

Nr 161

*Utlåtande i anledning av motioner om inrättande av en reklama-
tionsnämnd vid televerket.*

(4:e avd.)

I de likalydande motionerna I: 62 av herr *Strandberg m. fl.* och II: 91 av fru *Sundberg m. fl.* har hemställts att Kungl. Maj:t måtte uppdraga åt televerket att inrätta en reklimationsnämnd enligt i motionerna anförda riktlinjer.

Utskottet har i den ordning § 46 riksdagsordningen föreskriver inhämtat yttrande över motionerna från *televerket*. Se *Bilaga* till detta utlåtande.

Utskottet. I sitt yttrande över förevarande motioner har televerket lämnat en ingående redogörelse för den teknik som berör samtalsmätningen samt för det administrativa förfarandet i samband med debiteringsprocessen och för olika kontrollåtgärder m. m. I anslutning härtill framhålles att antalet klagomål och förfrågningar beträffande debiteringen — vad avser antalet markeringar på samtalsmätare ca 60 000 per år — bör ställas i relation till det stora antalet räkningar som årligen utsänds. F. n. distribueras över 12 miljoner räkningar per år och av dessa blir sålunda ca 0,5 % föremål för klagomål och förfrågningar. Omkring en tredjedel av klagomålen, d. v. s. 20 000, leder till mera omfattande undersökningar. För ca 5 000 av nämnda fall leder undersökningarna till avskrivning (nedsättning) av debiterat belopp eller återbetalning av redan betalda avgifter.

I de allra flesta fallen av klagomål visar undersökningarna, bl. a. med trafikavläsare, att det inte finns eller funnits tekniskt eller annat fel som kunnat påverka debiteringen. Grundprincipen är i dessa fall att ingen reducering skall ske. Televerket säger sig dock ha förståelse för att abonnenterna ofta har svårt att överblicka markeringsförbrukningen för en tid som börjat minst 4 månader tidigare. Verket offererar därför ofta i sådana fall där det ej går att i debiteringsfrågan övertyga abonnenten gratis inkoppling av samtalsmätare eller tidsbegränsare.

I ett parti telefonapparater av typ Dialog har enligt verket ett begränsat antal apparater visat sig vara behäftade med fel, som kan medföra för hög samtalsdebitering — ett förhållande som meddelats såväl tidningspress som alla berörda abonnenter. Hela det aktuella partiet utbyts för närvarande och varje nedtagen telefonapparat provas omsorgsfullt. Utförda prov, omfattande ett mycket stort antal apparater, har visat att 3 % av apparaterna i det berörda partiet har sådana fel att samtalsmätningen under vissa omständig-
1 — *Bihang till riksdagens protokoll 1968. 6 saml. Nr 161*

heter *kan* beröras. Televerket kommer — efter apparaternas provning — att kontakta varje abonnent som haft en telefonapparat tillhörande det aktuella partiet. I de fall apparaten visat sig vara felaktig kommer efter samråd med abonnenten en reducereing av telefonräkningarna att ske om detta visar sig vara motiverat.

Rent allmänt framhålles vidare att Sverige enligt internationell bedömning har ett av världens mest utvecklade och driftsäkra telefonnät och dessutom bland de lägsta avgifterna. Frågor berörande en förbättrad service i olika avseenden för abonnenterna och konsekvenserna härav för avgifternas storlek utreds f. n. inom televerket.

En prövning av skäligheten i handläggningen av klagomål beträffande samtalsmätningen skulle enligt verket kunna ske genom den allmänna reklamnationsnämnd som inrättats fr. o. m. den 1 januari 1968. En reklamnationsnämnd däremot av det slag som förordats av motionärerna anses i stort sett inte kunna tillämpa andra grunder än vad televerket har för sin bedömning, såvida icke nämnden skall anlägga sociala synpunkter på huruvida en debitering, som befunnits riktig med hänsyn till resultatet av gjorda undersökningar, skall vidhållas eller ej. En prövning ur sådana synpunkter skulle emellertid vara mycket olämplig då televerkets verksamhet liksom hittills bör baseras på företagsmässiga grunder.

Utskottet delar den uppfattning verket sålunda givit uttryck åt. Av det anförda torde vidare framgå att televerket nedlägger stor omsorg på att samtalsmätningen skall fungera riktigt och att avgiftsdebiteringen skall vara korrekt. Ytterligare åtgärder i detta hänseende aviseras också. Med hänsyn till angivna förhållanden och då utskottet anser sig kunna förutsätta att televerket även i fortsättningen uppmärksamst följer utvecklingen på området synes någon åtgärd i ämnet från riksdagens sida f. n. ej påkallad. Under hänvisning härtill ävensom till vad i televerkets yttrande i övrigt anförts avstyrker utskottet motionerna i fråga.

Utskottet hemställer

att riksdagen avslår motionerna I: 62 och II: 91.

Stockholm den 12 november 1968

På statsutskottets vägnar:

GÖSTA BOHMAN

Vid ärendets slutbehandling inom utskottet har närvarit

från första kammaren: herrar Näsström (s), Gillström (s), Birger Andersson (s), Axel Andersson (fp), Ivar Johansson (cp), Fritz Persson (s), Rikard Svensson (s), fru Wallentheim (s), herrar Kaijser (h), Nyman (fp), Mårtensson (s), Bertil Petersson (s), Ottosson (h), Strandberg (h) och Johan Olsson (cp) samt

från andra kammaren: herrar Bohman (h), Karlsson i Olofström (s), Blidfors (s), Ståhl (fp), Almgren (s), Eliasson i Sundborn (cp), Mellqvist (s), fru Lewén-Eliasson (s), fröken Olsson (s), herrar Gustafsson i Skellefteå (fp), Lindholm (s), Johansson i Norrköping (s), Källstad (fp), Gustafsson i Kårby (cp) och Nordstrandh (h).

Televerkets yttrande (5.4.1968) över motionerna I:62 och II:91

För att ge en bakgrund till televerkets ställningstagande lämnas inledningsvis en redogörelse för den teknik som berör samtalsmätningen, för det administrativa förfarandet i samband med debiteringsprocessen och för olika kontrollåtgärder m. m.

Samtalsmätningens tekniska funktion

Det system för debitering av automatiskt kopplade samtal genom markeringar på den uppringande abonnentens samtalsmätare, som med Kungl. Maj:ts medgivande användes av televerket, tillämpas i de flesta andra länder med automatisk telefontrafik av större omfattning. Systemet innebär att samtalsmarkeringarna summeras och medger således icke att specifikation lämnas för de enskilda samtalen.

Skälet till att detta debiteringssystem valdes var att investeringarna för stationsutrustningar beräknades avsevärt understiga kostnaderna för ett system med verifikation på varje samtal. Det valda systemet har således medfört att telefonkostnaderna för den enskilda abonnenten blivit lägre än om det mer komplicerade systemet med samtalsverifikation införts.

Systemet fungerar på så sätt att för varje automatiskt kopplat samtal registreras en eller flera markeringar på en samtalsmätare. Varje abonnent har en sådan individuell samtalsmätare, som är placerad på den telefonstation, som abonnenten är ansluten till. Abonnenten debiteras kvartalsvis för markeringar som påförts hans mätare under en 3-månadersperiod. Avgiften för varje markering är f. n. 10 öre.

Lokalsamtal, d. v. s. samtal mellan telefoner anslutna till en och samma telefonstation, registreras generellt med *en* markering per samtal oavsett samtalets längd.

För varje avgående samtal av annat slag, som kopplas automatiskt, registreras på samtalsmätaren markeringar med vissa intervall, vars längd i princip är beroende av avståndet mellan (avgångsabbonnten och adressabbonnten) avgångsapparaten s. k. riktnummerstation och motsvarande station för adressapparaten.

Närsamtal, d. v. s. samtal mellan abonnenter vid skilda stationer inom samma taxeområde (detta kan bestå av ett eller av flera riktnummerområden), har *markeringsintervallet 9 minuter*. Samtal mellan apparater vid skilda stationer inom vart och ett av Stockholms, Göteborgs och Malmö riktnummerområden debiteras dock som lokalsamtal, d. v. s. *en* markering sker för varje sådant samtal oberoende av dettas längd. Inom sistnämnda riktnummerområden är av detta skäl den fasta grundavgiften per kvartal något högre än inom andra riktnummerområden.

Rikssamtal, d. v. s. samtal mellan abonnenter i skilda taxeområden, debiteras *en* markering för varje periodlängd samtalet pågår enligt följande tabell:

Ungefärligt avstånd mellan avgångs- och adressområden	periodlängd markeringsintervall
— 45 km	45 sek.
45— 90 km	24 sek.
90—180 km	15 sek.
180—270 km	12 sek.
270—450 km	10 sek.
450— km	8 sek.

Vid internationella, automatiskt kopplade samtal är periodlängden kortare än 8 sekunder. Samtal från exempelvis Stockholm till Danmark eller Norge har en periodlängd av 7,3 sekunder och till Västtyskland 2,2 sekunder.

Framstegningen av apparatens mätare startar när svar erhålles från den påringda apparaten. Om adressnumret är upptaget eller om även eljest svar ej erhålles sker ingen markering. För vissa samtalstyper utgår trots att svar erhålles ingen som helst markering. Detta gäller bl. a. beställningar av manuella samtal, d. v. s. påringningar till »000». Vid samtal till s. k. 90-nummer, t. ex. SOS-centralens 90 000 och nummerbyråns 90 140 blir det aldrig mer än en markering.

Räkneimpulser, åtskilda av tidsintervall motsvarande de ovan angivna periodlängderna, alstras i en för stationen gemensam impulsgenerator och distribueras till avgångsapparatens samtalsmätare via reläsatser (överdrag), som är inkopplade i de från stationen avgående ledningarna.

Över vissa avgående ledningar uppkopplas samtal för vilka en och samma taxa används. Över andra ledningar uppkopplas samtal, som skall debiteras med olika taxor i princip beroende på avståndet från avgångsstation till adresstation. Rätt markeringsintervall bestämmes av en i uppkopplingskedet ansluten dirigeringsenhet (register). Samtalsmätningen startar vid svar och fortsätter till dess båda parter lagt på.

För att förhindra fortsatt samtalsdebitering i de fall någon av de båda abonnenterna glömt lägga på sin lur efter avslutat samtal, finns speciella tekniska utrustningar. Dessa fungerar på så sätt att, om *adressapparatens* lur ej pålägges efter samtalets slut, upphör dock samtalsmätningen i samma ögonblick avgångsabbonnenten lägger på. Skulle däremot *avgångsapparatens* lur ej påläggas efter samtalets slut, avbrytes samtalsmätningen som regel 3 minuter efter det att adressabbonnenten lagt på sin lur.

Kontroll och provning av den tekniska utrustningen

För övervakning av den tekniska samtalsmätningens utrustningens funktion tillämpas ett flertal, varandra kompletterande övervaknings- och provningsrutiner av såväl automatiskt som manuellt slag. Således är den för taxeringen utnyttjade generatoren för samtalsmätningens impulser försedd med inbyggda, ständigt arbetande kontrollkretsar. De manuella provningarna sker efter fastställda rutinplaner och omfattar all den utrustning som medverkar i samtalsmätningen.

En ovillkorlig förutsättning för samtalsmätningens tillförlitlighet är driftsäkerheten hos samtalsmätarna. Dessas driftsäkerhet är mycket hög men trots detta företas med vissa intervall omfattande stickprovskontroller av mätarfunktionen.

Det kan därtill nämnas att televerket utnyttjar ett stort antal mobila kontrollutrustningar, vilka temporärt kan anslutas i telestationen för kontroll av

samtalsmätningstrustningarna. Kontrollustrustningarna kan utnyttjas för omfattande tekniska undersökningar och kan dessutom, som senare redogöres för, användas för undersökningar av den enskilde abonnentens samtalsvanor.

Redogörelse för faktureringsrutinen

Avläsning av abonnenternas samtalsmätare i telestationerna sker genom fotografering, vilken utföres en gång per kvartal. Varje filmruta, som visar 100 samtalsmätare, förstoras till A4-format. Från den fotografiska förstoringen stansas mätarställningarna på hålkort och därtill sker (av annan tjänsteman) en särskild kontrollstansning. Överensstämmelse mellan de båda stansningarna måste föreligga innan bearbetningen kan fortsätta. Hålkortens informationer överföres därefter till ADB-maskinens band. Trots den dubbla stansningen kan i sällsynta fall på grund av dubbla felläsningar eller felstansningar felaktig mätarställning bli införd på hålkortet. I avsikt att förhindra att en på dessa grunder eller annan orsak felaktig räkning utsändes till abonnenten göres med datamaskinens hjälp en automatisk rimlighetskontroll av alla telefonräkningar. Denna rimlighetskontroll leder till att varje telefonräkning, där antalet samtalsmarkeringar med mer än 50 % plus 500 markeringar överstiger de fyra föregående utsända räkningarnas, blir föremål för en särskild granskning. Om feldebitering på grund av felaktig samtalsavläsning trots ovannämnda rimlighetskontroll ändå skulle ske, gäller som regel, att feldebiteringen kommer att automatiskt korrigeras vid nästa avläsningstillfälle beroende på att samtalsmätarna aldrig nollställes.

De på samtalsmätarna avlästa värdena samt abonnemangsavgifter och avgifter för telefonistexpedierade telefonsamtal m. m. sammanställs av datamaskinerna till kompletta teleräkningar, vilka sedan distribueras till abonnenterna. Datamaskinerna utför även betalningskontroll samt utskriver betalningspåminnelser. Vid utebliven betalning lämnar datamaskinerna även förslag till televerkets berörda tjänsteställen för avstängning av telefonen.

Rutin för handläggning av klagomål avseende samtalsdebiteringen

Klagomål eller förfrågan inkommer per brev, personligt besök eller — vilket är vanligast — per telefon. Behandlingen av ärendet inleds som regel med ett samtal, varvid alla för utredningen väsentliga uppgifter noteras. Abonnentens samtalsmätarfotografi, som erhållits från datacentralen och som är arkiverat på försäljningsstället, granskas för kontroll av att inga felavläsningar eller förväxlingar har skett. Med hjälp av fortlöpande statistiska uppgifter, vilka erhålles från datacentralen, jämföres den aktuella räkningen med abonnentens tidigare räkningar.

Vid detta inledande samtal med abonnenten diskuteras ofta med denne samtalsmätningens princip och funktion samt eventuella företagna förändringar i debiteringsgrunderna, t. ex. sådana som sammanhänger med att helautomatisk rikstrafik införts vid stationen. Huvuddelen av de erhållna debiteringsklagomålen avslutas genom detta samtal med abonnenten och genom att denne därvid förklarar sig nöjd med de upplysningar som erhållits.

Skulle abonnenten icke vara tillfredsställd med de upplysningar som erhållits, sker en omfattande teknisk och administrativ utredning. Vanligen börjar denna undersökning med att tillgängliga feljournaler för all utrustning som kunnat påverka abonnentens samtalsdebitering granskas. Vidare

göres en teknisk undersökning av berörd telefonstation och anslutande förbindelsevägar i syfte att uppspåra sådana fel vilka möjligen kan påverka samtalsmätningen. Abonnentledningens och telefonapparatens elektriska egenskaper mätes och samtalsmätaren kontrolleras.

Ofta inkopplas på abonnemanget under minst 2—4 veckor en särskild kontrollanordning — s. k. trafikavläsare — som på en pappersremsa registrerar alla för samtalsmätningsskontroll erforderliga uppgifter: kopplade nummer, svarsmarkering, tidpunkt för samtalet, samtalets längd i minuter samt antalet samtalsmarkeringar för varje samtal. Även inkommande samtal registreras av denna utrustning. Med hjälp av utrustningen erhålles en kontroll av att dels varje samtal debiteras med rätt antal markeringar enligt gällande taxa, dels av att abonnentens samtalsmätare registrerar rätt antal markeringar. Televerket förfogar f. n. över ca 1 500 sådana kontrollanordningar. Antalet kommer att ökas väsentligt de närmaste åren, varvid kontrollerna kommer att kunna utföras snabbare och oftare.

Om något direkt fel icke kunnat spåras men kontroller exempelvis med trafikavläsare ändå antyder att störningar i samtalsmätningen kan ha förekommit, vidtages ytterligare undersökningar. För varje stationstyp finns förteckningar över de olika prov som därvid skall utföras i berörda tekniska utrustningar. Undersökningar av detta slag blir vanligtvis ganska omfattande och kräver i genomsnitt 40—50 arbetstimmar.

Antalet klagomål och förfrågningar beträffande debiteringen vad avser antalet markeringar på samtalsmätare har, av skäl som senare anges, ökat under senare tid. Tidigare uppgick antalet klagomål och förfrågningar till ca 60 000 per år. Det må dock i detta sammanhang framhållas svårigheten att bestämma vad som är förfrågning och vad som är klagomål. Angivna 60 000 klagomål och förfrågningar bör ställas i relation till det stora antalet räkningar som årligen utsändes. F. n. distribueras årligen över 12 miljoner räkningar och av dessa blir sålunda ca 0,5 % föremål för klagomål och förfrågningar. Som tidigare anförts visar det sig ofta att abonnenterna icke varit införstådda med debiteringssystemets funktion och verkningar vid framförallt utväxling av rikssamtal och därför underskattat antalet markeringar för sådana samtal. Sedan en redogörelse härför erhållits har abonnenten ofta förklarat sig inse att debiteringen är riktig.

Omkring en tredjedel av klagomålen, d. v. s. 20 000, leder till de mera omfattande undersökningar, som tidigare redogjorts för. För ca 5 000 av klagomålen leder undersökningarna — antingen den enkla rutinmässiga kontrollen mot det bokföringsmässiga underlaget eller den mera komplicerade undersökningen — till avskrivning (nedsättning) av debiterat belopp eller återbetalning av redan betalda avgifter.

I de fall där ett administrativt fel (felstansning, felläsning etc.) konstateras är det som regel möjligt att exakt avgöra feldebiteringens storlek. Där emot är det ofta svårt att exakt avgöra feldebiteringens omfattning i de fall det under den aktuella mätningssperioden visat sig att ett tekniskt fel föreläggat, som kan ha påverkat debiteringen för abonnenten. Ännu svårare är det att avgöra då ett tekniskt fel föreläggat, som sannolikt ej påverkat debiteringen men som skulle kunna tänkas under ogynnsamma förhållanden ha gjort det. Som regel sker i dessa fall en reducering till normal förbrukningsnivå i samråd med abonnenten.

I de allra flesta klagomålsfallen visar — som nämnts — undersökningarna, bl. a. med trafikavläsare, att det inte finns eller funnits tekniskt eller annat fel som kunnat påverka debiteringen. Grundprincipen är i dessa fall att

ingen reducering skall ske. Televerket har dock förståelse för att abonnenterna ofta har svårt att överblicka markeringsförbrukningen för en tid som börjat minst 4 månader tillbaka, och televerket offererar ofta i sådana fall, då det ej går att övertyga abonnenten, gratis inkoppling av samtalsmätare eller tidsbegränsare. Efter ett kvartal tillfrågas abonnenten om han vill abonnera på utrustningen eller om den skall tas ned. Detta förfarande kommer att införas generellt.

Televerkets åtgärder vid utebliven betalning

Om betalning icke inkommit inom 1—2 veckor efter räkningens förfalldag, vilken inträffar minst 3 veckor efter räkningens utsändningsdag, utsändes direkt från vederbörande datacentral en första påminnelse till abonnenten.

Om betalning icke inkommit efter ytterligare 1 vecka skriver datacentralen ut en andra påminnelse, varvid samtidigt meddelas att telefonen kommer att stängas av, om icke betalning skett inom viss tidsrymd. Denna påminnelse sändes till berört försäljningsställe, som efter viss kontroll och granskning bedömer om påminnelsen skall vidarebefordras till abonnenten.

Har betalning ej inkommit senast ca 2 veckor efter andra påminnelsen, sänder datacentralen till berört försäljningsställe förslag om avstängning. Avstängning sker såvida icke särskilda skäl talar däremot, exempelvis i det fall överenskommelse om avbetalning av skulden har skett, om utredning i samband med klagomål pågår, om anstånd till viss tidpunkt medgivits etc.

Efter eventuell avstängning av abonnemanget insändes till televerkets centralförvaltning en anmälan om att telefonen har avstängts och uppgift om skuldens storlek. Förvaltningen inleder vanligen förhandlingarna med kunden med att föreslå en amortering av skulden. Lyckas det ej att med kunden träffa en sådan överenskommelse, går ärendet till domstol för lag-sökningsförfarande. I de fall abonnenten bestrider televerkets krav, verkställes undersökning och utredning ur bl. a. juridisk synpunkt, exempelvis fastställs om abonnenten är rätt avtalspartner. Därefter provas om ärendet skall hänskjutas till rättegång. Ca 5—10 sådana fall per år kan sammankopplas med klagomål på samtalsmätningen. Domstolen meddelar slutbevis i mål om betalningsföreläggande. Slutbeviset överlämnas till kronofogdemyndighet för vidare åtgärd. I den mån ersättning ej kan erhållas utmätningensvägen, avskriver televerket resterande belopp.

Felaktighet i telefonapparat av typ Dialog.

I motionen anförs att

»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».

Vad som därvid avses är att, i ett parti telefonapparater av typ Dialog, ett begränsat (parti) antal apparater visat sig vara behäftade med fel, som kan medföra för hög samtalsdebitering — ett förhållande som televerket meddelat såväl tidningspress som alla berörda abonnenter. Hela det aktuella partiet utbytes för närvarande och varje nedtagen telefonapparat provas omsorgsfullt efter nedtagningen. Utförda prov, omfattande ett mycket stort antal apparater, har visat att 3 % av apparaterna i det berörda partiet har sådana fel att samtalsmätningen under vissa omständigheter kan beröras. Televerket kommer — efter apparaternas provning — att kontakta varje abonnent som haft en telefonapparat tillhörande det aktuella partiet. I de

fall abonnenten haft en apparat, som visat sig vara felaktig, kommer efter samråd med abonnenten en reducering av telefonräkningarna att ske i de fall en sådan visar sig vara motiverad.

Televerket vill i detta sammanhang framhålla, att verket för press och kunder hela tiden öppet redovisat situationen berörande de aktuella Dialogapparaterna och att verket kommer att generöst bedöma alla telefonräkningar som eventuellt kunnat vara felaktiga.

Förslaget om inrättande av en reklamationsnämnd vid televerket

I de föreliggande motionerna anför motionärerna bl. a. följande.

»...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.»

»...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.»

»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.»

Som framgått av den tidigare redogörelsen för handläggning av klagomål beträffande samtalsmätningen råder icke rättslöshet och godtycke vid ärendenas bedömning. Omsorg nedlägges på att övervaka utrustning som medverkar i samtalsmätningfunktionen och olika slags skälighetskontroller utföres i avsikt att förebygga utsändandet av felaktiga telefonräkningar. Som nämnts kan dock trots alla säkerhetsåtgärder vissa fel uppkomma, vilka utlöser omfattande undersökningar för att klarlägga felets art och för att korrigera den berörda telefonräkningen.

Rent allmänt kan framhållas att Sverige enligt internationell bedömning har ett av världens mest utvecklade och driftsäkra telefonnät och dessutom bland de lägsta avgifterna. Frågor berörande en förbättrad service i olika avseenden för abonnenterna och konsekvenserna härav för avgifternas storlek utredes f. n. inom televerket.

Att frågan om abonnenternas rättssäkerhet nu tagits upp av motionärerna sammanhänger troligen med den publicitet televerkets samtalsdebitering givits under senare tid. I pressen har televerket inte deltagit i debatten i någon större utsträckning, av det skälet att man av sekretesshänsyn till abonnenterna icke ansett sig berättigad att framlägga sådana fakta som varit avgörande för verkets handlande i enskilda fall. Som redogjorts kommer televerket att utan reklamation från berörda abonnenter gottgöra de abonnenter som innehåft sådana Dialogapparater där viss felrisk förelegat.

Det system för debitering av automatiskt kopplade samtal genom samtalsmarkeringar på den uppringande abonnentens samtalsmätare, som med Kungl. Maj:ts medgivande användes av televerket och som även tillämpas i de flesta andra länder med automatisk telefontrafik av större omfattning, medger icke att specifikation lämnas för de enskilda samtalen vid automatisk uppkoppling.

De abonnenter som själva vill kontrollera markeringsförbrukningen har

emellertid möjlighet att exempelvis abonnera på samtalsmätare, vilka placeras vid telefonapparaten. Möjlighet finns också att teckna abonnemang på s. k. tidsbegränsare, som bryter ett samtal efter första markering, eller en låsbar fränkopplare som medger avstängning av telefonen. Apparaten kan också jackanslutas vilket medger att apparaten kan av abonnenten bortkopplas under bortovaro. Om abonnent önskar specifikation på varje samtal kan därtill rikssamtalen beställas genom telefonist, vilket dock medför en något högre samtalskostnad för abonnenten.

Inom televerket sker i samtliga klagomålsfall en noggrann bedömning på basis av utförda grundliga undersökningar. I de fall fel av administrativ eller teknisk karaktär, som påverkat samtalsmarkeringen, konstateras sker reducering av räkningarna. I de fall fel ej kan konstateras, men det bedöms att fel *kan* ha förekommit, intar televerket en generös hållning och gör i samråd med abonnenten en skälig reducering. I de få fall abonnenten ej är införstådd med teleräkningarnas riktighet trots att noggranna undersökningar visat att fel ej föreligger, erbjuder televerket kostnadsfri installation av kontrollutrustning hos abonnenten.

Vid behandling av samtalsmätningssklagomål strävar televerket efter att genom undersökningar få underlag för ett objektiva bedömning av tekniska eller administrativa fel, som kan ha påverkat debiteringen. Vid tveksamhet rörande debiteringen tillämpar televerket regeln att hellre fria än fälla.

Som av det anförda torde framgå nedlägger televerket stor omsorg på att samtalsmätningen skall fungera riktigt och att avgiftsdebiteringen skall vara korrekt. Att abonnentens rätt icke får eftersättas finner televerket helt självklart.

En televerkets reklamationsnämnd, som föreslagits av motionärerna, för behandling av klagomålsärenden torde i stort sett inte kunna tillämpa andra grunder än vad televerket tillämpar för sin bedömning, såvida icke nämnden skall anlägga sociala synpunkter på huruvida en debitering, som befunnits riktig med hänsyn till resultatet av gjorda undersökningar, skall vidhållas eller ej. Detta skulle emellertid vara mycket olyckligt. Televerkets verksamhet bör liksom hittills baseras på företagsmässiga grunder. Televerket vill inte utesluta att verket från klagande abonnenters sida kan uppfattas som part i en tvistefråga. Det är därför möjligt, att en bedömning av en instans som i förhållande till televerket måste betraktas som opartisk, kan i en del fall bidra till en större känsla av säkerhet för att bedömningen blir helt rättvis. Visserligen har kunderna givetvis möjligheter att i den mån skäligheten i televerkets behandling av samtalsmätningssklagomål ifrågasättes få frågan rättsligt prövad. En sådan utväg kan emellertid ur en klagandes synvinkel te sig svår att beträda. Televerket vill framhålla att en prövning av skäligheten i verkets handläggning av samtalsmätningssklagomål skulle kunna ske genom den allmänna reklamationsnämnd som inrättades den 1.1.1968. Denna nämnd har fördelen att vara helt obunden av televerket och måste således av en missnöjd kund betraktas som mer objektiv än en eventuell televerkets reklamationsnämnd. Telestyrelsen avstyrker — med hänvisning till vad som här anförts — att en särskild sådan nämnd inrättas.

I sammanhanget må påpekas, att den Allmänna Reklamationsnämnden kunde åta sig klagomål avseende hela televerkets verksamhet. Möjligen kan härför erfordras någon komplettering av 1 § i Allmänna Reklamationsnämndens stadgar.