



Telenor Norge AS
Postboks 800
1331 FORNEBU

Vår ref.:1902240-1 -
Vår dato: 29.3.2019

Deres ref.:
Deres dato:

Saksbehandler: Hans Jørgen Enger

Modernisering av infrastruktur – utfasing av kobbernettet

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) viser til Telenor Norge AS (Telenor) sin planlagte nedlegging av kobbernettet. Telenor har varslet at selskapet vil erstatte kobbernettet med neste generasjons mobilnett og moderne fiberkabler, og har startet moderniseringsprosjektet. Dette fremgår blant annet av Telenors hjemmesider.¹ I tillegg har Telenor begynt å sende ut brev til kunder og kommuner, der det informeres om at selskapet ikke vil rette feil i kobbernettet som oppstår etter 1. mai i år.

Nkom registrerer at utfasingen av kobbernettet genererer betydelig negativ oppmerksomhet både i media og fra Telenors bredbånds- og telefonikunder. Nkom og Samferdselsdepartementet har mottatt flere henvendelser både fra kommuner og kunder som uttrykker misnøye, men også sterk bekymring som følge av Telenors planer. Bekymringene knytter seg blant annet til mangelfull informasjon om utfasingen, kundenes rettigheter, hvilke erstatningsprodukter kundene kan påregne når linjen ikke lenger er i drift, manglende eller dårlig mobildekning, samt at Telenor ikke lenger vil rette lokale brudd på kobbernettet.

På denne bakgrunn vil Nkom uttrykke betydelig bekymring for hvordan Telenors utfasingsprosjekt ivaretar kundenes tilgang til fullverdige bredbånds- og telefonitjenester. Dette gjelder særlig for områder med spredt bosetting og mangelfull eller ingen mobildekning.

Pr. i dag er det ikke leveringsplikt på bredbånd i Norge. Det er likevel en meget stor brukergruppe som benytter seg av xDSL-basert bredbånd, over det kobbernettet som har levert fasttelefoni i svært mange år. Det er derfor meget viktig at også denne brukergruppen sikres i tilstrekkelig grad mot ikke planlagte utfall i tilgangen til internett. Det er også svært viktig at disse

¹ <https://www.telenor.no/privat/internett/modernisering/>

kundene får tilstrekkelig informasjon om alternative erstatningsprodukter i god tid før dagens løsning ikke lenger kan tilbys, slik at de kan tilpasse seg den nye situasjonen.

Nkom ber derfor om at Telenor redegjør for følgende momenter når det gjelder selskapets bredbåndskunder:

- Hvor raskt vil Telenor kunne få xDSL-kunder over på erstatningsprodukt dersom det oppstår feil i nettet som ikke blir rettet? I informasjon Telenor sender til kundene synes denne informasjonen å mangle.
- Hvor kan kunden faktisk henvende seg i Telenor-systemet for å få ytterligere informasjon ved manglende feilretting eller planlagt nedlegging? Dette fremstår som uklart, både hvor kunden skal henvende seg, og om betjeningen på kundeservice 915 09000 har nok informasjon til å hjelpe kunden i disse spørsmålene.
- Hva er Telenors tidsplan for erstatningsprodukter (f.eks. fast mobilt bredbånd) og kommersiell lansering av disse?

Telenor er underlagt leveringsplikt på telefonitjeneste. For denne kundegruppen bes Telenor besvare følgende spørsmål knyttet til den delen av selskapets kundemasse som i dag får levert den offentlige telefontjenesten via kobberlinjer:

- Hvordan vil Telenor organisere arbeidet for å sikre at kunder får rask og nødvendig bistand som sikrer at leveringsplikten reelt sett oppfylles?
- Hvor raskt vil Telenor kunne få fasttelefonkunder over på erstatningsprodukt dersom det oppstår feil i nettet som ikke vil bli rettet? I informasjon Telenor sender til kundene synes denne informasjonen å mangle.
- Telenor plikter i medhold av avtale om levering av tilgang til offentlig telefontjeneste og digitalt elektronisk kommunikasjonsnett («USO-avtalen»), pkt. 2, fjerde ledd, å tilby en løsning for innendørs dekning (tilsvarende «mobil hjemmetelefon») der hvor Telenor ikke erstatter kobberlinjen med koaks eller fiber for levering av bredbåndstelefon. I feilrettingssituasjoner antar Nkom derfor at Telenor vil levere en mobilbasert løsning. Nkom ber Telenor redegjøre for beholdningsoversikt for dette produktet (inkl. antenner) og hvor raskt selskapet vil kunne bistå kunder som får behov for utvendig montert antenne.



- Hvor raskt kan Telenor gjennomføre dekningsmåling hos kunder som opplever dårlig eller ingen dekning, men hvor Telenors egne dekningskart viser at det skal være innendørsdekning?
- Hvordan ser Telenor for seg å oppfylle leveringsplikten for kundene dersom det faktisk ikke er mobildekning på stedet, slik at montering av utvendig antenne ikke er tilstrekkelig?
- Når vil Telenor publisere en oppdatert nettside med informasjon om relevante erstatningsprodukter for både telefoni og bredbånd?
- Når vil Telenor publisere flere detaljer om hvilke områder som skal moderniseres til hvilken tid?

Nkom ber om en skriftlig tilbakemelding på ovennevnte spørsmål fra Telenor innen 12. april 2019.

Med hilsen

Elisabeth Aarsæther
direktør

Hans Jørgen Enger
fung. avdelingsdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og ekspedert uten underskrift

Kopi Samferdselsdepartementet, Postboks 8010 Dep., 0030 OSLO