



Datum	Vår referens	Sida
2016-04-29	Dnr: 16-5064	1(2)
Ert datum	Er referens	

Avdelningen för samhällsfrågor
Emina Mujic
08-678 56 17
emina.mujic@pts.se

Telia Company AB
per.hemrin@teliasonera.com

Frågor till Telia Company AB med anledning av informationshantering till slutanvändare kring framtidens nät

Post- och telestyrelsen (PTS) begär härmed svar på ett antal frågor om hur Telia Company AB (nedan Telia) kommer att informera slutanvändare när delar av kopparnäten avvecklas.

Bakgrund

Telia påbörjade under 2016 en ny fas avseende övergången från kopparbaserade tjänster till tjänster baserade på i första hand fiber- och mobilnät. Förändringarna påverkar många slutanvändare och aktörer såsom nätägare, samlokaliserade operatörer, tjänsteleverantörer, kommuner och regioner med flera. Telia har meddelat att cirka 10 000 slutanvändare kommer att beröras av förändringarna i kopparnäten under 2016.

I en skrivelse till PTS från den 1 oktober 2015 har Telia meddelat att övergången till framtidens nät kommer att pågå under många år och att det idag finns ett utarbetat tillvägagångssätt av Telia för de kommande tre åren. Telia har tagit fram ett ramverk med åtgärder för övergången till framtidens nät enligt vilket Telia kommer att informera de berörda parterna om förändringarna i kopparnäten och åtgärder för att i största möjliga mån säkerställa att alla konsumenter och företag får en fortsatt fungerande telefonitjänst.

PTS vill understryka vikten av att ha en utarbetad process för informationshantering gentemot berörda slutanvändare för att dessa i god tid ska nås av informationen om kommande förändringar och om de alternativa telefoni- och bredbandslösningar som står till buds, samt att tillhandahålla dem en hänvisning till de operatörer som kan erbjuda sådana alternativ. Informationen till slutanvändare bör gå ut så tidigt som möjligt, dock minst tre månader innan avstängningen genomförs.

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

Frågor till Telia

Mot denna bakgrund ber PTS att Telia besvarar nedanstående frågor:

- Hur avser Telia att säkerställa att alla slutkunder som påverkas av övergången blir informerade i god tid om när deras nuvarande tjänster upphör? Hur utformar Telia informationen till slutanvändarna? Skicka ett exempel till PTS på den information som går ut till de slutanvändare som berörs av förändringarna i kopparnäten.
- Hur långt i förväg kommer berörda parter att informeras om förändringarna? Vad har Telia för tidsplan för informationsutskicken till slutanvändarna? Redogör för processen.
- Hur avser Telia att säkerställa att slutanvändare som inte erbjuds en ny lösning vad avser befintliga tjänsteleverantörer får information om alternativ som finns tillgängliga på marknaden?
- Hur avser Telia att informera PTS om konsumenter och företag som riskerar att inte få telefoni eller bredband till sin ordinarie bostad eller företag från någon av marknads aktörer? Finns det någon utarbetad rutin för hur detta informationsutbyte kommer att säkerställas?

PTS vill ha svar på ovanstående frågor senast **den 13 maj 2016**. Mejla ert svar till emina.muji@pts.se.

Med vänlig hälsning

Emina Mujic