



Datum	Vår referens	Sida
2016-05-09	Dnr 16-5592	1(2)
Ert datum	Er referens	

Avdelningen för samhällsfrågor
Emina Mujic
08-678 55 00
emina.mujic@pts.se

Frågor till GTA-operatörer om information till slutanvändare i samband med Telia Company AB:s nedläggning av telestationer

Bakgrund

Telia Company AB (tidigare TeliaSonera AB), i fortsättningen Telia, ersätter för närvarande delar av det gamla kopparnätet med fiber och mobil teknik. Med början under andra halvåret 2016 kommer Telia genomföra nedläggningar av vissa telestationer inom ramen för detta projekt, benämnt Framtidens nät. Telia har låtit meddela att de stationer som berörs under 2016 i första hand har valts ut baserat på kopparnätets kvalitet och i vilken utsträckning det finns god mobiltäckning i de aktuella områdena. Tjänster som påverkas är telefoni, bredband, tv och olika grossist- och företagstjänster. Övergången från kopparbaserade tjänster till sådana baserade på fiber och mobil teknik kommer beröra många operatörer, konsumenter, företag och organisationer. Telia har förklarat att bolaget, för att säkerställa en smidig övergång, ska informera relevanta aktörer i god tid – detta bl.a. för att operatörer som hyr kapacitet i kopparnäten i sin tur ska kunna planera inför nätförändringarna och informera samt erbjuda sina slutkunder alternativa lösningar.

Avdelningen för samhällsfrågor ansvarar bl.a. för att genom tillsyn säkerställa att operatörer följer de konsumentrelaterade skyldigheterna i förhållande till slutanvändare i enlighet med 5 kap. LEK.

Med anledning av detta önskar PTS avdelning för samhällsfrågor be er besvara nedanstående frågor.

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

GTA-operatörers information till slutanvändare i samband med nedläggningen

PTS vill först erinra om att det är varje operatörs ansvar att informera sina egna abonnenter om förändringar i näten, även om förändringarna genomförs av Telia. PTS vill även understryka hur viktigt det är för era kunder att ni informerar dem om de förestående förändringarna och om de alternativa telefonlösningar som står till buds samt tillhandahåller dem en hänvisning till de operatörer som kan erbjuda sådana alternativ. Denna information bör gå ut så tidigt som möjligt och minst tre månader innan avstängningen genomförs.

Mot denna bakgrund ber PTS att ni besvarar nedanstående frågor:

1. Hur ser er process ut för att hantera kunder som berörs av Telias nu aktuella nedläggning av kopparnätet? Beskriv vad som händer från tidpunkten då ni får information från Telia om vilka kunder som omfattas till dess att kunden har nåtts av er information.
2. Hur följer ni upp att kunden har nåtts av er information och är införstådd dels med att denne berörs av nedläggningen av kopparnätet och dels om vilka alternativa lösningar som står till buds?
3. Hur utformar ni er information till kunden? Skicka ett exempel på den information som går ut till de kunder som berörs av nedläggningen av kopparnätet till PTS.

PTS vill ha svar på ovanstående frågor med angivande av dnr 16-5592 **senast den 23 maj 2016**.

Om ni har några frågor angående er information till eller hantering av slutanvändare med anledning av Telias nedläggning av telestationer är ni välkomna att kontakta Emina Mujic på tel. 08-678 55 00 eller emina.mujic@pts.se.

Med vänlig hälsning

Emina Mujic