

Post- och telestyrelsen  
Göran Marby  
Box 5398  
102 49 Stockholm

**Date**  
2011-09-19

**Page**  
1 (3)

**Contact**  
Anders Bruse

**Reference**  
Hk JR 71/2011

**Your date**  
2011-09-09

**Your reference**  
11-8810

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

Med anledning av PTS brev 2011-09-09 vill vi ge följande svar och kommentarer.

Teknikskiftesprojektet inleddes under år 2009 med ett pilotprov. Efter pilotprovets avslutning har nu ca 10000 kunder meddelats uppsägning dvs att de kommer att omfattas av vår teknikmigrering från koppar till ny lösning. Inledningsvis har de rutiner vi tillämpat fungerat väl. Under sommaren har dock ett antal klagomål från berörda kunder kommit. Med anledning av detta kommer vi snarast att genomföra följande förändringar och förbättringar i projektet. I bilaga besvaras PTS frågor.

- Erbjudandet kommer att förtydligas och uppsägningstiden utnyttjas för att kunderna skall kunna prova den nya erbjudna lösningen. Bindningstiden på 24 månader tas bort helt och ingen månadsavgift tas ut den första månaden. Det minskar tröskeln för kunderna att prova den nya lösningen. Inget fastnät monteras ner under provperioden.
- Felanmälningar samlas till den specialkundtjänst som hanterar Teknikskiftet.
- Gränsvärdena ändras så att utomhusantenn monteras hos fler kunder och kravet på täckning ökar för att genomföra Teknikskiftet på en station.
- Instruktioner och utbildning av våra entreprenörer förbättras för att undvika dåliga montage.
- Förtydliganden och förbättringar görs i informationen om Teknikskiftet.
- För att säkerställa att alla berörda kunder har möjlighet att få fungerande ersättningslösningar kommer en uppföljning av samtliga berörda kunder att göras i samband med avstängning.

Telia kommer att säkerställa att ersättningslösningen fungerar och ytterst är vi beredda att återinkoppla det fasta nätet.

Med Vänlig Hälsning

Anders Bruse

Senior Vice President  
TeliaSonera AB

### 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](http://www.teliasonera.com)

## Bilaga

- 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?**

En fullgod telefonitjänst säkerställs genom mätningar på plats vid kundens fastighet och tillräcklig kapacitet säkerställs genom den ordinarie nätövervakningen. Den lösning som kunder erbjuds fungerar även om en vanlig mobiltelefon inte har någon täckning i hemmet. I erbjudandet ingår nämligen en så kallad adapter som är utrustad med en specialantenn som effektivt fångar upp även mycket svaga signaler från mobilnätet. Detta betyder att samtal via adaptorn fungerar även om det inte går att använda en vanlig mobiltelefon i bostaden. Skulle adaptorns antenn inte räckta sätter Telia kostnadsfritt upp en kraftfull utomhusantenn. Vid några tillfällen har kunder haft svårt att få hjälp vid felanmälan. Genom att samla felanmälingarna till den specialkundtjänst som används för Teknikskiftet kommer detta att förbättras. Detta kommer också att ge förbättringar för frågeställningarna i fråga 2 och 5 nedan.

- 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?**

Ett fåtal fall felmonterade utrustningar har upptäckts. Detta åtgärdas med bättre instruktioner och utbildning av våra entreprenörer. Vi har också ändrat gränsvärdet så att utomhusantenn monteras för fler kunder. Alternativa leverantörer och alternativ teknik utvärderas just nu för att kunna komplettera standardutrustningen. Vi kommer att kontakta alla kunder som fått ersättningslösningen för att följa upp hur det fungerar.

- 3. Anser TeliaSonera att bolaget i dagsläget har tillräckligt med resurser för att hantera felavhjälpning och kontrollmätning av täckning hos abonnenter?**

Ja, entreprenörerna har tillräckliga resurser i normala fall. Vid extrema situationer såsom storm, översvämningar etc så kan kapaciteten påverkas. Vi kommer förtydliga instruktioner och genomföra utbildning för våra entreprenörer för att ytterligare förbättra förutsättningarna.

- 4. På vilket sätt avser TeliaSonera att underlätta för abonnenterna att själva välja vilken telefonilösning 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?**

Erbjudandet kommer att förtydligas och uppsägningstiden utnyttjas för att kunderna skall kunna prova lösningen. Bindningstiden på 24 månader tas bort helt och ingen månadsavgift tas ut den första månaden. Det minskar tröskeln för kunderna att prova den nya lösningen. Inget fastnät monteras ner under provperioden.

- 5. På vilket sätt kommer TeliaSonera säkerställa att abonnenter som omfattas av teknikskiftet får en snabb, korrekt och adekvat kundtjänsthantering och felavhjälpning?**

Genom att vi ringer upp kunder som inte kontaktar oss på annat sätt och genom att vi samlar felanmälningarna till specialkundtjänsten för Teknikskiftet.

- 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?**

Vi har förtydligat informationen om erbjudandet, bland annat genom att tydligare beskriva att telefonlösningen som erbjuds fungerar även om en vanlig mobiltelefon inte har någon täckning i hemmet. Kunden får också möjlighet att prova telefonlösningen under en månad utan månadskostnad, dvs vi debiterar enbart samtalskostnaderna. Vi har också tagit bort bindningstiden helt.

- 7. Vilka åtgärder avser TeliaSonera vidta för att operatörer som vidareförsäljer telefoniabonnemang i TeliaSonerans 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?**

GTA-operatörerna får redan idag adekvat och korrekt information om Teknikskiftet men frågan kommer att tas upp igen i de regelbundna kontakterna med GTA-operatörerna.

- 8. Vilka åtgärder avser TeliaSonera vidta för att även abonnenter som har eller har haft avtal med en GTA-operatör får ta del av TeliaSonerans erbjudande om ersättningslösningen, om de så önskar?**

För att säkerställa att alla berörda kunder har möjlighet att få fungerande ersättningslösningar kommer en uppföljning av samtliga berörda kunder att göras i samband med avstängningen av det fasta nätet.

- 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?**

Vi avser inte att definiera hela områden på det sättet. Om mätningar visar att vi inte kan erbjuda en likvärdig fungerande telefonlösning till kunderna så genomförs inte Teknikskiftet på den stationen.