

Stk. 3, nr. 2, udgør en udvidelse af hjemlen til at foretage tekniske undersøgelser, således at der også kan foretages stikprøveundersøgelser.

I den situation, hvor Telestyrelsen udelukkende har mulighed for at iværksætte tekniske undersøgelser i sager, som er indbragt for Telestyrelsen, er konsekvensen bl.a., at eventuelle fejl på de tekniske installationer kan være blevet udbedret før Telestyrelsens undersøgelse. Afgørende bevismateriale vil således kunne være blevet slettet, ligesom eventuelle tegn på indbrud ikke nødvendigvis længere vil være til stede.

For at give Telestyrelsen et forbedret indblik i det generelle sikkerhedsniveau hos de enkelte udbydere af telenet eller teletjenester, vil Telestyrelsen, med hjemmel i den nye bestemmelse, med jævne mellemrum foretage stikprøveundersøgelser hos selve teleudbyderen, hvor selskabet er i gang med tekniske undersøgelser. Den viden om selskabernes generelle sikkerhedsniveau, som herved opnås, vil efterfølgende kunne indgå som et del-element i konkrete klagesager.

De pågældende bestemmelser vil ikke blive anvendt til at foretage tekniske undersøgelser inden for abonnentens private ejendom uden dennes samtykke.

Det er vigtigt at understrege, at selv med en sådan udvidelse af Telestyrelsens mulighed for at foretage tekniske undersøgelser, vil det fortsat ikke være muligt i alle konkrete sager endeligt at afklare, om der er sket indbrud i ledningsnettet. Stikprøveundersøgelserne vil således alene give Telestyrelsen et grundlag for en generel vurdering af de enkelte udbyderes interne sikkerhedsniveau. Der kan endvidere være tekniske fejl i nettet, f.eks. softwarefejl, som ikke kan afsløres via de tekniske undersøgelser.

Telestyrelsen vil, i lighed med i dag, kunne rekvirere ekstern teknisk bistand til foretagelse af de pågældende undersøgelser, f.eks. i situationer, hvor Telestyrelsen ikke selv råder over den fornødne ekspertise hertil.

Se også lovforslagets § 108 med tilhørende bemærkninger, der regulerer, hvorvidt undersøgelser som nævnt sker med eller uden retskendelse.

### Til § 23

Bestemmelsen omhandler Telestyrelsens reaktionsmuligheder i forbindelse med det i § 22 nævnte tilsyn, herunder de gennemtvingsmuligheder Telestyrelsen har, for så vidt angår de trufne afgørelser.

Bestemmelsen indeholder desuden hjemmel til, at forskningsministeren fastsætter nærmere regler om eventuel opsættende virkning af klager til Telestyrelsen. I de kommende regler vil det – med udgangspunkt i ønsket om at beskytte slutbrugeren – indgå, at

klager til Telestyrelsen som udgangspunkt vil blive tillagt opsættende virkning i det omfang, det er relevant i den pågældende sag, dog for så vidt angår regningsklager alene med den konsekvens, at betalingsforpligtelsen og en eventuel heraf følgende lukning af telefonforbindelsen standses. Det skal understreges, at standsningen, for så vidt angår lukning af telefonforbindelsen, udelukkende iværksættes, når klagen er indbragt, inden lukning bliver effektueret i overensstemmelse med gældende regler og vilkår. I det omfang, telefonforbindelsen berettiget er blevet lukket, eksempelvis på grund af manglende betaling, inden klagen bliver indbragt for Telestyrelsen, vil styrelsen ikke kunne kræve telefonforbindelsen genåbnet i forbindelse med modtagelse af klagen.

For at sikre, at en udbyder ikke i tilfælde af uenighed om en regning lukker for telefonforbindelsen, før det har været muligt at indgive en klage, er der i de gældende bekendtgørelsesregler om udbud af telenet og teletjenester fastsat regler om, hvornår udbyderen må lukke telefonforbindelsen. Det er således fastsat, at udbyderen ikke må lukke telefonforbindelsen, før der er gået 4 uger efter, at udbyderen har truffet beslutning om at afvise en klagesag. Den pågældende bruger vil herefter inden for den nævnte 4-ugers periode, uden at telefonforbindelsen lukkes, kunne indgive en anke til Telestyrelsen over udbyderens afvisning af den pågældende klage. Denne regulering af rammerne for og begrænsningerne i udbyderens adgang til at afbryde en forbindelse vil med hjemmel i § 10, stk. 2, nr. 1, blive videreført.

Bestemmelsen indeholder desuden en ny hjemmel for forskningsministeren til at fastsætte regler, som giver Telestyrelsen adgang til at afvise sager, hvor det involverede teleselskab i forbindelse med en tvist om et regningsbeløb har tilkendegivet eller tilkendegiver at ville godskrive klageren det fulde beløb, eller kulancemæssigt vil udbetale et tilsvarende beløb til klageren. Det samme gælder i andre kunderelaterede situationer, hvor teleselskabet har erkendt eller erkender, at det ikke har overholdt gældende regler for udbud af telenet eller teletjenester og tilkendegiver at ville kompensere slutbrugeren herfor. Telebrugernævnet foreslås tillagt en tilsvarende adgang til at afvise sager, jf. § 99 og bemærkningerne hertil.

Der er i lovforslagets § 102, stk. 3, givet mulighed for, at en række af de klager vedrørende generelle forbrugerforhold i relation til udbud af offentlige telenet og teletjenester til slutbrugere, som Telestyrelsen behandler i henhold til § 23, i forbindelse med en nedlæggelse af Telebrugernævnet kan overføres til et privat ankenævn eller et andet offentligt klageorgan