

Tyvärr gör Telia fel ibland

A Eriksson skriver (Tyckeriet, 1 mars) att han/hon blivit otrevligt bemött vid samtal med vår kundtjänst.

Jag ber om ursäkt för detta. Vi är inte ofelbara och ibland händer det att vi, precis som alla andra företag, gör fel.

Utan att känna till det specifika fallet är det omöjligt att komma

med lösningen på problemet.

Generellt gäller att samtal till 099-nummer (som till exempel Ordjakten använder), inte kan debiteras utan att kunden får ett svar.

När man ringer till Ordjakten är det vanligt att man får ett talsvar. Talsvaret innebär att man kommit fram och samtalet debiteras.

Många förstår inte detta och ringer extremt många samtal under kort tid.

Jag kan inte utläsa om A Eriksson menar att han/hon inte ringt till Ordjakten eller om det är antalet samtal som han/hon reagerar över.

**Hans G Larsson, pressansvarig,
Telia Sonera, Sverige**

Telia tjänar på rufflarbolagen

Felaktiga räkningar från Telia är något som vi kunder får räkna med. Värre är att Telia ser felaktiga räkningar som en inkomstkälla som man inte vill bli av med.

Företagets policy är att det är kundens fel om räkningarna blir orimligt höga - men bevisligen hänger sig linjerna ibland på telestationen. I annat fall skulle inte ISDN-

användare kunna få uppkopplingar när datorer eller routrar varit avstängda. Något liknade verkar även kunna ske vid vanlig telefoni.

För Öckerö församlings ISDN-anlutning kvarstod problemen med ofrivilliga uppkopplingar tills man övergick till bredband. Det uppseendeväckande är att Telia inte klarade av de problem som man

hade oerhört lång tid på sig att lösa!

Det skulle vara intressant att få redovisat vad Telia tjänat på att modemkapare och annat avskum kunnat härja fritt. Tror inte att något i pressen uthängt skumraskföretag tjänat så grova pengar på feldebiteringar som Telia!

Lars Thuresson