

nester, som offentligheden har adgang til, med henblik på at tilgodese hensynet til sikring af grundlæggende brugerrettigheder i forbindelse med indgåelse af aftaler om levering af telenet og teletjenester.

*Stk. 2.* Regler efter stk. 1 kan blandt andet omfatte,

- 1) at der som grundlag for ethvert kundeforhold skal foreligge en skriftlig kontrakt,
- 2) minimumskrav til, hvilke forhold kontrakter som nævnt i nr. 1 skal omfatte, herunder blandt andet, at alle kontrakter skal indeholde oplysninger om priser, leveringstider, kvalitets- og serviceniveauer, hvilke kompensations- og/eller tilbagebetalingsordninger der gælder for abonnenterne, hvis der er mangler ved den aftalte tjeneste, samt vilkår for opsigelse og afbrydelse i tilfælde af misligholdelse fra slutbrugerens side,
- 3) minimumskrav til kontraktvilkår vedrørende konsekvenserne af manglende betaling fra slutbrugerens side, herunder navnlig rammer for adgangen til at opsiges eller afbrydes et kundeforhold,
- 4) minimumskrav til udbydernes offentliggørelse af fyldestgørende og ajourførte oplysninger på alle områder nævnt i nr. 2, samt at udbyderens tekniske grænseflader og specifikationer er offentligt tilgængelige,
- 5) minimumskrav vedrørende tilslutning og anvendelse af terminaludstyr og tilrådighedsstillelse af særlige tekniske grænseflader, tjenester og faciliteter, herunder eventuelt krav om, at disse stilles gratis til rådighed,
- 6) eventuelle minimumskrav til kvaliteten af de udbudte tjenester, herunder krav om regelmæssig måling heraf og om offentliggørelse af måleresultaterne,
- 7) minimumskrav til udbydernes procedurer for behandling af klager fra slutbrugerne, herunder at sådanne klager skal undersøges af en særlig intern undersøgelsesenhed,
- 8) krav om certificering af takserings-, debiterings-, fakturerings-, klagebehandlings- og undersøgelsessystemer samt kvalitetskrav til sådanne systemer og
- 9) bestemmelser med henblik på opfyldelse af særlige brugergruppers, herunder handicappedes, behov.

*Stk. 3.* Regler som nævnt i stk. 1 og 2 kan ligeledes fastsættes for telenet og teletjenester, hvortil offentligheden ikke har adgang.

*Stk. 4.* Udbydere af telenet eller teletjenester som nævnt i stk. 1 skal efter nærmere regler fastsat af Telestyrelsen meddele Telestyrelsen oplysninger om økonomiske, statistiske og øvrige forhold med henblik på udarbejdelse af rapporter m.v. om forhold vedrørende udbud af sådanne telenet og teletjenester.

*Stk. 5.* Forskningsministeren kan bestemme, at regler fastsat i medfør af stk. 1 ikke finder anvendelse på analoge centraler.«

4. § 14, stk. 3, 3. pkt., affattes således:

»I forbindelse med en sags afgørelse kan Telestyrelsen med henblik på at sikre overholdelse af bestemmelserne i denne lov og regler udstedt i medfør heraf meddele påbud til forsyningspligtudbydere eller til andre udbydere af telenet eller teletjenester, herunder dels påbud om ændring af gældende kontrakts- og abonnementsvilkår, i det omfang disse ikke opfylder de stillede krav, dels påbud om, at udbyderen over for slutbrugeren opfylder kontrakts- og abonnementsvilkår, inklusive eventuelle påbudte ændringer heraf.«

5. § 14, stk. 4, affattes således:

»Stk. 4. Telestyrelsen kan henvise en klage til afgørelse i Telebrugernævnet, hvis den på grund af særlige forhold af bevismæssig karakter ikke skønnes egnet til behandling i Telestyrelsen. Henvi sning kan ske i sager vedrørende manglende overholdelse af

- 1) abonnementsvilkår godkendt i medfør af § 5, stk. 1,
- 2) § 5, stk. 3,
- 3) vilkår fastsat i medfør af § 6, stk. 3 og 4, § 7 stk. 3 og 4, og § 8, stk. 2 og 3,
- 4) maksimalpriser fastsat i medfør af § 10 og
- 5) regler udstedt i medfør af § 12, stk. 4, og § 13.«

6. I § 14, stk. 8, indsættes som 2. pkt.:

»Telestyrelsen kan desuden foretage tekniske undersøgelser til brug for sagens oplysning eller rekvirere sådan bistand fra andre.«

7. I § 17 indsættes som stk. 5:

»Stk. 5. Uanset stk. 1 skal klager over de dele af Telestyrelsens afgørelser, der træffes på grundlag af de i § 10, stk. 6 og 7, omtalte udtalelser, indbringes for Konkurrenceankenævnet.