

henblik på udbud af telenet eller teletjenester til egne slutbrugere.

§ 8. Ved national roaming forstås i denne lov en tjeneste, som muliggør, at en mobilterminal kan fungere sammen med et besøgt net.

Stk. 2. Ved en mobilterminal forstås en teleterminal, der er beregnet til at kunne fungere sammen med et eller flere offentlige mobilkommunikationsnet.

Stk. 3. Ved et besøgt net forstås et offentligt mobilkommunikationsnet, i hvilket en mobilterminal kan fungere, uden at mobilterminalen eller et isat identifikationsmodul (SIM-kort) er knyttet hertil via et abonnement eller et lignende kundetilørsforhold.

Afsnit II

Slutbrugerforhold og forsyningspligt m.v.

Kapitel 3

Forbrugerforhold m.v.

Minimumskrav til telenet og teletjenester

§ 9. Forskningsministeren kan fastsætte regler med henblik på at forpligte ejere af telenet og udbydere af telenet eller teletjenester til at sikre slutbrugere adgang til at foretage opkald til den offentlige alarmtjeneste (112), nummeroplysningstjenester, teksttelefonitjenesten og eventuelle andre samfundsvigtige teletjenester, herunder nærmere regler om indholdet af denne forpligtelse.

Grundlæggende slutbrugerrettigheder

§ 10. Forskningsministeren kan fastsætte regler med henblik på at forpligte udbydere af offentlige telenet eller teletjenester til slutbrugere til at sikre en række grundlæggende brugerrettigheder i forbindelse med aftaler om levering af telenet eller teletjenester til slutbrugere, herunder nærmere regler om indholdet af denne forpligtelse.

Stk. 2. Regler efter stk. 1 kan blandt andet omfatte bestemmelser om følgende:

1) At der som grundlag for ethvert kundeforhold skal foreligge en skriftlig kontrakt, minimumskrav til måden, hvorpå kontrakten skal indgås, udbyderens oplysningsmæssige forpligtelser samt minimumskrav til kon-

traktens indhold og til de i kontrakten indeholdte vilkår, herunder minimumskrav til indholdet af kontraktvilkår om maksimale bindingsperioder, varsling af pris- og vilkårsændringer, sikkerhedsstillelse, opsigelse og afbrydelse blandt andet i forbindelse med misligholdelse fra slutbrugerens side.

- 2) Minimumskrav vedrørende tilslutning og anvendelse af terminaludstyr og tilrådighedsstillelse af særlige tekniske grænseflader.
- 3) Pligt til at stille særlige funktioner og faciliteter til rådighed for slutbrugere, herunder pligt til eventuelt at stille disse funktioner og faciliteter gratis til rådighed for slutbrugerne, og til at gøre slutbrugerne opmærksom på de nævnte funktioner og faciliteter og på funktioner og faciliteter, der skal stilles til rådighed for slutbrugere i medfør af regler fastsat efter § 33.
- 4) Krav om certificering af takserings-, debiterings-, fakturerings-, klagebehandlings- og undersøgelsessystemer samt kvalitetskrav til sådanne systemer og eventuelle minimumskrav til kvaliteten af de udbudte tjenester, herunder krav om regelmæssig måling og efterfølgende offentliggørelse heraf.
- 5) Klagebehandling, herunder
 - a) krav til udbydernes procedurer for behandling af klager fra slutbrugerne,
 - b) krav om, at sådanne klager skal undersøges af en særlig intern undersøgelsesenhed,
 - c) krav om levering af teknisk assistance i forbindelse med andre udbydernes behandling af klager fra slutbrugere og betaling herfor samt
 - d) regler om adgang til at påklage tvister mellem en slutbruger og en udbyder om registrering af og betaling for forbrug af telenet eller teletjenester til Telestyrelsen.
- 6) Opfyldelse af særlige brugergruppers, herunder handicappedes, behov.

Stk. 3. Ved fastsættelsen af regler efter stk. 1 og 2 kan det bestemmes, at disse kun skal gælde for visse typer af aftaleforhold, herunder for aftaler med ikkeerhvervsdrivende slutbrugere, og at reglerne ikke skal kunne fraviges ved aftale. Forskningsministeren kan desuden fastsætte nærmere regler om Telestyrelsens adgang til at dispensere fra kravene.