

Enskild motion

Motion till riksdagen: 2014/15:980

av Solveig Zander (C)

Avbrottsersättning, trygg telefoni och internetuppkoppling

Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om att det ska vara teleoperatörernas ansvar att betala avbrottsersättning utan särskild begäran av abonnenten.

Motivering

Sedan några år tillbaka finns det tvingande regler om att eldistributörer utan anmodan eller begäran från kunden skall ersätta kunderna för avbrott i elleveransen. Tyvärr finns inte samma regelverk då det gäller teletjänster. Många människor är beroende av den ”fasta telefonen” och av att internetuppkopplingen fungerar. Vid avbrott görs givetvis en felanmälan och då utlovas ofta att felet skall vara avhjälpt inom 5 arbetsdagar, men ofta dröjer felavhjälpningen längre.

Men ersättningarna utbetalas bara om abonnenten efteråt aktivt kontaktar kundtjänst och begär ersättning. Väldigt många människor vet inte om detta och blir följaktigt utan kompensation och teleoperatören slipper kostnaden. Jag tror att avbrottstiderna skulle minskas betydligt om det följer med en kostnad för operatören.

Enligt PTS (Post- och telestyrelsen) så finns idag över elva miljoner mobilabonnemang och över fem miljoner fasta telefonabonnemang i Sverige. PTS arbetar kontinuerligt för att förebygga problem i telefoni- och datakommunikationsnätet till exempel genom att finansiera störningar granskar de hur operatörerna sköter sig. I PTS uppdrag ingår också att kontrollera att konkurrensen på telemarknaden fungerar bra.

PTS kan inleda tillsyn i samband med avbrott eller allvarliga återkommande störningar. Tillsynen inleds normalt endast när avbrotten eller störningarna berör många eller annars bedöms som principiellt viktiga.

I det avtal som konsumenten har med teleoperatören ska det enligt lagen om elektronisk kommunikation finnas uppgifter om vilken lägsta kvalitetsnivå som erbjuds. Kravet på ersättning kan variera från fall till fall, till exempel på grund av extra kostnader som drabbat abonnenten för mobilsamtal, vidarekoppling från fasta telefonnumret till mobilnumret och eventuellt inkomstbortfall mm. Detta innebär att den enskilde själv måste bevisa vad avbrottet inneburit för sin del.

Med hänvisning till ovanstående måste ansvaret för utbetalning av ersättning åligga operatören. Självklart är det abonnenten som ska specificera ytterligare kostnader om det skulle föreligga behov av det. Om ansvaret ligger på operatören skulle med all säkerhet avbrotten vara avhjälpna betydligt snabbare. För Centerpartiet är frågor om telefoni och datakommunikation viktiga frågor och detta måste fungera i hela landet. Något som ur trygghetssynpunkt och säkerhetssynpunkt för många, inte minst äldre med trygghetslarm, är mycket viktigt.

Solveig Zander (C)