

Remissyttrande över förslag till förordning om digitala nät

KOM (2026) 16 – Digital Networks Act (DNA)

Avsändare: Telekområdgivarna i Sverige AB

Datum: 20 april 2026

1. Inledning

Telekområdgivarna är en opartisk organisation som ger kostnadsfri vägledning till konsumenter i frågor som rör abonnemang för telefoni, bredband och tv samt avseende fiberanslutningar. Vi hanterar också anmälningar om betalteletjänster. Organisationen möter dagligen konsumenter med frågor och problem kopplade till avtal, information, leverans kvalitet, leverantörsbyten och andra problem på telekommarknaden. Genom denna verksamhet samlas löpande erfarenheter av hur regelverk och marknadsstrukturer fungerar i praktiken för slutanvändare.

Telekområdgivarna lämnar här synpunkter på Europeiska kommissionens förslag till förordning om digitala nät (Digital Networks Act). Yttrandet tar sin utgångspunkt i ett konsument- och slutanvändarperspektiv. Fokus ligger på hur förslaget kan komma att tillämpas i praktiken och vilka konsekvenser detta kan få för konsumentskydd, rättssäkerhet och tillgänglighet.

2. Samlad bedömning

Förslaget till förordning syftar till att harmonisera och förenkla regleringen av elektroniska kommunikationsnät och -tjänster inom EU samt att främja investeringar i digital infrastruktur. Ur ett konsument- och slutanvändarperspektiv finns flera delar i förslaget som kan bidra till ökad tydlighet och stärkt skydd för alla konsumenter inom EU, bland annat genom gemensamma regler om slutanvändarrättigheter, tillgång till elektroniska tjänster och åtgärder mot bedrägerier.

Samtidigt innebär övergången till ett direkt tillämpligt EU-regelverk att det nationella handlingsutrymmet minskar. För medlemsstater med en relativt hög skyddsnivå för konsumenter, såsom Sverige, finns en risk att befintliga skyddsmekanismer i praktiken försvagas eller blir svårare att upprätthålla, om befintliga regler urholkas samt ansvarsfördelning, tillsyn och rättelsemöjligheter inte utformas på ett tydligt och funktionellt sätt. En ökad komplexitet i regelverket kan också påverka konsumenters möjlighet att förstå och tillvarata sina rättigheter.

Telekområdgivarna anser därför att slutanvändarrättigheter måste ges särskild tyngd i det fortsatta lagstiftningsarbetet eftersom dessa är avgörande för att konsumenter och företag i praktiken ska kunna tillgodogöra sig den digitala infrastrukturen.

3. Synpunkter utifrån identifierade frågeställningar

Konsumentskydd och slutanvändarrättigheter

Förslaget innebär en vidare harmonisering av regler om skydd för konsumenter och slutanvändare. Det finns behov av att närmare analysera hur denna harmonisering påverkar möjligheten att upprätthålla eller vidareutveckla befintligt svenskt konsumentskydd. Det är centralt att den nuvarande svenska skyddsnivån för konsumenter inte försvagas i praktiken.

Telekområdgivarnas erfarenhet är att ett starkt konsumentskydd inte enbart beror på formella rättigheter utan också på tydliga processer, lättillgänglig tillsyn och fungerande tvistlösning. Om dessa delar inte är tillräckligt integrerade i det harmoniserade regelverket finns en risk att skyddsnivån i praktiken urholkas även om de formella rättigheterna består.

Skydd för mikroföretag

Telekområdgivarna vill betona att skyddet för mikroföretag inte får försvagas eftersom dessa ofta befinner sig i en situation som liknar konsumenters när det gäller förhandlingsstyrka och sårbarhet.

Detta bör beaktas i de fortsatta förhandlingarna. Mikroföretag skulle i praktiken kunna rymmas inom Telekområdgivarnas uppdrag för att säkerställa ett grundläggande och ändamålsenligt skydd.

Transparens och information

Förslaget innehåller omfattande krav på information och transparens gentemot slutanvändare. Telekområdgivarnas praktiska erfarenhet är att konsumenter ofta upplever information om abonnemang och villkor som komplex och svåröverskådlig.

Det finns därför skäl att pröva om det föreslagna informationskravet faktiskt stärker konsumenternas ställning eller om de riskerar att bidra till ökad otydlighet.

Ett centralt konsumentperspektiv är inte enbart mängden information, utan hur informationen presenteras och i vilken utsträckning den är begriplig och användbar i besluts- och problemsituationer. Det framstår som viktigt att säkerställa att kraven på transparens leder till faktisk konsumentnytta och inte enbart till formell informationsuppfyllelse.

Avtalsvillkor, bindningstider och uppsägning

Frågor om bindningstid, uppsägning och avtalsvillkor är av stor praktisk betydelse för konsumentskyddet på telekommarknaden. Telekområdgivarna möter återkommande situationer där otydliga eller komplext utformade villkor leder till missförstånd och tvister.

Mot denna bakgrund finns behov av att tydliggöra hur förordningens bestämmelser ska förhålla sig till och samspela med svensk lagstiftning inom området.

Otydligheter i förhållandet mellan EU-regelverket och nationell rätt riskerar annars att skapa tolkningssvårigheter och rättsosäkerhet för enskilda konsumenter, särskilt i situationer som rör uppsägning, förlängning och kostnader vid avtalsändringar.

Leverantörsbyte och nummerportabilitet

I Telekområdgivarnas hantering av konsumentärenden återkommer ofta frågan om leverantörsbyten vilka vanligtvis synes vara orsakade av otydlighet vid försäljningstillfället. I nästan alla ärenden finns det ett underliggande avtal varför bytet inte kan sägas vara obehörigt i juridisk mening. Det är viktigt att säkerställa att förordningens regler ger ett effektivt skydd även i praktiken.

Om regelverket leder till oklara ansvarsförhållanden eller svårigheter för konsumenter att få information och rättelse riskerar förtroendet för marknaden att påverkas negativt.

Bedrägerier och skydd för sårbara konsumenter

Telekområdgivarna möter konsumenter som har utsatts för bedrägerier eller vilseledande försäljning. Förslaget innehåller åtgärder som syftar till att motverka sådana företeelser, vilket är positivt ur ett konsumentperspektiv. Det finns dock skäl att analysera om de föreslagna åtgärderna är tillräckliga och hur de ska följas upp och utvärderas.

Särskild uppmärksamhet behöver riktas mot äldre konsumenter och andra sårbara grupper som enligt praktisk erfarenhet ofta är särskilt utsatta. För att skyddet ska få genomslag i praktiken krävs att informationsinsatser, kontaktvägar och rättelsemekanismer är anpassade till dessa gruppers behov.

Tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning

Telekområdgivarna betonar vikten av att slutanvändare med funktionsnedsättning ges likvärdig tillgång till elektroniska kommunikationstjänster och välkomnar förslaget.

För att rättigheterna ska få genomslag i praktiken krävs att information, tjänster och klagomålsvägar är tillgängliga och begripliga.

Tillsyn, rättelse och tvistlösning

Ett genomgående tema ur konsumentsynpunkt är hur regelverket omsätts i praktiskt stöd och rättelse för enskilda. Telekområdgivarna ser ett behov av att klargöra hur konsumenter ska kunna få hjälp vid bristande efterlevnad av reglerna, särskilt i ett mer centraliserat och harmoniserat regelverk.

Tillsynsansvar, kontaktvägar och möjligheter till rättelse och tvistlösning behöver vara tydliga, tillgängliga och fungerande i praktiken. Om dessa delar inte utformas på ett sammanhängande sätt finns en risk att konsumenters faktiska möjlighet att göra sina rättigheter gällande försvagas.

4. Avslutande synpunkter

Telekområdgivarna anser att det fortsatta lagstiftningsarbetet bör präglas av ett tydligt fokus på hur reglerna kommer att fungera i praktiken för konsumenter och andra slutanvändare. Särskild vikt bör läggas vid att säkerställa ett konsumentskydd som är rättssäkert, begripligt och tillgängligt samt vid att klargöra ansvarsfördelning, tillsyn och rättelsevägar.

Tydlighet, enkelhet och fungerande möjligheter till rättelse framstår som avgörande för att det föreslagna regelverket ska få avsett genomslag hos konsumenter och bidra till ett stärkt förtroende för telekommarknaden.

För Telekområdgivarna i Sverige AB

Stephan Guiance
VD