

Post- och telestyrelsen
Göran Marby
Box 5398
102 49 Stockholm

Date
2012-01-27

Page
1 (1)

Contact
Susanne Harrysson
Tel 0705-11 50 58
susanne.harrysson@teliasonera.com

Reference
Hk JR 15/2012

Your date

Your reference

Telias Teknikskifte

Vi har under några månader haft ett uppehåll i Teknikskiftesprojektet för att säkerställa kvaliteten i leveranser och i kommunikation. Kvalitetsutmaningar har varit kopplade till det batteri som levererats tillsammans med den adapter vi använder. Kommunikationen runt den nya tjänsten har uppfattats som otydlig. Nu är dessa problem hanterade och vi går vidare med projektet. Med detta brev vill vi informera mer detaljerat hur det kommer att gå till.

I dagsläget är det ca 5000 kunder som har erbjudits en alternativ lösning till sitt fasta abonnemang men som fortfarande har kvar sin gamla förbindelse. Av dessa kommer vi veckovis att skicka brev till 200 kunder i taget och ge dem ett nytt erbjudande med en förbättrad lösning utan bindningstid och med installation av tekniker. Alla som inte svarar skriftligt kontaktas av vår kundtjänst på telefon. Kundtjänsten kommer också att följa upp installationen genom att ringa kunden för att säkra att lösningen fungerar. Med de ledtider vi har för att nå alla och att hitta tid för teknikerbesök så räknar vi med att det tar 6-7 veckor innan alla i varje grupp om ca 200 kunder som vill ha ersättningslösningen har fått den. De första 200 kunderna följer vi genom hela denna process innan vi går vidare. Först när vi på detta sätt bekräftat att processen fungerar går vi vidare med 200 nya kunder per vecka. Den första gruppen om 200 kunder finns i kommunerna Arvika, Säffle, Enköping och Norrtälje. Precis som tidigare kommer vi att i förväg kontakta och löpande föra dialog med berörda kommuner.

Det finns också ca 4000 kunder som har fått sin fasta förbindelse nedkopplad. Hälften av dessa har beställt en lösning från oss och av dessa är det 1500 kunder som har det felaktiga batteriet. Samtliga kunder med felaktigt batteri kommer att få detta ersatt. De kunder som kopplats ned från sin fasta förbindelse men som inte beställt någon ersättningslösning kommer att få ännu en möjlighet att välja vår lösning. De kommer självfallet att erbjudas detta utan krav om bindningstid och med möjlighet att få installationen utförd av tekniker.

Vi vill betona att Teknikskiftet är oerhört viktigt för Telia. Genom Teknikskiftet säkrar vi att våra kunder har telefoni på lång sikt och möjlighet till bättre Internetanslutning. Vi kommer inte att lämna någon kund utan en fungerande telefonilösning.

Med vänlig hälsning

Malin Frenning,
Affärsområdeschef Broadband Services TeliaSonera

Company information

TeliaSonera AB
Sturegatan 1, SE-10663 Stockholm, SWEDEN
Registered office: Stockholm
Business ID 556103-4249, VAT No. SE556103424901

Company contact information

Visiting address: Stureplan 8, Stockholm Sweden
Postal address: SE-106 63 Stockholm Sweden
Tel +46 8 504 55 000
Fax +46 8 5044 55 001
www.teliasonera.com