

Handlingsplan från branschen att verka för etiska försäljningsmetoder

Denna handlingsplan avser försäljning till konsumenter och enskilda firmor. Detta innebär att med konsument likställs här firmor där personnumret och organisationsnumret är detsamma.

Vi operatörer AllTele, TDC, Tele2, Telenor, Telia och 3 som verkar på telekommarknaden har som gemensamt mål att branschen ska ha ett etiskt förhållningssätt när avtal ingås. Vi åtar oss att på ett ansvarsfullt och engagerat sätt aktivt verka för att förebygga oetiska försäljningsmetoder där kunder luras eller tvingas in i avtal. Vi lägger särskild vikt vid att förebygga försäljningssituationer där konsumentens utsatta situation missbrukas eller utnyttjas, såsom systematisk bearbetning av äldre personer i utsatta situationer och påträngande och aggressiva försäljningsmetoder.

Vår handlingsplan innebär att vi

- Följer Telekområdgivarnas Uppföranderegler i vår egen försäljning gentemot konsumenter.
- Uppmanar våra avtalspartners som verkar i slutkundsledet (telemarketingbolag, återförsäljare och tjänsteleverantörer i alla led som hyr in sig i våra nät och liknande avtalspartners) som säljer till konsumenter att också följa Telekområdgivarnas Uppföranderegler. Vi uppmanar också våra avtalspartners att i sin tur ställa motsvarande krav på sina avtalsparter som bedriver försäljning gentemot konsument.
- Om misstanke finns att en tjänsteleverantör som hyr in sig i våra nät inte använder etiska försäljningsmetoder som motsvarar Telekområdgivarnas Uppföranderegler vid försäljning, exempelvis genom att Konsumentverket/Telekområdgivarna/PTS mottar ett flertal klagomål från enskilda mot tjänsteleverantören, tar vi en diskussion med den tjänsteleverantören inom ramen för vår grossistavtalsrelation.
- Följer upp vår handlingsplan och regelbundet går igenom och analyserar statistik. Uppföljningen sker på regelbundet återkommande uppföljningsmöten, minst en gång i halvåret, där PTS deltar. En rapport upprättas av PTS efter varje uppföljningsmöte.

På våra halvårsvisa uppföljningsmöten tillsammans med PTS fokuserar vi särskilt på följande moment

- Analys av marknadssituationen med genomgång av aktuell klagomålsstatistik från operatörerna, Konsumentverket, Telekområdgivarna, Allmänna reklamationsnämnden och PTS.

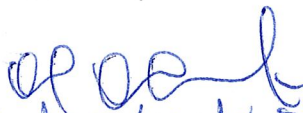
- Status i efterlevnaden. Var och en av signatärerna av denna handlingsplan redogör för hur vi själva och de tjänsteleverantörer som hyr in sig i våra nät efterlever handlingsplanen.
- Behovsinventering – vi identifierar behov av ytterligare insatser för att proaktivt verka för etiska försäljningsmetoder
- Till uppföljningsmötena bjuds även representanter från Konsumentverket och Telekområdgivarna in till deltagande. PTS håller Konkurrensverket fortlöpande informerade om hur det går i uppföljningen.


En förutsättning för att vi operatörer ska kunna följa upp handlingsplanen är att vi har tillgång till rättvisande och relevant statistik. Vi har en dialog med PTS om hur statistiken kan förbättras och vet att PTS kommer att prioritera att förbättra och utveckla statistikinhämtningen. Vi kommer vara delaktiga i det utvecklingsarbetet.

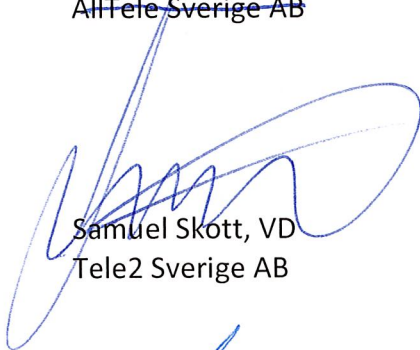
Handlingsplanen kommer att utvärderas efter 2 år.

Stockholm april 2015.

Reviderad september 2016.


Anders Lundström, CFO
AllTele Företag Sverige AB
~~Mark Hauschildt, VD~~
AllTele Sverige AB


Erik Heilborn, VD
TDC Sverige AB


Samuel Skott, VD
Tele2 Sverige AB


Patrik Hofbauer, VD
Telenor Sverige AB


Helene Barnekow, VD
Telia Sverige AB


Carl Peder Ramel, VD
Hi3G Access AB

Adresslista

Alltele Sverige AB

Box 42075
126 13 Stockholm

Tele2 Sverige AB

Box 62
164 94 Kista

Telenor Sverige AB

Katarinavägen 15
116 88 Stockholm

TDC Sverige AB

Box 799
191 27 Sollentuna

Telia Sverige AB

Stureplan 8
106 63 Stockholm

Hi3G Access AB

Box 30213
104 25 Stockholm

