

Generaldirektör
Göran Marby
goran.marby@pts.se

TeliaSonera AB
Att. Anders Bruse
106 63 Stockholm

Frågor till TeliaSonera AB med anledning av förändringar i det kopparbaserade telenätet

Bakgrund

TeliaSonera AB (nedan TeliaSonera) har under våren 2011 påbörjat ett teknikskifte rörande det kopparbaserade telenätet i glesbygden. Bolaget har utarbetat en plan som löper under ungefär fem år och som syftar till att montera ned de telefonstolpar som tjänat ut sin livslängd. Teknikskiftet avser de minsta stationerna och de längsta stolplinjerna där det finns alternativ teknik för att leverera telefoni och Internetaccess. De berörda abonnenterna ersätts med trådlös telefoni över TeliaSoneras mobilnät, med en särskild ersättningslösning. Erbjudandet innebär att TeliaSonera förser abonnenten med en adapter för att kunna fortsätta använda de vanliga fastnätstelefonerna i bostaden eller på företaget. I erbjudandet ingår också installation av eventuell kringutrustning, såsom riktantenn för att vid behov förbättra mottagningsförhållandena. Teknikskiftet har under 2010 förberetts genom ett pilotprojekt i ett mindre antal kommuner, där TeliaSonera provat ersättningslösningen hos abonnenter.

PTS uppföljning

Post- och telestyrelsen (PTS) följer löpande upp TeliaSoneras teknikskifte i täta avstämningsmöten. PTS syfte med uppföljningen är att förvissa sig om att de berörda hushållen och företagen i god tid får tydlig information om vad teknikskiftet innebär och att de erbjuds fungerande telefonlösningar. Under 2009, när TeliaSonera inledde planeringen av teknikskiftet, kommunicerade PTS en kravbild till bolaget. Kravbilden gällde hur konsumenterna ska kunna få tillgång till bra telefoni- och kommunikationstjänster även i framtiden. Kravbilden kan sammanfattas i tre punkter:

- Konsumenterna ska inte drabbas negativt av teknikskiftet, dvs. av omställningen från koppartrådsburen telefoni till exempelvis trådlös telefoni. De ska således inte bli av med tjänsten, även om den i fortsättningen levereras med annan (trådlös) teknik.

Kommunikationsmyndigheten PTS

Post- och telestyrelsen

Postadress:
Box 5398
102 49 Stockholm

Besöksadress:
Birger Jarlsgatan 16
www.pts.se

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

- De abonnenter som idag är kunder hos TeliaSonera måste erbjudas en likvärdig tjänst där telefoni, samtal till nödnumret 112 och trygghetslarm ska fungera väl, för att bolaget ska kunna montera ned den fasta anslutningen.
- Abonnenter, kommuner, andra operatörer, trygghetslarmsleverantörer och övriga berörda ska få tillräcklig förberedelsestid för omställningen från gammal till ny teknik.

Mot bakgrund av kravbild och utifrån egna överväganden har TeliaSonera till PTS gjort en skriftlig utfästelse där bolaget åtar sig att uppfylla PTS kravbild.

PTS har, utöver fortlöpande statusrapporteringar från TeliaSonera, under sommaren 2011 fått uppgifter från enskilda abonnenter, kommuner och andra berörda. Myndigheten kan utifrån dessa uppgifter konstatera att det finns anledning för TeliaSonera att vidta åtgärder för att förbättra situationen för de berörda abonnenterna. Det handlar framför allt om att ge tydlig och begriplig information till dem som berörs, för att undvika onödig oro. PTS kan också konstatera att ett mindre antal abonnenter upplevt problem med den installerade ersättningslösningen. Som exempel på sådana problem kan nämnas felinstallerad riktantenn (ingen täckning på grund av att antennen riktats åt fel håll), avbrutna samtal och avbrott. PTS har också fått kännedom om problem i kundbemötande och felavhjälpning. Teknikskiftsabbonenter har hamnat i långa telefonköer hos TeliaSoneras allmänna kundtjänst, istället för att få hjälp av den särskilda kundtjänsten för teknikskifteskunder. Några abonnenter har också beskrivit problem med långa felavhjälpningstider.

Frågor till TeliaSonera

Mot denna bakgrund ber PTS att TeliaSonera besvarar nedanstående frågor:

1. På vilket sätt kommer TeliaSonera förvissa sig om att det finns god täckning och kapacitet i mobilnätet för att säkerställa en fullgod telefonitjänst åt de hushåll och företag vars fasta anslutning sägs upp inom ramen för teknikskiftet?
2. Vilka åtgärder avser TeliaSonera vidta för att säkerställa en god funktionalitet hos telefonitjänsten för de abonnenter som använder ersättningslösningen och som upplever problem med störningar, avbrott eller dålig ljudkvalitet? Och hur följer TeliaSonera upp att ersättningslösningen fungerar på ett tillfredsställande sätt hos abonnenten?
3. Anser TeliaSonera att bolaget i dagsläget har tillräckligt med resurser för att hantera felavhjälpning och kontrollmätning av täckning hos abonnenter?
4. På vilket sätt avser TeliaSonera att underlätta för abonnenterna att själva välja vilken telefonlösning de vill ha när den fasta anslutningen stängs ned? Avser TeliaSonera t.ex. att tillhandahålla ett prova-på-erbjudande för

ersättningslösningen, så att abonnenten kan ta ställning till tjänsten och dess funktionalitet/kvalitet innan tecknande av avtal med bindningstid? Och kommer TeliaSonera att ge abonnenter som så önskar möjlighet till kortare bindningstid än 24 månader?

5. På vilket sätt kommer TeliaSonera säkerställa att abonnenter som omfattas av teknikskiftet får en snabb, korrekt och adekvat kundtjänsthantering och felavhjälpning?
6. Vilka åtgärder avser TeliaSonera vidta för att säkerställa att alla abonnenter som omfattas av teknikskiftet får lättillgänglig och begriplig information om vad teknikskiftet innebär för dem och vilka aktiva val som förväntas av dem för att de ska kunna garanteras en väl fungerande telefonlösning?
7. Vilka åtgärder avser TeliaSonera vidta för att operatörer som vidareförsäljer telefoniabonnemang i TeliaSoneras nät (s.k. GTA-operatörer) får adekvat och korrekt information, så att GTA-operatörerna i sin tur kan informera sina abonnenter om teknikskiftet och de aktiva val abonnenten måste göra för att garanteras en väl fungerande telefonlösning?
8. Vilka åtgärder avser TeliaSonera vidta för att även abonnenter som har eller har haft avtal med en GTA-operatör får ta del av TeliaSoneras erbjudande om ersättningslösningen, om de så önskar?
9. Ser TeliaSonera någon anledning att avvakta med teknikskiftet på de orter där det kan antas föreligga svårigheter att åstadkomma en god mobiltäckning för abonnenten och därmed svårigheter att åstadkomma en väl fungerande telefonlösning?

PTS vill ha TeliaSoneras svar senast den 23 september 2011.

Göran Marby
Generaldirektör