<sup>5</sup> Direktiv 2009/140/EG.

<sup>6</sup> Direktiv 2009/140/EG.

radioutrustning och teleterminalutrustning enligt det så kallade R&TTE-direktivet (som ersatts av Radioutrustningsdirektivet), om ömsesidigt erkännande av utrustningens överensstämmelse och konsumentutrustning som används för digital-tv för att underlätta tillträde för användare med funktionshinder. I skäl 22 anges att det i regelverket bör säkerställas att samtliga användare, däribland bland andra personer med funktionshinder och äldre, enkelt får tillträde till högkvalitativa och prismässigt överkomliga tjänster. I skäl 73 anges att de villkor som kan fastställas för auktorisation (av operatörer eller motsvarande) bör inbegripa särskilda villkor som styr tillgången för användare med funktionshinder och offentliga myndigheters och larmtjänsters behov av att kommunicera sinsemellan och med allmänheten före, under och efter stora katastrofer.

### **Direktiv om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (USO-direktivet), 2002/22/EG**

USO-direktivet reglerar tillgången till elektroniska kommunikationstjänster. Kraven gäller dels tillgången till telefoni i bostaden oavsett var en person bor, dels likvärdig tillgång till telefoni för användare med funktionsnedsättning som för övriga användare, inbegripet till överkomliga priser.

#### **Skälen**

I USO-direktivets skäl 7 anges att medlemsstater bör säkerställa att telekomtjänster görs tillgängliga med angiven kvalitet för samtliga slutanvändare inom deras territorium, och att de tillhandahålls till ett överkomligt pris. Medlemsstaterna får vidta särskilda åtgärder för att garantera tillgången till tjänster i glesbygd men även för äldre, personer med funktionsnedsättning samt personer med särskilda sociala behov. Åtgärderna kan vara av sådan karaktär att de är direkt riktade mot konsumenterna.<sup>7</sup>

I skäl 13 i USO-direktivet anges att särskilda åtgärder kan vidtas för att till överkomliga priser garantera tillgång till samtliga allmänt tillgängliga telefonitjänster i fasta anslutningspunkter. Exempel på särskilda åtgärder för personer pekas ut. Bland dem finns tillgång till allmänna telefoner, tillhandahållande av texttelefoner eller liknande,

---

<sup>7</sup> Direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (direktiv om samhällsomfattande tjänster).

avgiftsfria nummerupplysningstjänster och specificerade telefonräkningar i alternativt format. Dessutom påtalas att särskilda åtgärder kan krävas för att låta personer med funktionsnedsättning få tillgång till larmtjänsten 112. Det påtalas också att särskilda åtgärder kan krävas för att ge möjlighet att på samma villkor som andra konsumenter kunna välja operatör. Det kan krävas framtagande av kvalitetsnormer och parametrar för de tjänster som riktas till personer med funktionsnedsättning.

I skäl 8 till direktivet om ändring av bland annat USO-direktivet<sup>8</sup> anges att, utan att det påverkar tillämpningen av R&TTE-direktivet, numer ersatt av Radioutrustningsdirektivet, ”bör vissa aspekter av terminalutrustning, inklusive utrustning i konsumentens lokaler som är avsedd för slutanvändare med funktionshinder, oavsett om deras särskilda behov beror på funktionshinder eller ålder, omfattas av tillämpningsområdet för direktiv 2002/22/EG (direktivet om samhällsomfattande tjänster) för att underlätta tillträdet till nät och användningen av tjänster. Sådan utrustning omfattar för närvarande radiomottagarutrustning som är avsedd att endast användas för mottagning av radio- och TV-sändningar samt speciella terminalapparater för hörselskadade slutanvändare.”

I skäl 9 till direktivet om ändring av bland annat USO-direktivet anges att ”medlemsstaterna bör införa åtgärder för att främja upprättandet av en marknad för allmänt tillgängliga produkter och tjänster som är anpassade för slutanvändare med funktionshinder. Detta kan ske bland annat genom att man hänvisar till europeiska standarder, inför krav på elektronisk tillgänglighet (e-tillgänglighet) vid förfaranden för offentlig upphandling och anbudsinfordringar och genomför lagstiftning som skyddar funktionshindrade slutanvändares rättigheter.”<sup>9</sup>

Skäl 12 i direktivet anger att ”funktionshindrade slutanvändare bör garanteras samma tillträde till tjänster som andra slutanvändare. För att

---

<sup>8</sup> Direktiv 2009/136/EG om ändring av direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster, direktiv 2002/58/EG om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation och förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen.

<sup>9</sup> Direktiv 2009/136/EG.

uppnå detta bör tillträdet vara funktionellt likvärdigt så att funktionshindrade slutanvändare kan utnyttja samma faciliteter för att använda tjänsterna som andra slutanvändare, men med andra medel.”<sup>10</sup>

Skäl 13 anger att ”definitionerna måste anpassas till principen om teknikneutralitet och vara förenliga med den tekniska utvecklingen. Särskilt villkoren för tillhandahållandet av en tjänst bör vara skilda från de faktiska definierande delarna av en allmänt tillgänglig telefonitjänst, det vill säga en elektronisk kommunikationstjänst tillgänglig för allmänheten för utgående eller inkommande samtal, direkt eller indirekt, nationella eller nationella och internationella samtal via ett eller flera nummer i en nationell eller internationell nummerplan, oberoende av om en sådan tjänst är baserad på kretskopplad eller paketförmedlad teknik. En sådan tjänst är till sin natur dubbelriktad, vilket gör det möjligt för de båda samtalsparterna att kommunicera. En tjänst som inte uppfyller alla dessa villkor, till exempel en ”klick-funktion” på en kundtjänstwebbplats, är inte en allmänt tillgänglig telefonitjänst. Allmänt tillgängliga telefonitjänster omfattar också kommunikationsformer som är särskilt avsedda för slutanvändare med funktionshinder som använder textrelä- eller totalkonversationstjänster<sup>11</sup>.”<sup>12</sup>

I skäl 36 anges att de behöriga nationella myndigheterna bör specificera konsumentskyddskrav. ”Dessa krav kan bland annat omfatta att företagen ska se till att slutanvändare med funktionshinder kan utnyttja deras tjänster på samma villkor, inbegripet priser och taxor, som de som erbjuds deras övriga slutanvändare, och att ta ut likvärdiga priser för deras tjänster, oberoende av eventuella extra kostnader.”<sup>13</sup>

Skäl 41 lyder ”Medlemsstaterna bör vidta särskilda åtgärder för att säkerställa att larmtjänster, inklusive larmnumret 112, är lika lättillgängliga för slutanvändare med funktionshinder, särskilt döva, hörselskadade, personer med talsvårigheter och dövblinda användare.

---

<sup>10</sup> Direktiv 2009/136/EG.

<sup>11</sup> Totalkonversation är en kombination av video, ljud och realtids text i ett samtal. Realtids text innebär kontinuerlig överföring av text mellan användare, efter hand som texten matas in i den ena användarens terminal (MFD:s beskrivning).

<sup>12</sup> Direktiv 2009/136/EG.

<sup>13</sup> Direktiv 2009/136/EG.

Detta kan innebära tillhandahållandet av särskild terminalutrustning för hörselskadade användare, textrelätjänster, eller annan speciell utrustning.<sup>14</sup>

### Artiklarna

I artikel 1 i USO-direktivet med ändringar införda genom direktiv 2009/136/EG, anges att det i direktivet ingår bestämmelser om vissa aspekter av terminalutrustning som avser att underlätta tillträde för slutanvändare med funktionshinder. Utöver det framgår att direktivets avsikt är tillhandahållandet av elektroniska kommunikationstjänster med målet att genom effektiv konkurrens säkerställa tillgången till allmänt tillgängliga tjänster av god kvalitet och hantera situationer där slutanvändares behov inte tillgodoses på ett tillfredsställande sätt av marknaden.

I artikel 7 listas särskilda åtgärder för användare med funktionsnedsättning:<sup>15</sup>

- Medlemsstaterna ska säkerställa att tillträde till och priserna för tjänster som fastställs i artikel 4.3 och artikel 5 för slutanvändare med funktionshinder är likvärdiga med den nivå som erbjuds andra slutanvändare. Artikel 4.3 anger att medlemsstater ska se till att minst ett företag kan erbjuda telefonitjänst (abonnemang) som tillåter användare att ringa och bli uppringd nationellt och internationellt. Artikel 5 anger att det ska finnas nummerupplysningstjänster och abonnentförteckningar<sup>16</sup> som med vissa förbehåll omfattar samtliga användare av allmänt tillgängliga telefonitjänster.
- Medlemsstaterna får vidta särskilda åtgärder, utifrån nationella förhållanden, för att säkerställa att slutanvändare med funktionshinder kan dra nytta av det utbud av företag och tjänsteleverantörer som är tillgängligt för flertalet slutanvändare.
- När åtgärder vidtas enligt ovanstående punkter ska de främja efterlevnad av relevanta normer och specifikationer som offentliggjorts av EU-kommissionen enligt artikel 17 och 18 i

---

<sup>14</sup> Direktiv 2009/136/EG.

<sup>15</sup> Direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster med ändringar införda enligt direktiv 2009/136/EG.

<sup>16</sup> "telefonkatalog" eller motsvarande (MFD:s kommentar).

ramdirektivet 2002/21/EG. Det är de normer som ska fungera som ett stöd för främjandet av ett harmoniserat tillhandahållande av elektroniska kommunikationstjänster och –nät.

Medlemsstaterna får också specificera ytterligare kvalitetsnormer för tjänster i syfte att utvärdera de tjänster som tillhandahålls slutanvändare och konsumenter med funktionsnedsättning. Företagens resultat enligt kvalitetsparametrarna ska offentliggöras (Artikel 11).<sup>17</sup>

I artikel 21 anges att regleringsmyndigheterna kan ålägga operatörer att bland annat regelbundet ge abonnenter detaljerad information om produkter och tjänster som är riktade till dem (artikel 21).<sup>18</sup>

Regleringsmyndigheter har även möjlighet att kräva av operatörer att de offentliggör jämförbar, adekvat och aktuell information till slutanvändarna om tjänsternas kvalitet och om åtgärder som vidtagits för att säkerställa likvärdigt tillträde för slutanvändare med funktionshinder. Regleringsmyndigheterna får specificera de parametrar som ska användas för att jämföra tjänsternas kvalitet. De kan även fastställa krav på lägsta tjänstekvalitet för operatörerna/nätleverantörerna (Artikel 22).<sup>19</sup>

Regleringsmyndigheterna kan vid behov specificera de krav som ska uppfyllas av operatörer/nätleverantörer för att säkerställa att användare med funktionshinder får tillgång till elektroniska kommunikationstjänster i samma utsträckning som flertalet slutanvändare och kan dra nytta av det utbud av företag och tjänster som flertalet slutanvändare har tillgång till. Medlemsstaterna ska dessutom främja tillgången till terminalutrustning som erbjuder de nödvändiga tjänsterna och

---

<sup>17</sup> Direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster med ändringar införda enligt direktiv 2009/136/EG.

<sup>18</sup> Direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster med ändringar införda enligt direktiv 2009/136/EG.

<sup>19</sup> Direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster med ändringar införda enligt direktiv 2009/136/EG.

funktionerna som behövs för användare med funktionshinder (Artikel 23a).<sup>20</sup>

Tillgången till larmtjänster (112 eller motsvarande) ska för personer med funktionsnedsättning vara likvärdigt tillträdet som andra slutanvändare har, vilket medlemsstaterna ska se till. För att säkerställa tillgången när användare med funktionshinder är på resa i andra medlemsstater ska standarder och normer användas enligt den förteckning som EU-kommissionen kan/har upprätta(t). Medlemsstaterna kan dock ange fler krav för att se till att slutanvändarna får likvärdigt tillträde (artikel 26).<sup>21</sup>

Tillgång till nummerserien 116 (sociala servicenummer) ska ges i högsta möjliga utsträckning för personer med funktionsnedsättning (artikel 27a).<sup>22</sup>

Regleringsmyndigheterna ska även, när det är lämpligt, ta hänsyn till synpunkter från slutanvändare och konsumenter och i synnerhet personer med funktionsnedsättning i frågor som rör slutanvändar- och konsumenträttigheter. Regleringsmyndigheterna ska inrätta ett särskilt samrådssystem i syfte att hänsyn tas till konsumentintressen i elektroniska kommunikationer om deras beslut i frågor som rör slutanvändare och konsumenters rättigheter (artikel 33.1).<sup>23</sup>

### **Direktiv om harmonisering av medlemsstaternas lagstiftning om tillhandahållande på marknaden av radioutrustning (radioutrustningsdirektivet), 2014/53/EU**

Radioutrustningsdirektivet anger att EU-kommissionen genom delegerade akter kan komma att ställa krav på tillgänglighet för

---

<sup>20</sup> Direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster med ändringar införda enligt direktiv 2009/136/EG.

<sup>21</sup> Direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster med ändringar införda enligt direktiv 2009/136/EG.

<sup>22</sup> Direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster med ändringar införda enligt direktiv 2009/136/EG.

<sup>23</sup> Direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster med ändringar införda enligt direktiv 2009/136/EG.



kategorier eller klasser av radioutrustning.<sup>24</sup> Radioutrustningsdirektivet använder, i likhet med tillgänglighetsdirektivet, metoden för CE-märkning, det vill säga att tillverkarna ska göra en egen bedömning av överensstämmelsen med de krav som ställs enligt direktivet.

I skäl 15 anges att radioutrustning är viktig för att personer med funktionsnedsättning, ska ha möjlighet till god livskvalitet och till sysselsättning. Den bör därför, i förekommande fall, vara utformad på ett sådant sätt att personer med funktionsnedsättning kan använda den utan eller med endast minimal anpassning.

Vidare anges i skäl 18 att EU-kommissionen bör kunna delegeras att anta akter enligt artikel 290 i EUF-fördraget för att specificera kategorier eller klasser av radioutrustning som måste uppfylla ett eller flera av direktivets krav för att tillgodose behov. Bland behoven som skälet syftar till finns behov i samband med personer med funktionsnedsättnings användning.

I artikel 3 anges att radioutrustning inom vissa kategorier eller klasser ska vara konstruerad så att den uppfyller vissa väsentliga krav. Ett av de väsentliga kraven som anges i artikeln är att radioutrustningen stöder vissa funktioner för att underlätta användning för användare med funktionsnedsättning. Kommissionen ska ha befogenhet att anta delegerade akter som anger vilka kategorier eller klasser av radioutrustning som berörs.

EU-kommissionen har ännu inte, såvitt MFD känner till, använt möjligheten att specificera kategorier eller klasser av radioutrustning som ska uppfylla krav för att underlätta användning för användare med funktionsnedsättning. I och med det finns inte heller några motsvarande krav i svensk lag eller föreskrifter<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> Direktiv 2014/53/EU av den 16 april 2014 om harmonisering av medlemsstaternas lagstiftning om tillhandahållande på marknaden av radioutrustning och om upphävande av direktiv 1999/5/EG.

<sup>25</sup> Radioutrustningslag (2016:392) respektive PTS föreskrifter (PTSFS 2016:5) om krav m.m. på radioutrustning.

## Nationell reglering

### Radioutrustningslagen (2016:392)

Radioutrustningslagen omfattar bestämmelser om tillhandahållande av radioutrustning på marknaden. Lagen innehåller inga särskilda bestämmelser för personer med funktionsnedsättning. Det återspeglas i att den bestämmelse i radioutrustningsdirektivet om att krav på tillgänglighet kan ställas på viss utrustning inte utnyttjas.

### Lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK)

LEK tillämpar EU:s ramdirektiv och de bestämmelser om samhällsomfattande tjänster som finns i EU-direktivet om samhällsomfattande tjänster. Det inbegriper att den som bedöms lämplig får förpliktas att till överkomligt pris tillhandahålla följande tjänster för alla, inklusive personer med funktionsnedsättning, enligt 5 kap 1§. Tjänsterna kan tillhandahållas av staten genom upphandling om det är motiverat med hänsyn till kostnaden för att tillhandahålla tjänsten/tjänsterna:

- Anslutning till allmänt kommunikationsnät i fast anslutningspunkt i bostad eller fast verksamhetsställe.
- Tillgång till telefonitjänster i fast anslutningspunkt i bostad eller fast verksamhetsställe.
- Göra uppgifter om telefonabonnemang tillgängliga i abonnentförteckning (till exempel telefonbok, sökttjänster på internet).
- Tillhandahålla upplysningstjänst (till exempel nummerupplysning).
- Tillhandahålla telefonautomater som tillgodoser allmänhetens behov.

Bland de allmänna skyldigheterna i 6 kap 6 e § anges att den som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster ska ta hänsyn till de behov som slutanvändare med funktionsnedsättning har av att

1. få tillgång till elektroniska kommunikationstjänster i samma utsträckning som flertalet slutanvändare, och
2. kunna dra nytta av det utbud av företag och tjänster som flertalet slutanvändare har tillgång till.

### **Förordning (2003:396) om elektronisk kommunikation**

Föreskrifter om samhällsomfattande tjänster får meddelas av Post – och telestyrelsen (PTS) enligt förordning (2003:396) om elektronisk kommunikation 29 §. Dessutom får PTS besluta om skyldigheter för bland annat operatörer att offentliggöra jämförbar, adekvat och aktuell information om tjänsternas kvalitet och om vilka åtgärder som vidtagits för att ge slutanvändare med funktionsnedsättning tillträde till tjänsterna i likvärdig utsträckning som andra slutanvändare (enligt LEK 5 kap § 18).

### **Post- och telestyrelsens allmänna råd om information om priser, taxor och allmänna villkor, PTSFS 2009:7**

Post- och telestyrelsens allmänna råd (PTSFS 2009:7) anger krav på att information om priser, taxor och allmänna villkor ska finnas tillgängligt elektroniskt så att personer med funktionsnedsättning kan tillgodogöra sig informationen med hjälp av vanligt förekommande skärmläsarprogram.

### **Post- och telestyrelsens föreskrifter om skyldighet att tillhandahålla specificerad telefonräkning, PTSFS 2006:3**

Post- och telestyrelsens föreskrifter (PTSFS 2006:3) anger att tjänsteleverantörer (operatören) ska tillhandahålla specificerad telefonräkning i alternativt format. I bilaga till föreskriften ges en teknisk beskrivning av formatet: PDF-format som ska vara tillgängligt för abonnenter som använder vanligt förekommande skärmläsarprogram. Räkningen ska skickas via e-post eller till abonnentens internetbank med e-faktura. Inga ytterligare avgifter får förekomma.

### **Post- och telestyrelsens föreskrifter och allmänna råd om innehåll i avtal, PTSFS 2013:3**

Föreskrifterna och de allmänna råden anger att avtalet mellan operatör och abonnent bör vara utformat så att konsumenterna med funktionsnedsättning kan tillgodogöra sig informationen med vanligt förekommande skärmläsarprogram.

## **Normer och standarder**

### **Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll, WCAG 2.0**

Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll, Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.0, innehåller ett antal riktlinjer för att göra

webbinnehåll tillgängligt. Om en webbplats följer riktlinjerna är innehållet tillgängligt för en bredare skara människor med olika typer av funktionsnedsättningar såsom synnedsättningar, hörselnedsättning, inlärningssvårigheter, kognitiva funktionsnedsättningar, begränsad rörlighet, talsvårigheter, ljuskänslighet och kombinationer av dessa.

Riktlinjerna är indelade efter fyra olika principer – möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig och robust. Det finns även tre nivåer av tillgänglighet – A, AA och AAA, där AAA är den högsta nivån. Webbplatsers tillgänglighet kategoriseras utifrån vilken nivå de uppfyller, och för att uppfylla en nivå måste samtliga riktlinjer för den nivån följas.

Riktlinjerna behandlar frågor som att information och komponenter i ett användargränssnitt ska presenteras för användare på sätt som de kan uppfatta och att komponenter i ett användargränssnitt och navigering ska vara hanterbara. De innebär också att information och hantering av användargränssnitt måste vara begriplig samt att innehållet måste vara robust nog för att kunna tolkas på ett pålitligt sätt av ett brett spektrum av olika användarprogram, inklusive hjälpmedel.

### **Standard om tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT<sup>26</sup> produkter och tjänster i Europa, SS-EN 301 549**

Standarden anger krav på IKT-produkters och tjänsters funktion och användargränssnitt. Den är framtagen inom ett EU-mandat till de tre europeiska standardiseringsorganisationerna och syftet med standarden är att fungera som den uppsättning krav som ska tillämpas vid upphandling av IKT.

Standarden specificerar de funktionella tillgänglighetskrav som är tillämpliga för IKT-produkter och -tjänster, tillsammans med en beskrivning av testprocedurer och utvärderingsmetodik för varje tillgänglighetskrav i en form som lämpar sig för användning i offentlig upphandling inom Europa. Den kan också användas för utformning av IKT som inte är avsedd att användas av offentlig sektor. Standarden är inte indelad i produktområden utan funktionsområden och är därför avsedd att kunna appliceras brett på all typ av IKT. Därmed tar den höjd för nya innovationer inom IKT-området.

---

<sup>26</sup> Informations- och kommunikationsteknik.

Avseende webb är kraven i EN 301 549 samma som i WCAG 2.0 nivå AA.<sup>27</sup>

### **American Rehabilitation Act, Section 508**

I USA finns en lag som reglerar tillgänglighet för it som upphandlas, utvecklas, underhålls eller används av statliga myndigheter, Section 508 (av den amerikanska Rehabilitation Act). Det finns detaljerade krav kopplade till respektive lag, uttryckta i standarder, och det pågår uppdatering av standarderna<sup>28</sup>. EU-kommissionen och de Europeiska standardiseringsorganen har strävat efter att koordinera kraven och för närvarande pågår en översyn av den amerikanska standarden med krav kopplat till Section 508. med de kommande amerikanska kraven. De krav som är, eller är avsedda att vara, koordinerade med de kommande ändringarna i den amerikanska lagstiftningen är samlade i standarden SS-EN 301 549.

### **Reliable RTT**

Reliable RTT är ett protokoll för texttelefonsamtal i IP-nät<sup>29</sup>. Det har offentliggjorts på PTS webbplats och specificerar hur text för kommunikation mellan personer kan paketeras och förmedlas över internet mellan terminaler/mjukvara. Protokollet används i mjukvara för texttelefoni och totalkonversation som förskrivs som hjälpmedel i Sverige.

### **RFC 4103**

RFC 4103 är ett protokoll för transport av realtidstext för texttelefoni<sup>30</sup>. Protokollet specificerar hur text kan paketeras och förmedlas över internet för kommunikation mellan personer. Protokollet används i mjukvara för texttelefoni och totalkonversation som förskrivs som hjälpmedel i Sverige.

---

<sup>27</sup> EN 301 549, kapitel 9.1.

<sup>28</sup> Befintlig standard finns att läsa på US Access Boards webbplats, <https://www.access-board.gov/guidelines-and-standards/communications-and-it/about-the-section-508-standards/section-508-standards>.

<sup>29</sup> Post- och telestyrelsen. Metodbeskrivning för realtidstext: Reliable RTT (real-time text) <https://www.pts.se/sv/Dokument/Rapporter/Funktionshindre/2013/Metodbeskrivning-for-realtidstext-Reliable-RTT-real-time-text/>.

<sup>30</sup> IETF RFC 4103. RTP Payload för Text Conversation. <https://tools.ietf.org/html/rfc4103>.

# Nuläge

## Telefonitjänster

Den sista december 2015 fanns det totalt 14,8 miljoner mobilabonnemang i Sverige, vilket är en ökning med 2 procent sedan samma tid föregående år. De privata abonnemangen uppgick till 11,4 vilket är en ökning med 2 procent. Det fanns under samma period 3,4 miljoner företagsabonnemang, vilket är en ökning med 3 procent. Av det totala antalet mobilabonnemang i slutet av december 2015 var 10,7 miljoner kontraktsabonnemang och 4,1 miljoner kontantkort. I december 2015 fanns det 3,5 miljoner fasta telefonabonnemang i Sverige, vilket kan jämföras med 3,7 miljoner i december 2014. Detta motsvarar en fortsatt minskning med 5 procent.<sup>31</sup>

De fyra största operatörerna TeliaSonera, ComHem (inklusive Phonera), Tele2 och Telenor hade tillsammans 82,1 procent av abonnemangen på fasta samtalstjänster den 31 december 2015. De fyra största aktörerna, Hi3G (Tre), TeliaSonera, Tele2 och Telenor hade tillsammans 93,2 procent av abonnemangen på mobila samtals- och datatjänster i slutet av 2015.<sup>32</sup>

## Nätens stöd/hinder för möjligheten att ringa för personer med funktionsnedsättning

Bildtelefonisamtal på olika plattformar är möjliga i mobiltelefonnäten och över internet. Operatörer begränsar inte medvetet användare från att ringa videosamtal eller IP-baserade texttelefonsamtal. MFD och tidigare Hjälpmedelsinstitutet har via forskrivare av text- och bildtelefoner erfårit att det funnits problem att ringa videosamtal och texttelefonsamtal över internet via fasta anslutningspunkter i hemmet. Problemen beror eller har berott på att de routrar som användaren erhåller från operatören inte

---

<sup>31</sup> Post- och telestyrelsen (2015), Svensk Telekommarknad 2015.

<sup>32</sup> Post- och telestyrelsen (2015), Svensk Telekommarknad 2015.

alltid stödjer SIP-trafiken<sup>33</sup> som bildtelefonerna har och som användarna har som hjälpmedel för sin kommunikation.

Videosamtal i mobilnäten sker via datakanalen<sup>34</sup> och kostnaden för slutanvändaren kan i praktiken bli högre än för motsvarande vanlig telefoni då videosamtal använder mer datatrafik än röstsamtal och därmed belastar användarens så kallade pott mer. Merparten av mobiltelefonabonnemangen har ett övre tak för datatrafik, och om användaren överskrider taket sänks den tillgängliga bandbredden så att användaren i praktiken inte kan ringa videosamtal. Huruvida det är i strid med LEK:s och USO-direktivets skrivningar om att personer med funktionsnedsättning ska ges tillgång till överkomliga priser kan inte MFD bedöma. MFD bedömer att många döva teckenspråkiga personer använder smarta telefoner och ringer videosamtal<sup>35</sup>, vilket är en indikation på att gruppen inte belastas för hårt av den eventuella merkostnaden.

Det finns problem att ringa samtal med traditionella texttelefoner i telefonnäten. Problemet identifierades i slutet av 00-talet i samband med utbyggnaden av IP-telefontjänster. Då traditionella texttelefoner använder modem för överföring av texten och IP-telefoninäten inte var avsedda att överföra modemtrafik uppstod problem. Någon ordentlig kartläggning av problemens omfattning har dock inte gjorts.<sup>36</sup> Sedan 3–4 år tillbaka har landstingen möjlighet att förskriva texttelefoner som använder internet för överföringen av text och MFD antar att beståndet av traditionella texttelefoner byts ut efter hand som användare stöter på problem att ringa med dem. Enligt uppgifter från tekniker i landstingen

---

<sup>33</sup> SIP är ett protokoll för IP-telefoni som är vanligt förekommande för "vanlig" IP-telefoni men även används av de texttelefoner, bildtelefoner och totalkonversationsenheter som förskrivs som hjälpmedel för döva personer, personer med dövblindhet, hörselnedsättning och nedsatt tal/språk. SIP specificeras i IETF RFC 3261.

<sup>34</sup> Bildtelefonförmedlingen, som förmedlar samtal mellan döva teckenspråkiga personer och hörande personer har tidigare förmedlat samtal med 3G-video men har på grund av att användarna inte längre ringer med 3G-video slutat. Uppgiften kommer från företaget som driver Bildtelefoni.net på PTS uppdrag.

<sup>35</sup> Baseras på regelbunden dialog med bland annat representanter från Sveriges Dövas Riksförbund, Förbundet Sveriges Dövblinda samt förskrivare av hjälpmedel i landstingen.

<sup>36</sup> Baseras på erfarenheter från Hjälpmedelsinstitutet, där medarbetare på MFD tidigare arbetat.

är problemen vanligt förekommande och landstingen erbjuder IP-texttelefoner som ersättning för de traditionella texttelefoner som inte längre fungerar. Inte alla användare av traditionella texttelefoner är villiga att avsluta sitt telefonabonnemang och gå över till ett internetabonnemang.<sup>37</sup>

Det finns flera standarder/protokoll för överföring av texttelefontrafik i IP-nät. De tillverkare vars texttelefoner erbjuds som hjälpmedel av landstingen har inte enats om en gemensam standard/protokoll, vilket innebär att användare inte kan ringa direkt till varandra om de har olika texttelefonmodeller. Det finns två protokoll som används i Sverige, RFC4103 respektive Reliable RTT. En texttefontillverkares modell stödjer båda protokollen medan de två andra tillverkarna använder enbart ett av de två protokollen.<sup>38</sup>

### **Tillgängligheten till larmtjänsten 112**

Utöver möjligheten att ringa 112 med taltelefon finns det, enligt SOS Alarms webbplats, två andra metoder att larma, anpassade för personer med vissa funktionsnedsättningar:

- Med sms: Ger möjlighet för personer med hörselnedsättning, döva personer och personer med tal-/språkstörning att larma via sms. Tjänsten kräver att användaren registrerar sig hos SOS Alarm AB.
- Med texttelefon. Kräver ingen registrering.<sup>39</sup>

Utöver de två möjligheter SOS Alarm anger, är det möjligt för bildtelefonanvändare att ringa 112 via bildtelefonförmedlingen Bildtelefoni.net, givet att användaren har en bildtelefon som är interoperabel med tjänsten. De bildtelefoner som är interoperabla är totalkonversationsenheter som förskrivs av landstingen som hjälpmedel. Användaren ringer en särskild sip-adress, de svenska bildtelefonernas motsvarighet till telefonnummer, och bildtelefonförmedlingens system frigör då snarast möjligt en tolk och kopplar upp samtal med 112. Tolen följer också en särskild procedur för att säkerställa var den uppringande

---

<sup>37</sup> Telefonsamtal med tekniker från två olika landsting, september 2016.

<sup>38</sup> Telefonsamtal med tekniker från två olika landsting, september 2016.

<sup>39</sup> SOS Alarm. Olika sätt att larma 112. <https://www.sosalarm.se/112/Om-112/Att-larma-112/Olika-satt-att-larma-112/>.



döva personen befinner sig, eftersom de svenska bildtelefonerna inte per automatik förmedlar information om den geografiska positionen.<sup>40</sup>

Det pågår och har pågått utvecklingsprojekt för att öka tillgängligheten till larmtjänsten 112. Det avslutade projektet REACH112 undersökte möjligheten till och testade i pilotprojekt att låta döva personer ringa 112 och per automatik få en teckenspråkig förmedlingstjänst inkopplad. Konceptet skilde sig mot den lösning som erbjuds via bildtelefoni-förmedlingen i dag eftersom den alarmerande personen, tolken och larmoperatören hos 112 kunde se varandra i ett treparts videosamtal. Projektet testade även även metoder för larmhantering, tog fram mjukvaruprototyper för att ringa via video och textsamtal till 112.<sup>41</sup> Vidare fortsätter det pågående EU-finansierade projektet NEXES att utveckla metoder och teknik inom alarmeringstjänster för döva personer och personer med hörselnedsättning.<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> Presentation av Evantia Oy, som driver bildtelefoniförmedlingen på uppdrag av PTS, vid en konferens i september 2016.

<sup>41</sup> REACH112. About REACH112. <http://www.reach112.eu/view/en/index.html> och slutkonferens 2012 för projektet REACH112.

<sup>42</sup> NEXt generation Emergency Services. <http://nexes.eu/>.

# Myndighetens bedömningar

## Direktivets krav i förhållande till befintligt regelverk

Tillgänglighetsdirektivets krav på själva tillhandahållandet av telefonitjänsterna innebär inte någon avsevärd höjning av ambitionsnivån avseende människors tillgång till telefoni. Den är redan uttryckt i Ramdirektivet och USO-direktivet. Delar av direktivets krav innebär dock att det som tidigare varit möjliga åtgärder för medlemsstaterna blir tvingande. Tillgänglighetsdirektivets krav att information om användning av telefonitjänster ska vara tillgänglig för personer med funktionsnedsättning skulle kunna anses ingå i USO-direktivets krav att regleringsmyndigheter<sup>43</sup> ska ”säkerställa att personer med funktionsnedsättning kan dra nytta av det utbud av företag och tjänsteleverantörer som är tillgängligt för flertalet slutanvändare”. Samtidigt anger USO-direktivet att medlemsstater ”får” kravställa på operatörer att tillhandahålla information till abonnenter. MFD anser att utan tillgång till information om tjänsterna är det inte möjligt för personer med funktionsnedsättning att fullt ut ta ställning till och dra nytta av det utbud som finns. Tillgänglighetsdirektivet tydliggör alltså att tillgänglig information är nödvändig för att användaren ska kunna dra nytta av utbudet genom att ha möjlighet att tillgodogöra sig information om hur tjänsten fungerar och dess egenskaper avseende tillgänglighet. MFD bedömer alltså att tillgänglighetsdirektivet höjer kravnivån gentemot USO-direktivets krav. MFD bedömer att tillgänglighetsdirektivets krav bland annat innebär att information om de allmänna tjänster som erbjuds abonnenter ska finnas i tillgängligt format, det vill säga att det inte enbart ska finnas information om särskilda tjänster och erbjudanden för personer med funktionsnedsättning.

## Oklarheter i direktivets omfattning

MFD har svårt att uttolka om tillgänglighetsdirektivet innebär några krav på att operatörer ska informera om hur särskilda produkter och tjänster för personer med funktionsnedsättning ska fungera. I Sverige säkras de särskilda tjänsterna för personer med funktionsnedsättning av Post- och telestyrelsen (PTS). Särskilda produkter som är framtagna för

---

<sup>43</sup> Svensk regleringsmyndighet är Post- och telestyrelsen (PTS).

att användas av personer med funktionsnedsättning förskrivs i regel av landstingen som hjälpmedel, till exempel texttelefoner och bildtelefoner. Möjligen är EU-kommissionens avsikt att operatörerna ska informera användare om huruvida deras nät stödjer kommunikation med hjälpmedel som till exempel texttelefoner och bildtelefoner (krav A1b). MFD bedömer att kravet är för vagt formulerat för att det ska vara möjligt att uttyda om det är avsikten. Om kravet innebär detta skulle det för operatörernas del innebära att de behöver testa funktion med de hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning. Detta kan då göras i samarbete med tillverkare och leverantörer av hjälpmedlen, alternativt tekniker i landstingen. Varje operatör behöver testa motsvarande funktion vilket innebär en större börda i förhållande till operatörens storlek och omsättning för små operatörer.

MFD bedömer också att det är oklart huruvida internetoperatörers tjänster ska omfattas av direktivets krav. Detta på grund av att termen ”telefontjänster” används samtidigt som det definieras genom en hänvisning till ramdirektivets definition av elektroniska kommunikationsnät (eller elektroniska kommunikationstjänster).

MFD känner till att det finns problem för användare av texttelefoner att ringa över fast telefoni. MFD bedömer dock att problemet kan lösas genom att texttelefonanvändares telefoner ersätts med ip-baserade texttelefoner, genom landstingens hjälpmedelsverksamhet. De i sin tur kommunicerar över internet och internetoperatörernas tjänster och kan också stöta på problem när routrar inte släpper igenom SIP-trafik.<sup>44</sup> Möjligen kan tillgänglighetsdirektivets krav i A1e, om att funktioner, metoder, riktlinjer och förfaranden ska inbegripas, liksom ändringar i de berörda tjänsternas verksamhet, för att tillgodose behoven hos personer med funktionsnedsättning, medföra att operatörerna ska säkra att deras tjänster kan förmedla samtal med texttelefoner, bildtelefoner och totalkonversation.

MFD bedömer att tillgänglighetsdirektivet även skulle medföra att information om hur larmtjänsten 112 fungerar ska finnas i tillgängligt format på webben. MFD bedömer att kravet även regleras genom det så kallade webbtillgänglighetsdirektivet, som anger att webbplatser för

---

<sup>44</sup> Det protokoll för ip-baserade telefonsamtal som ip-baserade texttelefoner vanligtvis använder. SIP står för Session Initiation Protocol och specificeras i IETF RFC 3261.

## Telefontjänster

### – Bilaga 2 till Konsekvensutredning om tillgänglighetsdirektivet

myndigheter och andra aktörer i offentlig sektor ska vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. MFD har inte gjort någon ingående analys av huruvida informationen om olika sätt att nå 112 är tillgänglig för personer med funktionsnedsättning, men noterar att texten om de olika tjänsterna även finns översatt till teckenspråk.<sup>45</sup>

Tiden för införlivande är rimlig, givet att direktivets krav är tydliga och att operatörer får tydlig information i god tid inför att kraven ska börja gälla.

MFD har inte kunnat bedöma kostnaderna för telefonioperatörer om tillgänglighetsdirektivet införs.

---

<sup>45</sup> SOS Alarm. Olika sätt att larma 112. <https://www.sosalarm.se/112/Om-112/Att-larma-112/Olika-satt-att-larma-112/>

## Referenser

Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar vad gäller tillgänglighetskrav för produkter och tjänster. Bryssel den 2 december 2015. COM(2015) 615 final.

Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/19/EG av den 7 mars 2002 om tillträde till och samtrafik mellan elektroniska kommunikationsnät och tillhörande faciliteter (tillträdesdirektiv).

Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/20/EG av den 7 mars 2002 om auktorisation för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (auktorisationsdirektiv).

Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/21/EG av den 7 mars 2002 om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (ramdirektiv). Ändringar införda genom direktiv 2009/140/EG.

Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/22/EG av den 7 mars 2002 om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (direktiv om samhällsomfattande tjänster). Ändringar införda enligt direktiv 2009/136/EG.

Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/136/EG om ändring av direktiv 2002/22/EG om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster, direktiv 2002/58/EG om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation och förordning (EG) nr 2006/2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen.

Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/140/EG av den 25 november 2009 om ändring av direktiv 2002/21/EG om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster, direktiv 2002/19/EG om tillträde till och samtrafik mellan elektroniska kommunikationsnät och tillhörande

faciliteter och direktiv 2002/20/EG om auktorisation för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster.

Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/53/EU av den 16 april 2014 om harmonisering av medlemsstaternas lagstiftning om tillhandahållande på marknaden av radioutrustning och om upphävande av direktiv 1999/5/EG.

SFS 2016:392. Radioutrustningslag.

SFS 2003:389. Lagen om elektronisk kommunikation.

SFS 2003:396. Förordning om elektronisk kommunikation.

PTSFS 2016:5. Post- och telestyrelsens föreskrifter om krav m.m. på radioutrustning.

PTSFS 2009:7. Post- och telestyrelsens allmänna råd om information om priser, taxor och allmänna villkor.

PTSFS 2006:3. Post- och telestyrelsens föreskrifter om skyldighet att tillhandahålla specificerad telefonräkning.

PTSFS 2013:3. Post- och telestyrelsens föreskrifter och allmänna råd om innehåll i avtal.

European Telecommunication Standards Institute (ETSI). SS-EN 301 549 (2015). Tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT produkter och tjänster i Europa.

World Wide Web Consortium (W3C). Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll, WCAG 2.0, Svensk auktoriserad översättning. W3C Recommendation 11 December 2008.

Post- och telestyrelsen (2015), Svensk Telekommarknad 2015.

American Rehabilitation Act, Section 508. <https://www.access-board.gov/guidelines-and-standards/communications-and-it/about-the-section-508-standards/section-508-standards>. Hämtad 2016-11-02.

Reliable RTT.  
<https://www.pts.se/sv/Dokument/Rapporter/Funktionshindrade/2013/Metodbeskrivning-for-realtidstext-Reliable-RTT-real-time-text/>. Hämtad 2016-11-02.

Telefontjänster

– Bilaga 2 till Konsekvensutredning om tillgänglighetsdirektivet

IETF RFC 4103. RTP Payload för Text Conversation.

<https://tools.ietf.org/html/rfc4103> Hämtad 2016-11-04.

IETF RFC 3261. SIP: Session Initiation Protocol. Hämtad 2016-11-04.

SOS Alarm. Olika sätt att larma 112. <https://www.sosalarm.se/112/Om-112/Att-larma-112/Olika-satt-att-larma-112/>. Hämtad 2016-11-02.

REACH112. About Reach112.

<http://www.reach112.eu/view/en/index.html>. Hämtad 2016-11-02.

NEXt generation Emergency Services. <http://nexes.eu/>. Hämtad 2016-11-02.