



Förändringen mot framtidens nät fortsätter under 2017

Sedan flera år satsar och investerar TeliaSonera i framtidens nät som i huvudsak baseras på fiber och mobila nät. Parallellt fortsätter Skanova att genomföra teknikförändringar för att framtidssäkra nätet vilket Skanova tidigare informerat om hösten 2015.

Skanova fortsätter att avveckla delar av kopparnätet under 2017 i områden där kopparnätet inte är framtidssäkrat eller där kundunderlaget är för litet. Avvecklingen gäller främst kopparnät men även vissa telestationer kan komma att läggas ner. Det är inte möjligt att göra nybeställningar på de aktuella näten. Du kan läsa om vilka delar av kopparnätet som ska avvecklas genom att klicka på länken nedan samt på skanova.se. Aktuell information om den fortsatta avvecklingen kommer löpande att publiceras på www.skanova.se/framtidens-nat

Operatörer som har kopparaccesser och etableringar på telestationer som berörs av en avveckling får separat information. Brev med uppsägning av berörda kopparaccesser och etableringar kommer sändas ut.

Information och vägledning till alternativ för dina kunder

Eftersom framtidens nät och tjänster erbjuds av en mängd olika aktörer är det den samlade marknaden som kommer erbjuda alternativen till kopparnätet. Som ägare av kopparnätet har dock TeliaSonera ett ansvar att säkerställa att alla som berörs av övergången får information och vägledning till de alternativ som finns tillgängliga.

Detta innebär att TeliaSonera, via dialog och samarbeten med befintliga tjänsteleverantörer, kommer att säkerställa att alla slutkunder som påverkas av övergången blir informerade i god tid om när deras nuvarande tjänst upphör. Därför uppmanar TeliaSonera dig som operatör att ha följande framtida kommunikation med era tjänsteleverantörer och/eller slutkunder:

- informera dina slutkunder minst tre månader i förväg så att de får tillräckligt med tid att hitta en ny lösning för sin uppkoppling.
- alla slutkunder, oavsett tjänsteleverantör, som idag använder kopparnätet som en bärare av trygghetslarm, måste få information att de måste kontakta kommunen för en ny lösning. TeliaSonera har ingen information om vilka användare av kopparnätet som är brukare av trygghetslarm.



- att uppsägning av slutkunderna sker senast tre månader innan tjänsten avslutas. Detta oavsett hur villkoren mellan din eller dina grossistkunder och slutkunder ser ut.

- om du som operatör eller era tjänsteleverantörer inte erbjuder slutkunden en ny lösning, hänvisa denne till Telias operatörsneutrala kundtjänst (se nedan).

I mars öppnar Telia en operatörsneutral kundtjänst

I de fall du som operatör eller dina tjänsteleverantörer inte erbjuder slutkunden en ny lösning är det bra om ni hänvisar dem till den operatörsneutrala kundtjänst som Telia etablerat och som kommer vägleda alla slutkunder till de alternativ som finns tillgängliga på marknaden. Kundtjänsten öppnar under mars 2016:

Telias operatörsneutrala kundtjänst för privatpersoner och företag

Telefon: 010-130 79 00

Öppettider: mån-fre 10.00-19.00, lör-sön 11.00-16.00

Mejladress: info@telekomguiden.se

Webbplats: www.telekomguiden.se

Operatörsneutral information före stängning

För att säkerställa att verkligen alla berörda slutkunder får information om förändringen kommer ett operatörsneutralt brev skickas ut, (om inget annat blir överenskommet med dig som operatör), till alla slutkunder cirka 1 månad innan stängningen. I brevet får de en sista påminnelse om att deras tjänst över koppar behöver ersättas med en ny lösning samt en hänvisning till den operatörsneutrala kundtjänsten.