

Udvalget for Videnskab og Teknologi
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

Hermed fremsendes i 5 eksemplarer supplerende svar på spørgsmål nr. 4 (Alm. del -
spørgsmål 4) stillet af Udvalget for Videnskab og Teknologi den 28. oktober 2004.

Med venlig hilsen

Helge Sander

Spørgsmål nr. 4 stillet af Udvalget for Videnskab og Teknologi den 28. oktober 2004 til Ministeren for videnskab, teknologi og udvikling (Alm. del - spørgsmål 4)

Spørgsmål 4

”Ministeren bedes kommentere henvendelsen af 25/10-04 fra Teleabonntforeningen af 1992 vedrørende 70-numre, jf. almindelig del – bilag 21”

Supplerende svar:

Jeg har den 15. november 2004 besvaret ovenstående spørgsmål vedrørende anvendelsen af 70-numre.

Henvendelsen fra TAF 92 henviste bl.a. til, at opkald til teleselskabets 3's kundeservice og butikker, der har 70-numre, takseres til 1,60 kr. og ikke til normal takst.

I den forbindelse mente TAF92, at teleselskaberne Telia og 3 har indgået en aftale om, at opkald gennem Telia til 3 skal takseres til mobiltakst, uden at slutbrugeren oplyses om det.

Af mit svar til udvalget fremgik det blandt andet, at:

” For så vidt angår prisen for at ringe til 3's kundeservice, kan jeg oplyse, at 3 telefonisk over for IT- og Telestyrelsen har oplyst, at opkald til 3's kundeservice bliver takseret med almindelig minuttakst for det pågældende opkald. Prisen er således afhængig af hvilket selskab, der anvendes til det pågældende opkald, og om der anvendes en fastnet- eller mobiltelefon. Er man kunde hos 3, er det gratis at ringe til kundeservice, såfremt 3-terminalen anvendes til opkaldet.”

Efterfølgende har disse oplysninger fra 3 vist sig ikke at være korrekte.

IT- og Telestyrelsen har den 17. november kontaktet mig og oplyst følgende:

”I forbindelse med besvarelse af nogle spørgsmål fra Kontantredaktionen (DR) medio november, fandt IT- og Telestyrelsen anledning til på ny at rette henvendelse til 3 med henblik på at få oplyst, hvad 3 opkræver Telia, for at deres kunder kan ringe til 3's kundeservice (termineringsafgift).

Ved mail af 16. november 2004 oplyser 3 nu, at selskabets kundeservice telefonnummer (70 313 313) er sat op i 3's system som et mobilnummer, hvorfor opkald til dette nummer takseres iht. den pågældende operatørs pris for opkald til mobilnumre hos andre operatører.

Denne oplysning blev af IT- og Telestyrelsen videresendt til Kontantredaktionen (DR),

der i sin udsendelse af 16. november 2004 bragte et indslag om en 3-kunde, der havde klaget over den høje minuttakst til 3's kundeservice, og som af selskabet fik oplyst, at 3 ikke havde indflydelse på, hvor meget det koster at ringe til 3's kundeservice fra en fastnettelefon.

Efter indslaget blev 3's adm. direktør Jesper Weng af DR konfronteret med sagen og e-mailen, hvorefter Jesper Weng i programmet erkendte fejlen. Det fremgår desuden af DR's hjemmeside: *"Efter at Kontant har boret i sagen om det dyre telefonnummer til kundeservice, vil 3 nu ændre praksis. Fremover bliver det gratis at ringe til kundeservice, hvad enten man ringer fra en mobil eller fra en fastnettelefon. Dermed erkender 3, at det var fejlagtigt, da firmaet skrev til sin kunde, at det ikke havde indflydelse på den høje minuttakst"*.

Jeg henholder mig til IT- og Telestyrelsens supplerende oplysninger, idet jeg har noteret mig, at selskabet 3 nu vil ændre praksis.