



Om fast telefoni

Foto: Pernille Tofte, Helén Karlsson, Folio bildbyrå

Illustrationer: Gandini Forma

Tryck: Danagårds Grafiska, 2009

Traditionell telefoni och bredbandstelefoni

Den här broschyren handlar om fast telefoni, som innebär att du har en telefonanslutning i till exempel hemmet. Det finns en del saker du bör tänka på när du ska välja telebolag och typ av telefoni.

I den här broschyren svarar vi på följande frågor:

- Vad är skillnaden mellan traditionell telefoni och bredbandstelefoni?
- Har jag rätt till telefoni?
- Vad ska jag tänka på när jag ska välja telebolag?
- Hur gör jag för att byta telebolag?
- Hur kan jag jämföra priser och villkor?
- Vad gör jag om det blir problem?
- Var kan jag få mer information?

Vad är skillnaden mellan traditionell telefoni och bredbandstelefoni?

Traditionell telefoni innebär att du kopplar in telefonen direkt in i det vanliga telefonjacket.

Bredbandstelefoni innebär att kommunikationen i stället sker via ett datanät, till exempel bredbandet. Bredbandstelefoni kallas ibland för ip-telefoni.

Ytterligare en variant är **Internettelefonti**, där samtalet helt eller delvis går över Internet.

Har jag rätt till telefoni?

Du har rätt till telefoni, till ditt hem eller ditt företag, för ett överkomligt pris. Det säger lagen om elektronisk kommunikation. Lagen säger inte vilken typ av telefoni du har rätt till, vilket innebär att rätten till telefoni även kan handla om mobiltelefoni eller bredbandstelefoni. I vissa fall kan du därför erbjudas en annan teknisk lösning än den du själv hade tänkt dig.

Vad ska jag tänka på när jag ska välja telebolag?

Det finns en rad saker att ta hänsyn till när du ska välja telebolag.

Tekniska förutsättningar

Kontrollera vilka tekniska förutsättningar som finns där du bor. I vissa nybyggda hus kanske det bara erbjuds bredbandstelefoni.

Telefonvanor

Fundera på hur du brukar ringa. Ringer du oftast på dagtid eller på kvällar och helger? Ringer du ofta till andra länder? Ringer du ofta till mobiltelefoner? Telebolagen har olika priser och villkor, och det är bra att jämföra deras olika erbjudanden.

Väg in alla kostnader

Jämför telebolagens olika priser och erbjudanden regelbundet, eftersom det ofta kommer nya erbjudanden. Tänk på att vissa erbjudanden, som har låga priser, kan medföra exempelvis höjda öppningsavgifter. Kontrollera vad abonnemanget har för debiteringsintervall. Ett vanligt debiteringsintervall är 1 sekund. Det innebär att ett samtal på 61 sekunder debiteras som



61 sekunder. Om debiteringsintervallet är 60 sekunder debiteras samma samtal som 120 sekunder.

Var också noga med att räkna in alla kostnader som telefonin kan medföra. Till exempel kan det tillkomma kostnader för flytt av ditt nummer, anslutning och den dosa du kopplar in telefonen i, om du använder bredbandstelefont. Tänk också på att om du byter från traditionell telefoni till bredbandstelefont och sedan vill byta tillbaka, kan du behöva betala en anslutningsavgift för ett nytt abonnemang. Vid byte av telebolag kan du också behöva betala en så kallad bytesavgift.

Använder du bredband via telefonjacket och byter bort din traditionella telefoni kan kostnaden för bredbandet bli högre.

Läs mer om hur du gör för att jämföra priser och avtalsvillkor i avsnittet ”Hur kan jag jämföra priser och villkor?” Tänk på att öppningsavgifterna ofta är en stor del av samtalets totalkostnad.

Granska avtalet

Granska avtalet noga. Du bör särskilt titta på hur lång bindningstiden är, vad som händer om du säger upp avtalet innan bindningstiden gått ut, vilken ersättning du har rätt till om tjänsten du köpt inte fungerar och vilken service och support du har rätt till.

Skriftligt avtal

Ingå endast skriftligt avtal, även om muntliga avtal gäller. Om du har ett skriftligt avtal är det lättare för dig om du får problem med telebolaget.

Många telefoni- och IT-tjänster säljs genom telefonförsäljning. När du köper tjänster via telefon bör du be om säljarens namn och att få telefonnummer och adress till kundtjänst, ifall du har följdfrågor eller vill ångra ditt köp. Be också om att få information om ångerrätten, som innebär att du har rätt att ångra ditt köp inom 14 dagar om du köper varor och tjänster via Internet, telefonförsäljning och hemförsäljning.

Tänk på att ångerrätten inte gäller om du köper ditt abonnemang på gatan.

Spärrtjänst

Alla telebolag är skyldiga att erbjuda två avgiftsfria spärrtjänster. Det innebär att du ska kunna

- spärra vissa nummer så att det inte går att ringa till dem
- sätta en kreditgräns så att abonnemanget spärras när kostnaden överstiger gränsen.

Spärrningen får aldrig innebära att det inte går att ringa SOS Alarm, eller andra avgiftsfria samtal.

Hur gör jag för att byta telebolag?

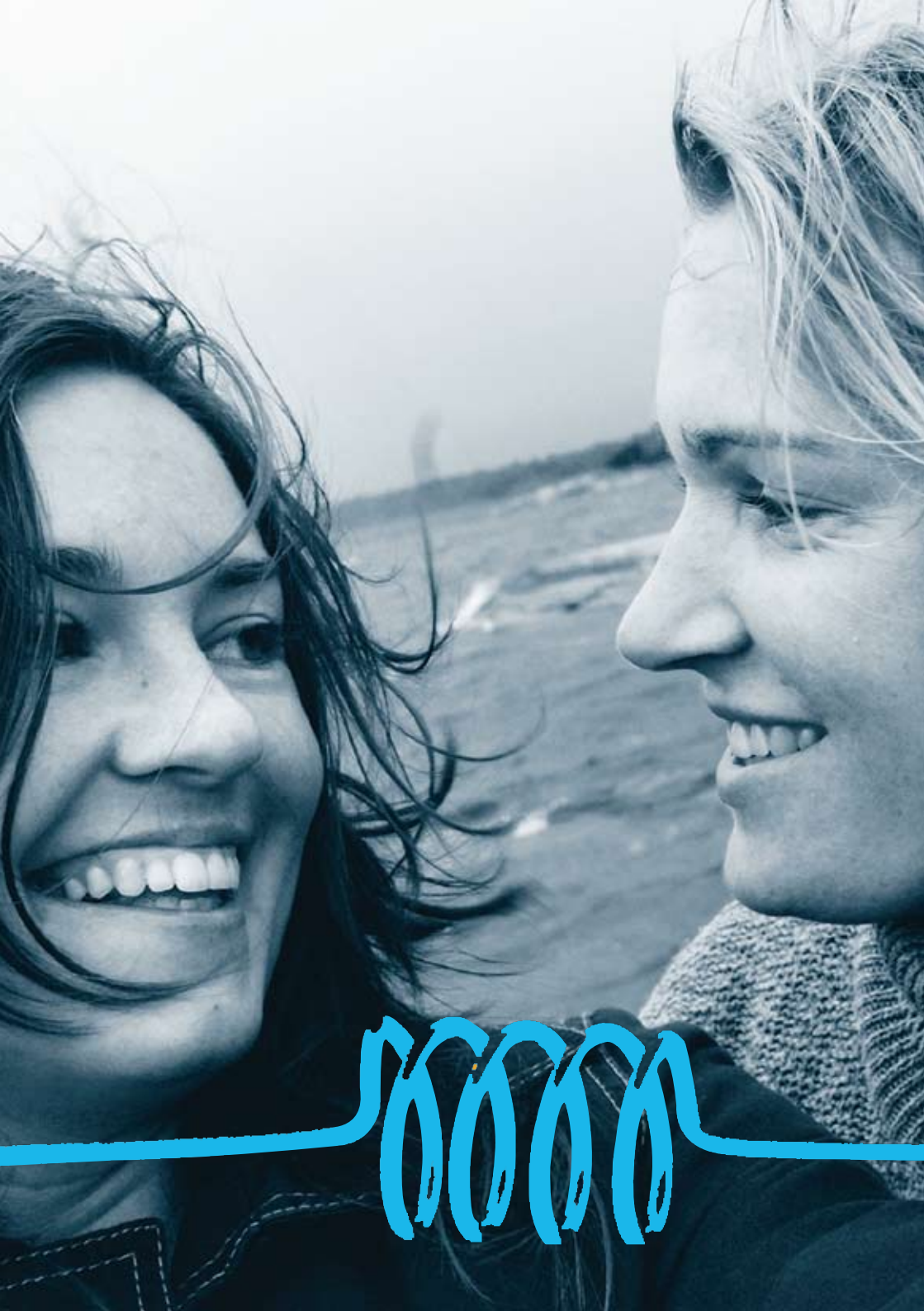
Om du vill byta telebolag för fast telefoni finns det några saker som är viktiga att tänka på.

Bindningstid och uppsägning

Kontrollera med telebolaget vad du har för bindningstid på ditt nuvarande avtal och vad det kostar att ta sig ur avtalet i förtid. Många abonnemang har uppsägningstid på tre månader, vilket innebär att du måste säga upp abonnemanget i rätt tid innan du byter telebolag för att inte få betala en uppsägningsavgift.

Vänd dig till det telebolag du vill ha och meddela att du vill bli kund hos dem. Fråga om det nya telebolaget kan säga upp det nuvarande avtalet, eller om du måste göra det själv. Överflyttningen av ditt abonnemang och dina samtal ska ske automatiskt. Säg inte upp ditt gamla avtal innan du har tecknat ett nytt. När överflyttningen är klar – kontakta ditt gamla telebolag och kontrollera att ditt gamla abonnemang är avslutat. Be att få avtalen för både ditt nya och ditt gamla, avslutade abonnemang skriftligt.

Om du byter till bredbandstelefoni bör du vara uppmärksam ifall du har särskilda tjänster som är känsliga för strömavbrott, till exempel trygghetslarm och inbrottslarm, kopplade till telefonin. Kontrollera med det telebolag du vill byta till.



www

Nummerflytt

I de allra flesta fallen kan du ta med dig ditt telefonnummer när du byter telebolag. Kontrollera dock med det nya bolaget att de tar emot ditt nummer. Byter du riktnummer kan du inte ta med dig numret.

Hemligt nummer

Om du har hemligt telefonnummer och vill fortsätta ha det hos ditt nya telebolag, måste du börja med att kontrollera att det nya bolaget erbjuder det. Du måste även begära hos ditt nya bolag att du får hemligt nummer – det sker inte automatiskt.

Hur kan jag jämföra priser och villkor?

Det är bra att jämföra priser och andra avtalsvillkor, som till exempel debiteringsintervall och bindningstid, innan du bestämmer dig. Så här kan du göra:

Använd Internet, gå till Telepriskollen, www.telepriskollen.se, som PTS driver i samarbete med Konsumentverket. Där finns prislister, information och tjänster för att jämföra priser. Har du inte tillgång till Internet hemma så finns det ofta på bibliotek eller hos din konsumentvägledare.

Du kan också kontakta de telebolag du är intresserad av och göra en egen jämförelse.

Vad gör jag om det blir problem?

Om du får problem bör du i första hand kontakta ditt telebolag.

Om du inte kan komma överens med ditt telebolag kan du kontakta Konsumenternas tele-, tv- och Internetbyrå, KTIB, för rådgivning. KTIB finns på www.ktib.se.

Du kan också kontakta din lokala konsumentvägledare.



Var kan jag få mer information?

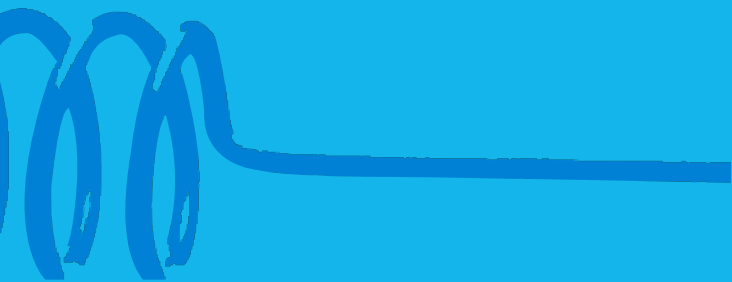
Den här informationen kommer från kommunikationsmyndigheten PTS. Mer information, frågor och svar, tips och råd för tele- och IT-konsumenter finns på PTS speciella konsumentwebbplats www.pts.se/konsument.

Konsumenternas tele-, tv- och Internetbyrå, KTIB, erbjuder information om bland annat fast telefoni. KTIB:s webbplats finns på www.ktib.se.

Besök också Telepriskollen, www.telepriskollen.se, som är PTS och Konsumentverkets webbplats för prisjämförelser. Här kan du jämföra priser och villkor på fast telefoni, mobiltelefoni, Internetuppkoppling och paket-erbjudanden.

Det finns även broschyrer om mobiltelefoni, bredband och trådlösa nät. Allt informationsmaterial från PTS är gratis och kan beställas från www.pts.se, info@pts.se eller via telefon 08-678 55 00.

Informationen i broschyren finns även i lättläst version på www.pts.se. Om du vill ha informationen i ett alternativt format, exempelvis i punktskrift, kontakta PTS via e-post info@pts.se eller via telefon 08-678 55 00.





Post- och telestyrelsen Box 5398 102 49 Stockholm
Växel: 08-678 55 00 pts@pts.se www.pts.se