

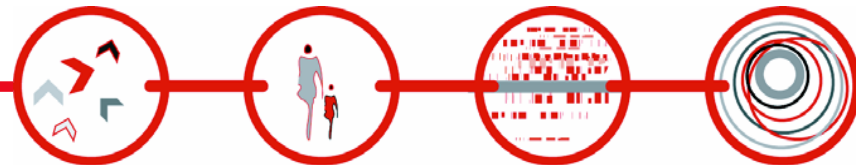
Information till konsumenter

Tillbakablick 2004

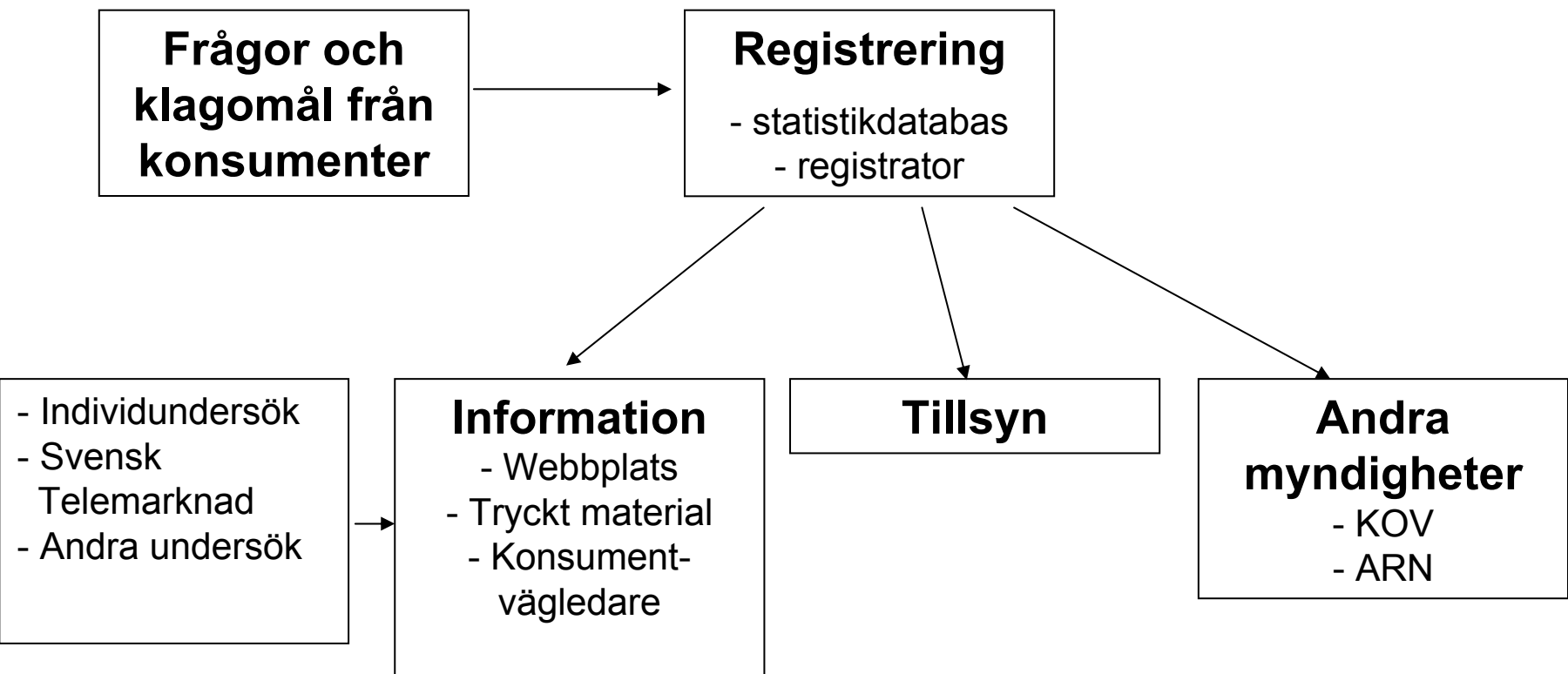
Framåtblick 2005

Katarina Bååth - informationsavdelningen

Peter Ekstedt - informationsavdelningen



Frågor och klagomål från konsumenterna



Klagomål från konsumenterna 2004

- Förval 1343 (felaktiga anslutningar – info, fel person, ingen kontakt)
- Räkning 624 (dålig specificering, debitering, betalsamtal)
- ADSL 301 (tillgänglighet, konkurrens, pris)
- Avtalsvillkor 287 (följer ej avtal, oskäligen villkor, täckning, hastighet)



Klagomål förval och abonnemang

| | 2003 | 2004 | 2005 |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| Förval | 1406 | 1343 | 94 |
| Abonnemang | 111 | 82 | 58 |



Stort konsumentintresse i medierna

”Krav på klagomur för missnöjda telekunder”

Dagens Nyheter, 2004-02-24

”Mest klagomål på modemkapning och förval”

Nyhet.nu, 2004-06-04

”Telia leder klagomålstoppen”

Dagens Industri, 2004-09-13

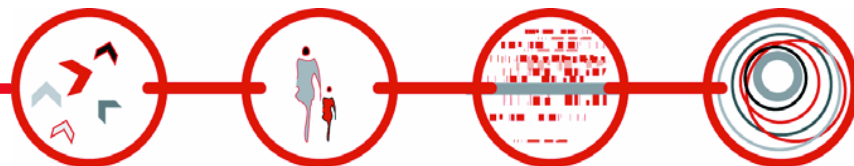
”Missnöjda kunder i protest mot Tre”

Telecomidag.com, 2004-06-23

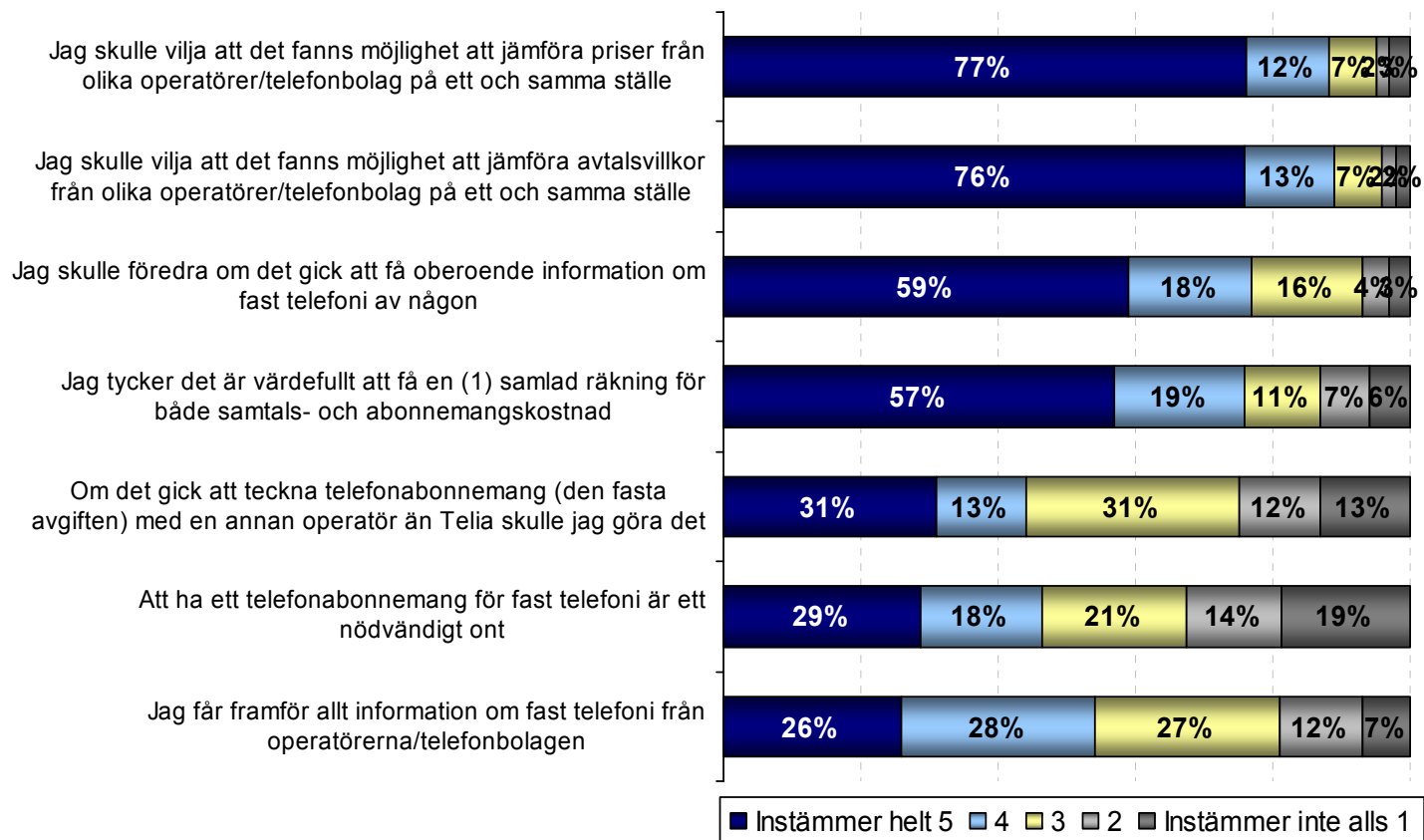


Konsumenternas informationsbehov

- Undersökning i slutet av 2004.
- Djupintervjuer och kvantitativa undersökningar av konsumenter och konsumentvägledare
- Fast telefoni (förval och abonnemang), mobiltelefoni, Internet, integritet, säkerhet, räkningar och avtalsvillkor



Fast telefoni



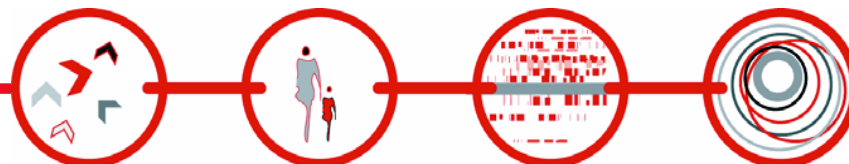
Konsumenterna om fast telefoni

- Förvirring kring abonnemang och förval
- Begreppet "fast telefoni" har en stark koppling till Telia
- Abonnemangskostnaden upplevs som problem för över hälften
- Man vill helst ha: oberoende information på ett och samma ställe och en (1) räkning
- 44 procent vill byta ut Telia-abonnemanget
- Det största problemet som man upplever är själva abonnemanget och de höga avgifterna
- Förval förknippas med telefonförsäljning



Informationsaktiviteter 2005

- Utveckling av www.pts.se/konsument
- Webbagent
- Prisjämförelser i samarbete med Konsumentverket
- Marknadsföringskampanj
- Kurs konsumentvägledare



Faktablad

Faktablad - Konsumenters och operatörers rättigheter och skyldigheter enligt lagen om elektronisk kommunikation - PTS-F-2005:1

www.pts.se

(dokument och författningar/faktablad)

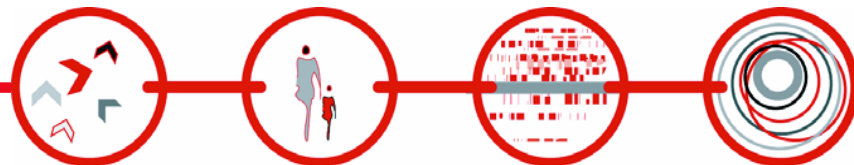


Informationsmål GTA

Mål informationsaktiviteter:

Att öka kännedomen hos målgrupperna om möjligheten att byta leverantör av det fasta abonnemanget

- 75 procent i målgrupperna ska känna till möjligheten



Informationsaktiviteter GTA

Webb

- Tillfällig prisjämförelse – finns med i ny prisjämförelse
- Goda råd inför valet
- Goda råd om det uppstått problem
- Ställ frågor till webbagent om abonnemang



Informationsaktiviteter GTA

Övriga kanaler

- Tryckt material om fast telefoni inklusive abonnemang
- Aktiv pressbearbetning för att sprida goda råd
- Beredskap för att ta hand om skriftliga och muntliga konsumentförfrågningar och klagomål

