

Information om tjänstekvalitet

Operatörsforum 22 mars 2007



Reglering i EkomL



8 kap 1 § 2 punkten

Den som bedriver verksamhet som omfattas av lagen är skyldig att på begäran tillhandahålla en myndighet upplysningar och handlingar som behövs för offentliggörande av *jämförande kvalitets- och prisöversikter* över tjänster till gagn för konsumenterna enligt 5 kap.



Vilken information kommer att presenteras?

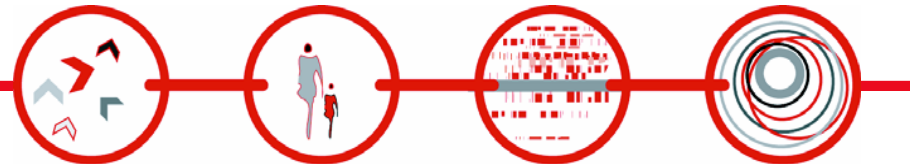
Nödsamtal

- Är det möjligt att ringa nödsamtal via 112? (Ja / Nej)
- Kan alarmeringscentralen automatiskt få reda på varifrån nödsamtalet rings? (Ja / Ja, i vissa fall [1] / Nej)

[1] Svaret följs av en länk till förklaring att det t.ex. kan vara fråga om att abonnenten själv har registrerat lokaliseringssuppgifter.

Information vid fel

- Anges beräknad reparationstid vid fel? (Ja / Nej)
- På vilket sätt anges beräknad reparationstid vid fel? (via telefon, fax, e-post, webb, sms.)



Forts. information som kommer att presenteras

Kundtjänst

- Finns kundtjänst via telefon med personlig service? (Ja / Nej)
- Hur kan kundtjänst nås? (via telefon, fax, e-post, webb)
- Vilka öppettider har kundtjänst? (klockslag, veckodag)
- Vad är genomsnittlig svarstid^[2] per månad? (antal minuter)
- Anges vilken plats den uppringande har i kön eller beräknad väntetid? (Ja / Nej)

^[2] Svarstiden beräknas från det att konsumenten har fått någon form av kontakt med operatören, dvs. automatiskt svar för vidarekoppling, svar av telefonist eller liknande

Mobiltäckning

- Länk till täckningskarta (ange länk)



Forts. information som kommer att presenteras

Texttelefoni

- Är det möjligt att med den aktuella tjänsten ringa analoga textsamtal, V.21? (Ja, ange länk till särskilda förutsättningar / Nej)
- Är det möjligt att med den aktuella tjänsten ringa digitala textsamtal? (Ja, ange länk till särskilda förutsättningar[\[3\]](#) / Nej)

[\[3\]](#) Ange även vilken metod för IP-baserad texttelefoni som tjänsten stödjer.

Bildtelefoni

- Är det möjligt att med den aktuella tjänsten ringa bildsamtal? (Ja, ange länk till särskilda förutsättningar[\[4\]](#) / Nej)

[\[4\]](#) Ange även vilken metod för bildtelefoni som tjänsten stödjer.

