



Viestintävirasto
Kommunikationsverket
Finnish Communications
Regulatory Authority

Guide för köparen



Mobiltelefonjänster

Vilka tjänster behöver jag?

De operatörer som säljer mobiltelefonabonnemang erbjuder i allmänhet flera olika abonnemangstyper för olika behov och användare. Vid valet av abonnemang gör kunden klokt i att definiera vad som är viktigt ifråga om de mobila kommunikationstjänsterna (t.ex. en välfungerande kundtjänst) samt sina egna behov och vanor. Man bör tänka över hur man främst använder telefonen: för samtal eller för att sända och ta emot textmeddelanden, hur mycket och vilka tider på dygnet man använder telefonen, om man behöver dataöverföringstjänster och om man använder telefonen utomlands.

Vilka tjänster finns att tillgå?

Alla abonnemang omfattar inte samma tjänster. Skillnader finns både mellan operatörerna och mellan samma operatörs olika abonnemangstyper. Samtal, textmeddelanden (SMS), multimediameddelanden (MMS) och möjlighet till dataöverföring är bastjänster som ingår i alla abonnemang. Bland de extra tjänster som kan ingå kan nämnas bland annat datasamtal, snabbsamtal (push-to-talk), mobil e-post, saldotjänster, videosamtal med tredje generationens mobiltelefoner och operatörsspecifika, trådlösa Internet-baserade WAP-tjänster. Eftersom tillgången till mångsidiga lösningar är en konkurrens fördel, lanserar operatörerna fortlöpande nya tjänster. Användaren bör följa med både pris- och tjänsteutvecklingen. Vid valet av abonnemang bör man förvissa sig om att den egna mobiltelefonen stöder de ingående tjänsterna.

Hur prissätts tjänsterna (flat rate, paket, specialanvändning)?

Vid valet av abonnemang bör man beakta den mycket varierande prissättningen. Prissättningen bygger dels på fasta avgifter, dels på användningsrelaterade avgifter. De fasta avgifterna utgörs av öppnings- och månadsavgifter, medan de användningsrelaterade avgifterna utgörs av enhetsavgifter för bland annat samtal (minuter), textmeddelanden (antal) och överförd datamängd (megabyte).

I allmänhet är månadsavgiften hög om de användningsrelaterade avgifterna, t.ex. samtalsavgifterna, är låga. I sådana fall lönar det sig för den frekventa telefonanvändaren att välja ett abonnemang med hög månadsavgift och låga användningsrelaterade avgifter. Denna prissättningsmodell gäller t.ex. samtals- och sms-paket med fast månadsavgift. I avgiften ingår ett visst antal samtalsminuter eller textmeddelanden som bestäms av operatören.

De så kallade flat rate-abonnemangen blir allt vanligare. Flat rate betyder att priset på samtal, textmeddelanden och multimediameddelanden alltid är detsamma, oavsett mottagaroperatören och vilken tid på dygnet de rings/sänds. Flat rate-abonnemang är lättare att jämföra än abonnemang med varierande avgifter. Flat rate-priserna gäller inte samtal till rikstäckande företagsnummer.

Många abonnemangstjänster prissätts fortfarande enligt användning. Nästan alla operatörer erbjuder mycket förmånliga samtal till sina egna abonnemang, medan samtalen till andra operatörers abonnemang är klart dyrare. Avgifterna kan dessutom vara olika vid olika tider på dygnet.

Även andra tjänster än bastjänsterna prissätts olika. Som exempel kan nämnas överföringen av data: priset för en enskilt överförd megabyte är betydligt högre än för en megabyte som ingår i ett paket. Den som använder data-tjänster flitigt gör klokt i att jämföra operatörernas datapaketpriser. Användning av Internet-tjänster via mobiltelefon är fortfarande relativt nytt. Prissjämförelsen försvåras av att den överförda datamängden (kilo- eller megabyte) är svårare att uppskatta än entydiga samtalsminuter eller textmeddelanden. Huvudregeln är att det är dyrare att besöka sidor som innehåller "tungt" material såsom bilder, ljud och videosnuttar än enkla textsidor. Prissättningen grundar sig i allmänhet på den överförda datamängden och inte på hur lång tid överföringen tar i anspråk. Vid så kallade datasamtal (mobil-data) sker debiteringen enligt använd tid. Datasamtalen kommer småningom att försvinna, eftersom allt fler användare har telefoner som stöder den snabbare dataöverföringstekniken GPRS.

Vilka är skillnaderna mellan olika operatörers abonnemang?

Vid valet av abonnemang finns det skäl att fästa uppmärksamhet vid följande saker, vid sidan om avgifterna och tjänsterna: vissa innehållstjänster från externa leverantörer (biljetter, ringsignaler, vädertjänst etc.) fungerar inte i alla operatörers abonnemang. I allmänhet anger leverantören med vilka operatörers abonnemang tjänsten kan användas.

Tjänsteoperatörernas tjänsteutbud och kvaliteten hos tjänsterna är delvis beroende av vilket operatörsnät abonnemanget använder. Nätet inverkar i viss mån på bland annat abonnemangets funktionssäkerhet och hörbarhet. I Finland finns det tre företag som erbjuder kommunikationsnätstjänster, nämligen Sonera Mobile Networks, Elisa Matkapuhelinpalvelut och Finnet Verkot. Dessutom verkar Ålands Mobiltelefon som nätoperatör på Åland. Dagens GSM-nät täcker i princip hela Finland. Nätoperatörerna definierar täckningsområdena i detalj på sina webbsidor. Operatörernas GPRS-nät för dataöverföring har nästan samma täckning som GSM-näten.

Alla tjänster fungerar inte nödvändigtvis i alla nät. Operatörerna håller för närvarande på att uppdatera sina nät för snabb dataöverföring (EDGE, 3G). Täckningsområdena för dessa tjänster växer fortlöpande. Finnet Verkot Oy har ännu inte öppnat sitt 3G-nät för kommersiell användning, men företaget meddelar att nätet öppnas under år 2005. Då Finnet inledde sin mobilkommunikationsverksamhet år 2001, begränsades nätanvändningen av att alla mobiltelefoner inte stödde frekvensområdet 1800 MHz. Idag är nästan alla mobiltelefoner så kallade tvåbandstelefoner, som stöder detta frekvensområde. Operatörerna beskriver utvecklingen av sina näts täckningsområde på sina webbsidor.

Träffande av abonnemangsavtal

Abonnemangsavtal, som enligt lagen skall vara skriftligt, kan tecknas hos operatörens ombud eller via Internet på operatörens webbsidor, varvid kunden identifieras med hjälp av t.ex. nätbankskoder. Abonnemang som beställs per telefon, träder i kraft först då kunden avhämtar sitt SIM-kort på postkontoret.

Användning utomlands – funktion och prismedvetenhet

Den som använder sin telefon utomlands gör klokt i att kontrollera abonnemangets funktion och prissättning i respektive land på operatörens webbsidor. Regeln är att telefonanvändningen utomlands är dyrare än hemma. Avgifterna varierar från land till land. Avgifterna kan även variera inom ett och samma land, beroende på vilken utländsk operatörs nät kunden "besöker". Då telefonen slås på första gången i ett land, söker den upp något av landets mobilnät. Detta nät är inte alltid det förmånligaste. Man kan dock själv välja det förmånligaste nätet via mobiltelefonen. Lägg även märke till att mottagning av samtal är avgiftsbelagd då man befinner sig utomlands. Mottagning av textmeddelanden är däremot i allmänhet avgiftsfri. Operatörerna meddelar utlandsavgifterna på sina webbsidor.

Resenären har tillgång till de mobiltjänster som den finländska operatören har kommit överens om med sin utländska partner. Bland annat datatjänsterna fungerar inte i alla länder.

Samtal från Finland till utlandet

Vid utrikessamtal slår man först det operatörsspecifika utlandsprefixet. Då man ringer från en mobiltelefon kan man slå plus (+) i stället för utlandsprefixet. Därefter slår man landsnumret, riktnumret (t.ex. staden) och abonnentens nummer. Samtal från en finländsk mobiltelefonanslutning eller fast anslutning till en utländsk mobiltelefonanslutning kan vara dyrare än till en fast anslutning i samma land. Avgifterna för utrikessamtal är landsspecifika. Avgifterna för utrikessamtal kan variera avsevärt mellan operatörerna, men mobiltelefonen medger inte alltid användning av annat utlandsprefix än den egna operatörens. Kontrollera detta hos den egna operatören.

Kostar det att byta abonnemangstyp?

Byte av abonnemangstyp är i allmänhet avgiftsfritt, speciellt om bytet görs per textmeddelande eller via nätet. Vissa operatörer debiterar normal öppningsavgift vid abonnemangsbyte.

Närgruppstjänster – innehåll och avgifter

Närgruppstjänsterna är operatörsspecifika tillvalstjänster, som innebär att abonnemangsansvändaren kan välja en grupp personer (i allmänhet 1–9) till vilka det är billigare än normalt att ringa och sända textmeddelanden. I allmänhet förutsätter närgruppstjänsten att samtliga abonnemang i gruppen tillhör samma operatör. Även abonnemangstypen kan vara avgörande för gruppstillhörigheten. Närgruppen är ofta abonnemangsspecifik, vilket innebär att användaren inte behöver ta med ett abonnemang i sin närgrupp trots att hon/han hör till det abonnemangets närgrupp. Närgruppstjänsten är i allmänhet öppnings- och/eller månadsavgiftsbelagd. Avtalsvillkoren är operatörsspecifika. Operatören avgör även om tjänsten är enkel- eller dubbelriktad, alltså om alla inom närgruppen skall betala en avgift för att kunna ringa/skicka sms till varandra till nedsatt pris eller om det räcker med att en abonnent betalar avgiften.

Hur kan man kontrollera telefonkostnaderna?

Operatörerna erbjuder olika tjänster för kostnads kontroll. Sådana tjänster är bland annat saldobegränsning, uppdelning av fakturan i arbets- och privatsamtal, fakturaspecifikation, spärrtjänster och förhandsbetalning.

- **Saldobegränsning**

Saldobegränsningen är en avgiftsbelagd tillvalstjänst. För tjänsten debiteras i allmänhet en operatörsspecifik öppnings- och/eller månadsavgift. Saldobegränsningen är ett effektivt sätt att kontrollera mobiltelefonkostnaderna, eftersom man inte kan ringa, sända textmeddelanden eller använda andra avgiftsbelagda tjänster såsom GPRS-dataöverföring då saldogränsen har nåtts. Telefonen kan dock användas för att ringa till nödnummer. Samtal och textmeddelanden kan fortsättningsvis tas emot i hemlandet, men MMS-meddelanden kan inte tas emot då saldogränsen har nåtts. Saldobegränsningen fungerar inte i realtid, vilket innebär att avgifterna för samtal, textmeddelanden, bildmeddelanden, GPRS-överföring och andra tjänster registreras med en fördröjning om ungefär ett dygn. Ifråga om utrikesamtal och samtal som rings utomlands kan fördröjningen vara upp till en vecka. De avgifter som tillkommer under fördröjningen betalas av kunden. Villkoren för saldobegränsning är operatörsspecifika. Kontrollera villkoren hos den egna operatören.

- **Fakturaspecifikation**

Fakturaspecifikationen visar vad räkningen innehåller. Teleföretagen är förpliktigade att dela upp fakturan enligt så kallade samtalstyper, som är lokalsamtal, fjärrsamtal, utrikesamtal och mobilsamtal. Dessutom måste posterna grundavgifter, textmeddelanden, bildmeddelanden, övriga meddelanden samt dataöverföring specificeras. Denna specifikation, som är avgiftsfri för kunden, måste göras automatiskt om fakturabeloppet överstiger 50 euro. Kunden kan vid behov beställa en noggrannare fakturaspecifikation av operatören. Denna specifikation är i allmänhet avgiftsbelagd. Vid fakturareklamation skickar operatören i allmänhet en noggrannare specifikation avgiftsfritt. Om operatören har debiterat för specifikationen och reklamationen visar sig vara befogad återbetalas beloppet. Vissa operatörer erbjuder elektroniska samtalsspecifikationer via sina webbsidor.

- **Spärrtjänster**

Spärrtjänsterna möjliggör spärr av utgående och inkommande samtal och utgående textmeddelanden. Spärrtjänsterna, som är operatörsspecifika, kan användas för att spärra vissa utgående och inkommande samtal och utgående textmeddelanden. I allmänhet spärras samtal till utrikes- och/eller servicenummer och textmeddelanden till servicenummer. Spärravgifterna är operatörsspecifika. Vissa operatörer debiterar ingen avgift för aktivering av tjänsten, medan avstängningen är avgiftsbelagd. Andra operatörer gör tvärtom. Kontrollera villkoren hos den egna operatören.

Vad bör man beakta vid nummeröverflyttning?

Telefonnumret flyttas inte automatiskt över från den tidigare operatören till den nya vid byte av operatör. Kunden bör, vid tecknandet av avtal, uppge att hon/han önskar överföra sitt gamla nummer till det nya abonnemanget. Kunden får inte själv säga upp sitt telefonnummer hos den gamla operatören, eftersom kunden då inte längre kan kräva att få använda det. Den nya operatören sköter uppsägningen av det gamla avtalet och därmed förbundna ärenden. Kunden får en bekräftelse på att telefonnumret har flyttats över till den nya operatören. Överflyttningen sker vid på förhand angiven tidpunkt. Det gamla abonnemanget fungerar fram till dess. Under själva överflyttningen, som tar någon minut i anspråk, fungerar varken det gamla eller det nya abonnemanget. Efter avbrottet fungerar det nya abonnemanget normalt. Överflyttningen är avgiftsfri för kunden.

Prepaid-abonnemangens telefonnummer kan inte flyttas över. Data- och svarnummer utan egna abonnemangsavtal kan inte heller överflyttas. Eftersom de flesta mobiltjänsterna är operatörsspecifika, överflyttas de inte till den nya operatören. Tjänsterna skall beställas hos den nya operatören. Efter att nummerportabiliteten infördes anger prefixet inte längre med säkerhet vilken operatör abonnemanget tillhör. Avgifterna för samtal till olika operatörers abonnemang kan variera. Mottagarens operatör kan kontrolleras på webbadressen

<http://www.siiretytnumerot.fi/>

Fakturering

Tjänsteleverantörerna använder olika system för fakturering och avgiftsadministration. Fakturan kan skickas per post eller som nätfaktura. Vid nätfakturering kan kunden kontrollera och betala fakturan via Internet. I övrigt motsvarar nätfakturan en vanlig pappersfaktura. Hos många tjänsteleverantörer kan kunden välja direktdebitering. Villkoren för direktdebitering finns att få hos den egna banken.

Problemsituationer och kundtjänst

Alla operatörer tillhandahåller kundtjänst och rådgivning i problemsituationer (byte av anslutningstyp, fakturering, tekniska problem etc.). Operatören nås i allmänhet per telefon och e-post. Dessutom kan kunden ofta själv söka svar på sina frågor på operatörens webbsidor. Operatörerna har idag rätt omfattande självbetjäning på Internet. Det lönar sig i allmänhet att utnyttja denna möjlighet. Vissa operatörer har en svarsdatabank, med svar på ett stort antal vanliga frågor, på sina webbsidor. Vissa operatörer har även ett s.k. parallellstöd, vilket innebär att kunden kan diskutera sina problem med andra användare på operatörens webbsidor.

Om svaret på frågan inte går att finna på operatörens webbsidor och situationen inte är akut, rekommenderas kunden att vända sig till operatören per e-post. På grund av det stora antalet e-postmeddelanden kan svaret ibland dröja. Innan man ringer till kundtjänst lönar det sig att kontrollera om samtalet är avgiftsbelagt och om man eventuellt debiteras för väntetiden. Svarstiderna varierar mellan olika operatörer. Kommunikationsverket sammanställer kvartalsvis statistik över operatörernas genomsnittliga svarstider både ifråga om mobiltelefon- och bredbandstjänster. Jämförande uppgifter om svarstiderna och avgifterna finns på Kommunikationsverkets webbsidor.

Vad skall man tänka på då man tecknar ett abonnemangsavtal?

Mobiltelefonin har funnits rätt länge i Finland, vilket innebär att helt nya abonnemang tecknas i rätt ringa omfattning. Operatörerna konkurrerar med priser och nya tjänster. Det blev lättare för finländarna att byta abonnemang i juli år 2003, då den så kallade nummerportabiliteten trädde i kraft. Kunderna har sedan dess kunnat byta abonnemang utan att telefonnumret ändras. Vid tecknandet av ett abonnemang bör man beakta åtminstone följande:

- Vid byte av abonnemang byts i allmänhet SIM-kortet, vilket hos vissa operatörer kan medföra kostnader. Dessutom kan leveransen av SIM-kortet dröja. Bland annat de kontaktuppgifter och textmeddelanden som finns lagrade på det gamla SIM-kortet går förlorade om de inte kopieras över i telefonens minne.
- Avtalsvillkoren för det nya abonnemanget bör kontrolleras noggrant. Bland annat lönar det sig att kontrollera att den egna mobiltelefonen verkligen fungerar i operatörens nät och att den stöder abonnemangstjänsterna.
- Den hårda konkurrensen har lett till att operatörerna lockar nya kunder med samtalserbjudanden och gåvor. Det lönar sig att nagelfara dessa erbjudanden, eftersom de ofta förutsätter att kunden använder abonnemanget en viss tid.

Vad bör man tänka på då man ger en mobiltelefon till en minderårig person?

Föräldrar och vårdnadshavare bör tänka på att mobiltelefonen även kan användas för annat än samtal och textmeddelanden. Man kan bland annat köpa varor och tjänster och spela sms-spel via telefonen. Avgifterna belastar alltid abonnemangsinnehavaren, alltså föräldrarna eller vårdnadsinnehavarna. Med hjälp av de avgiftsfria spärrtjänsterna kan man, åtminstone delvis, förhindra oönskat bruk av telefonen.

Kommunikationsverkets jämförande uppgifter om pris- och servicenivåer

De jämförande tabeller avseende servicenivåer och avgifter som finns på Kommunikationsverkets webbsidor, uppdateras var tredje månad. Eftersom läget på mobilmarknaden är mycket dynamiskt, kan uppgifterna vara inkuranta i synnerhet i slutet av tremånadersperioderna. Operatörerna introducerar fortlöpande nya abonnemangstyper, som det lönar sig att beakta vid val av abonnemang.

Avgiftstabellen omfattar inte sådana tjänster som används mycket sällan. Mer detaljerad och preciserad information finns på operatörernas egna webbsidor.