



Kort om telefoni

Det finns flera olika typer av telefoni – mobiltelefoni, ip-telefoni, telefoni via det gamla telefont nätet och satellittelefoni.

Mobiltelefoni använder något av de mobilnät som finns i landet (2G/GSM, 3G eller 4G). Ip-telefoni, som ibland kallas bredbandstelefoni, går via bredbandet (fiber, ADSL eller kabel-tv). Telefoner i det gamla telefont nätet använder kopparledning och satellittelefoni skickar samtalen via en satellit och vidare till mottagaren. Trenden är att allt fler använder mobiltelefoni och ip-telefoni.

Val av telefoni

När du ska välja telefoni behöver du först svara på följande frågor:

- **Finns det täckning där du ska använda telefonen?** Om det är mobiltelefoni du är ute efter så är det förstås viktigt att den har täckning där du ska använda den. Bäst är om du har möjlighet att prova på plats – antingen genom ett prova-på-erbjudande från ett telebolag eller genom att låna en telefon med det telebolag du vill använda, av någon du känner. Du kan även titta på de täckningskartor som finns på telebolagens webbplatser.
- **Har du hittat det bästa alternativet?** Om du bor på landsbygden där täckningen med den ”vanliga” tekni-

ken inte är så bra, kan du titta på alternativ som telefoni i 450-bandet eller via satellit (det finns numera satellitabonnemang som är överkomliga i pris).

- **Hur ska du använda telefonen?** Olika abonnemang passar olika bra beroende på hur mycket du ska ringa, skicka sms och surfa. Fundera på dina vanor och välj ett abonnemang utifrån det.

Ingå endast skriftliga avtal, även om muntliga avtal gäller. Om du har ett skriftligt avtal blir det enklare för dig om du får problem med telebolaget. Var mycket försiktig med att ingå avtal per telefon!

När du har svarat på frågorna ovan, kontaktar du det telebolag du är intresserad av och kontrollerar om det kan erbjuda telefoni till dig. För att jämföra priser och hitta det fördelaktigaste erbjudandet kan du använda någon av de webbtjänster som finns för att jämföra telefonipriser. Men ta reda på vem som står bakom informationen du får, till exempel om det är någon av telebolagen som äger eller sponsrar webbplatsen.

Råd inför val

För att få råd när du ska skaffa telefoni kan du vända dig direkt till telebolagen och ställa frågor om de tjänster du är intresserad av.

Hos konsumentbyrån Telekområdgivarna (www.telekomradgivarna.se) kan du ställa frågor och få råd om vilken typ av telefonitjänst som passar dig.

Om det finns en konsumentvägledare i din kommun kan du även få hjälp där med att välja telefoni och få mer information. Besök din kommuns webbplats för kontaktuppgifter.

Problem?

Om telefonin slutar fungera ska du i första hand kontakta ditt telebolag. Om du upplever att det är mycket problem med telefonin kan du reklamera den hos ditt telebolag. På Telekområdgivarnas webbplats (www.telekomradgivarna.se) kan du läsa om hur du gör det.

Om det är täckningen som är problemet kan du på PTS webbplats (www.pts.se) få ett antal goda råd och tips.

För mer information eller råd

Du kan vända dig till

- konsumentbyrån Telekområdgivarna

(www.telekomradgivarna.se) som ger opartisk och kostnadsfri hjälp till konsumenter om abonnemang för tv, telefoni och bredband

- konsumentvägledningen om det finns en sådan i din kommun – besök din kommuns webbplats för kontaktuppgifter

- **Konsumentverket** (www.kov.se) för att anmäla om du tycker att villkoren i avtalet inte är rimliga eller att marknadsföringen är vilseledande

- **Allmänna reklamationsnämnden** (www.arn.se) om du har en tvist med telebolaget som ni inte kan lösa.

Om du är företagare kan du ha möjlighet att få juristhjälp genom din branschorganisation. Du kan också vända dig till tingsrätten eller Marknadsdomstolen.

PTS roll

PTS har tyvärr inte möjlighet att hjälpa dig som enskild abonnent om du har problem med telefonin. Men om vi får in klagomål från många abonnenter på ett bolag är det ett varningstecken för oss om att vi behöver kontrollera det bolaget. Kontakta oss på pts@pts.se eller 08-678 55 00.



Faktablad: Kort om telefoni

PTS-F-2015:6

Publicerat 2015-12-22

Faktablad finns på www.pts.se/faktablad