

## Nr 91

Av fru **Sundberg m. fl.**, om inrättande av en reklamationsnämnd vid televerket.

(Lika lydande med motion nr 62 i Första kammaren)

Flera statliga verk erbjuder medborgarna olika slag av service. Denna service är ofta avgiftsbelagd och avgiften står i direkt proportion till lämnad service. Bland sådana serviceorgan kan nämnas statens järnvägar, postverket och televerket. För kunden är det givetvis väsentligt att omedelbart kunna göra en bedömning om relationen mellan priset på en vara och värdet av densamma. Vid t.ex. en postförsändelse kan avsändaren direkt konstatera försändelsens vikt och typ och betala kostnaden för distribution till adressaten. Samma sak gäller vid färd med järnväg, priset är fastställt med hänsyn till vägsträckans längd. Principen är densamma vid användandet av televerkets kommunikationsmedel. Kostnaderna för att sända ett telegram baseras på antalet ord, respektive på avståndet till mottagarorten, och telefonsamtal debiteras med hänsyn till samtalets längd, respektive avståndet mellan abonnenterna.

I ett avseende skiljer sig emellertid televerkets telefonservice märkbart från de övriga. Abonnenten har i dag ingen reell möjlighet att kontrollera den debiterade avgiften och sätta denna i relation till utnyttjad service. Televerket tillhandahåller givetvis utförliga prisuppgifter för alla slag av telekommunikation. Den pågående automatiseringen av såväl samtalskoppling som samtalsdebitering har emellertid fått till följd, att abonnenten visserligen kan förutsätta att dessa prislistor följs vid samtalsdebiteringen, men möjligheten till personlig kontroll finns inte kvar.

Vi är medvetna om att automatiseringen har varit och är absolut nödvändig, på detta som på så många andra områden. Emellertid har frågan om kontrollen aktualiserats alltmer i samband med att allmänheten uppmärksammats på att bl. a. vissa apparater varit behäftade med sådana fel att felaktiga samtalsdebiteringar kunnat uppkomma. Televerket har självt gjort innehavare av sådana apparater uppmärksamma på rådande förhållande och kommer att svara för att felaktiga apparater byts ut.

Emellertid har frågan om abonnenternas rättssäkerhet aktualiserats i påfallande grad. I många fall har abonnenter tillställts telefonräkningar från televerket som enligt abonnenternas utsago icke stått i någon rimlig proportion till utgångna telefonsamtal.

Efter betalningsföreläggande från televerkets sida har abonnenterna klagat, men i fall då televerket icke kunnat godkänna klagomålen har verket under hänvisning till att abonnenten icke ordnat sitt mellanhavande med

televerket tillsänt abonnenten utmätningshot. Telefonen har givetvis stängts av.

Ett sådant utmätningshot innebär för många människor en stor psykisk belastning. Om detta dessutom träffar en abonnent som är absolut övertygad om det orättmätiga i det krävda beloppet och dessutom saknar ekonomiska möjligheter att erlægga detsamma uppstår i många fall olösliga svårigheter. Abonnenten är helt överlämnad till televerkets godtycke och har ofta icke möjlighet att starta en rättsprocess i frågan.

Enligt uppgifter från televerket inkommer årligen ca 60 000 klagomål på överdebiteringar. Av dessa görs noggrann undersökning på ca 20 000 varav ca en fjärdedel justeras. De övriga 40 000 avskrivs genom brev eller telefonsamtal. Vid denna avskrivning är abonnenten medveten om att, i de fall televerket inte anser skäl föreligga för undersökning, följden blir avstängning av telefonen respektive indrivning av beloppet, i sista hand genom hot om utmätning. I många fall är beloppen relativt små och abonnenten föredrar att betala. Känslan av rättslöshet kvarstår emellertid och medverkar till att försämra förhållandet mellan televerket och dess kunder.

Inom enskilda branschorganisationer har man för att förhindra en försämring av förhållandet mellan serviceorgan och kund inrättat reklamationenämnder. En sådan nämnd garanterar också att utförd service och betalt pris står i riktig relation till varandra.

Vi anser att en televerkets reklamationenämnd bör inrättas. I denna nämnd bör förutom televerkets representanter finnas såväl teknisk expertis som representanter för abonnenterna. Nämnden bör utgöra den instans till vilken abonnenten kan framföra sina klagomål i de fall, då abonnenten icke är nöjd med televerkets handläggning av ett ärende. Reklamationenämndens utlåtande bör ligga till grund för televerkets vidare behandling av frågan.

Den tekniska utvecklingen med datateknikens fortgående expansion kommer att inom många områden innebära att maskiner kommer att utföra inte bara beräkningar utan också bedömningar. Det blir alltmer angeläget att i samband därmed stärka de enskilda medborgarnas rättssäkerhet. Inrättandet av en televerkets reklamationenämnd skulle medverka därtill inom ett område där situationen hittills har försämrats och dessutom verksamt bidra till att hos abonnenterna skapa ett ökat förtroende för televerket.

Med hänsyn till vad ovan framförts hemställes,

att Kungl. Maj:t måtte uppdraga åt televerket att inrätta en reklamationenämnd enligt i motionen anförda riktlinjer.

Stockholm den 18 januari 1968

*Ingrid Sundberg (h)*

*Stig Josefson (cp)*

*Ingemar Mundebo (fp)*

i Arrie