

Anna Wikström  
08-678 56 62  
anna.wikstrom@pts.se

## **Uppmaning att förbättra information till abonnenterna om teknikskiftet**

Post- och telestyrelsen (PTS) vill med denna skrivelse påminna samtliga GTA-operatörer om deras ansvar att informera sina abonnenter om de förändringar i telenätet som uppstår i samband med det så kallade teknikskiftet.

Andelen abonnenter som får information från egen GTA-operatör har minskat kraftigt, visar en undersökning som PTS nyligen har genomfört.

PTS förutsätter att de GTA-operatörer som brister i sin information till egna abonnenter omedelbart vidtar åtgärder för att förbättra informationen.

### **Bakgrund: Telias teknikskifte**

TeliaSonera startade under 2010 ett teknikskifte rörande telefoni i glesbygden. Teknikskiftet syftar till att montera ned de telefonstolpar som tjänat ut sin livslängd och avser de minsta stationerna och de längsta stolplinjerna där det finns alternativ teknik för att leverera telefoni och internetaccess. TeliaSonera har uppskattat att som mest 50 000 abonnenter kommer beröras av detta teknikskifte under fem år.

TeliaSonera har gentemot PTS gjort en rad åtaganden om hur teknikskiftet ska genomföras. PTS har sedan arbetet påbörjades följt upp teknikskiftet genom täta avstämningsmöten. Syftet med uppföljningen är bland annat att förvissa sig om att de berörda hushållen och företagen i god tid får information om vad teknikskiftet innebär och att de erbjuds fungerande alternativa telefonlösningar. PTS har även löpande fört samtal med de största operatörerna för att förvissa sig om att kommunikationen dem emellan samt gentemot de berörda hushållen och företagen ligger på en godtagbar nivå.

---

Post- och telestyrelsen

Postadress:  
Box 5398  
102 49 Stockholm

Besöksadress:  
Valhallavägen 117A  
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00  
Telefax: 08-678 55 05  
pts@pts.se

### **PTS har vid flera tillfällen påtalat brister vad gäller informationen**

PTS har vid upprepade tillfällen uppmärksammat och påtalat att det finns brister vad gäller den information som GTA-operatörerna lämnar till de abonnenter som omfattas av teknikskiftet.

PTS har tagit fram operatörsneutral information i form av ett faktablad och erbjudit samtliga operatörer att använda det i informationsinsatser. PTS har även tagit initiativ till ett operatörsneutralt informationsbrev som skickas ut av Skanova Access AB till alla anläggningsadresser som berörs av teknikskiftet, oavsett vilken operatör kunden har. I brevet informeras slutkunderna om teknikskiftet, hur de berörs, när deras telefon kommer tas ur bruk och vart de kan vända sig för att skaffa en ersättningslösning.

### **Kraftig försämring av information från GTA-operatörer**

PTS har 2013 och 2014 låtit göra en utvärdering av teknikskiftet. Den senaste utvärderingen från oktober 2014 visar att 39 procent av kunderna till GTA-operatörer har fått information om teknikskiftet från sina respektive operatörer, vilket är en markant försämring från föregående år, då 83 procent fick motsvarande information.

Det är inte acceptabelt att berörda abonnenter inte får information från sin egen operatör om teknikskiftet. Särskilt anmärkningsvärt är att andelen minskat så mycket sedan 2013.

### **Respektive operatör ansvarar för att informera sina abonnenter**

PTS finner det därför särskilt angeläget att påminna om att det är varje operatörs ansvar att informera egna abonnenter om förändringar i telenätet. Det faktum att Skanova Access AB skickar ut information till anläggningsadresser fråntar inte operatörerna från detta ansvar.

PTS förutsätter att de GTA-operatörer som brister i sin information till egna abonnenter omedelbart vidtar åtgärder för att förbättra informationen.

Anna Wikström  
Enhetschef  
Enheten för konsumenträttigheter