Pressmeddelande

2002-11-01

Telia ändrar Telesvar efter kundernas önskemål

Efter starka kundsynpunkter har Telia beslutat att kunden själv skall få aktivera den nya funktionen "telesvar vid upptaget" i Telesvar. Därmed ändrar man tidigare beslut om automatisk aktivering. Samtliga kunder kommer att få information om detta per brev.

I flera nyhetsinslag under fredagen har det förekommit uppgifter som hävdar att Telia börjat ta betalt när det är upptaget till den man ringer. Det har medfört att många oroliga kunder hört av sig till Telias kundtjänst.

I samband med detta vill Telia förtydliga följande:
Under oktober har tjänsten Telesvar uppgraderats genom att inkommande samtal nu automatiskt vidarekopplas till Telesvaret om man redan pratar i telefon. Denna funktion är aktiverad för alla Telesvarskunder, men är lätt att koppla ur om man inte vill ha den.

Den som ringer in får vid upptaget ett talat meddelande som berättar att personen är upptagen och att det går att lämna ett meddelande efter tonen. Detta samtal debiteras enligt normal taxa, precis som om man ringt till en vanlig telefonsvarare eller till mobilsvar. Det handlar alltså inte om, vilket det har kunnat tolkas som av olika medieinslag, att Telia tar betalt när det tutar upptaget.

Detta gäller endast för samtal till de kunder som har tjänsten Telesvar.

Telia har nu upplevt starka synpunkter från kunderna som uttrycker att de själva vill aktivera den nya tjänsten, i stället för som nu att den blivit automatiskt aktiverad.
Telia har därför beslutat att dra tillbaka automatiskt aktivering av Telesvar vid upptaget. Samtliga kunder kommer att få information om detta per brev.

Telesvar är en efterfrågad tjänst. Med det nya tilläget "Telesvar vid upptaget" kan tjänsten jämställas med motsvarade mobilsvarstjänst. Det är många som efterfrågat "Telesvar vid upptaget" bl a vid internetsurfning.

Ytterligare information till journalister kan lämnas av:
Telias presstjänst 020-77 58 30

Telia är Nordens ledande kommunikationsföretag. Under det senaste året har vi renodlat koncernen för att fokusera på kärnaffärerna och öka företagets flexibilitet. Våra fyra kärnverksamheter är: Mobil kommunikation, bredband och Internet, fasta nät samt internationell carrierverksamhet. Telia är noterat på Stockholmsbörsen. Omsättning jan-jun 2002 var 28 231 MSEK (27 795) och antalet anställda 16 561 (22 468). Omsättning 2001 var 57 196 MSEK och antalet anställda 17 149.