

dog stk. 3, nr. 1. Statens udgifter dækkes af den omkostningsdækkende ydelse, der opkræves i medfør af lov om visse forhold på telekommunikationsområdet.

Stk. 6. Telebrugernævnet er i sin virksomhed uafhængigt af instrukser vedrørende den enkelte sags behandling og afgørelse. Nævnets formand tilrettelægger Telebrugernævnets arbejde, herunder arbejdet i dets sekretariat.«

Til § 17

10) *Stk. 1* affattes således:

»Telebrugernævnet træffer afgørelse i klager over Telestyrelsens afgørelser i medfør af § 14, stk. 3, 6 og 7, herunder klager over Telestyrelsens sagsbehandling i forbindelse hermed. Desuden træffer Telebrugernævnet afgørelse i sager, der er henvist til nævnet af Telestyrelsen i medfør af § 14, stk. 4. Telebrugernævnet kan i forbindelse med en afgørelse meddele påbud til forsyningspligtudbydere eller andre udbydere af telenet eller teletjenester.«

Nye paragraffer

11) Efter § 17 indsættes som nye paragraffer:

»§ 01. Hvis en klage tilbagekaldes, bortfalder oplysningspligten efter § 16, stk. 1.

§ 02. Telebrugernævnet eller personer, der er bemyndiget hertil af nævnet, har efter retskendelse og mod forevisning af legitimation adgang til offentlige og private ejendomme og lokaliteter for at foretage de tekniske undersøgelser, som Telebrugernævnet anmoder om efter § 16, stk. 2. Når undersøgelsen foretages af andre end Telebrugernævnet eller Telestyrelsen, jf. § 16, stk. 2, skal det ske under ledsagelse af en repræsentant for nævnet eller Telestyrelsen.«

Til § 20

12) *Stk. 2* affattes således:

»*Stk. 2.* Med bøde straffes den, der overtræder vilkår fastsat med hjemmel i § 6, stk. 3 og 4, § 7, stk. 3 og 4, og § 8, stk. 2 og 3, den, der ikke overholder maksimalpriser fastsat af Telestyrelsen i medfør af § 10, stk. 1 og 4, den, der overtræder abonnementsvilkår godkendt i medfør af § 5, stk. 1, og den, der undlader at opfylde oplysningspligten efter § 16, stk. 1.«

Til § 21

13) Efter stk. 7 indsættes som nyt stykke:

»*Stk. 8.* Uanset stk. 1 overgår klager, som Telenævnet ikke har truffet afgørelse om inden den 1. juli 1996, til Telebrugernævnet.«

Bemærkninger

Til nr. 1-13

Ændringsforslagene i nr. 2-5 og 9-13 har til formål at styrke forbrugernes stilling i primært regningsklagesager. Ændringsforslagene nr. 2 og 3 retter sig mod klagesagsbehandlingen hos udbyderen, medens ændringsforslagene i nr. 4, 5 og 9-13 retter sig mod klagesagsbehandlingen i Telestyrelsen og det foreslåede fremtidige Telebrugernævn.

Ad nr. 1

Ændringsforslaget er en forståelsesmæssig præcisering.

Ad nr. 2 og 3

For at styrke klagesagsbehandlingen hos udbyderen og dermed reducere mængden af tvister, der må bringes videre i det administrative system eller ved domstolene, foreslås der indføjet hjemmel til at udstede regler for denne sagsbehandling. Herunder forudsættes det, at udbyderne bliver pålagt at etablere en særlig intern undersøgelsesenhed til klagesagsbehandlingen, sådan at disse eksperter kan foretage de tekniske undersøgelser og afgive indstilling i sagerne, frem for at undersøgelserne foretages af de samme teknikere, som har haft ansvaret for de pågældende installationer. Samtidig foreslås det i nr. 2, at der kan stilles krav til certificering af klagesagsbehandlingen, herunder af de tekniske undersøgelser, der foretages i forbindelse hermed.

De her foreslåede ændringer skal ses i sammenhæng med de skærpede krav til regnings-specifikation, mulighed for løbende saldokontrol, maksimallofter for forbrug, eventuelt andre spærringsmuligheder m.v. samt krav om certificering og kvalitetssikring af alle de systemer, der er grundlaget for opgørelsen af kundernes regninger, som vil blive fastsat i medfør af lovforslagets § 13. Herved får både kunderne og udbyderne væsentligt bedre instrumen-