

Datum  
2010-12-15

## Bästa stadsnätskund

Först vill jag beklaga att flera av våra kunder tvingats byta tjänsteleverantör i stadsnätet. Några har dessutom tvingats byta leverantör två gånger. Som kund är det inte lätt att förstå orsakerna bakom detta. Uppenbart är också att tjänsteleverantörer och andra tycks "tala i egen sak" och söka ge förklaringar som sätter egna beslut i bättre dager. Med det här brevet vill jag försöka klargöra bakgrunden på, som jag hoppas, ett objektivt sätt.

SEVAB Nät AB har byggt stadsnät i kommunen under drygt 10 år. Liksom många andra kommuner startades utbyggnaden i samband med att staten sköt till medel. Ambitionen är och har varit att bygga ett öppet stadsnät, ett nät där kunderna kan välja mellan många tjänster och leverantörer och där konkurrensen mellan tjänsteleverantörerna leder till bra priser och ett utvecklat tjänsteinnehåll. Under utbyggnadsperioden har SEVAB investerat 105 MSEK i verksamheten.

Under den här perioden har mycket hänt, både tekniskt och i de bolag som verkar runt stadsnäten eller konkurrerar med alternativ till stadsnätsanslutning. För kommunernas del är det svårt att klara av ekonomin i de öppna stadsnäten. Att på affärsmässig grund bygga ut infrastruktur i form av fiber för ett öppet nät är tufft. Här kämpar SEVAB tillsammans med andra energibolag med stora förluster. I SEVAB har vi under det senaste året bantat både kostnader och investeringar. Vi har också skaffat oss en partner, en kommunikationsoperatör, som vi bedömer ska effektivare kunna aktivera vårt nät.

Ett öppet stadsnät är som en marknadsplats där kunder och leverantörer möts. Spelreglerna för att vara med i nätet är lika för alla, stora som små. Inga kunder kan kräva att leverantörerna ska fortsätta att leverera tjänsten och inga leverantörer binder upp kunderna över tid. SEVABs roll är att se till att marknadsplatsen, det öppna nätet, finns och kommunikationsoperatörens roll är att sätta spelreglerna och underlätta för kunder och leverantörer.

**Det som händer just nu är att de stora leverantörerna i vårt stadsnät, Telia och Tele2, självmant valt att avstå från att vara med.** Vad det beror på kan vi bara spekulera om. En orsak kan vara att tjänsteleverantörsrollen i ett öppet stadsnät konkurrerar med de leverantörsbundna näten som leverantören bedriver. En annan orsak kan vara att kraven på kortsiktig avkastning är högre i större bolag.

Så kommer vi till frågan om prishöjning. Tjänsteleverantörerna höjer just nu priserna för slutkunderna i nätet. Som jag nämnt tidigare brottas SEVAB med stora ekonomiska underskott i stadsnätet trots effektiviseringsåtgärder. För att komma till rätta med vår ekonomiska situation har vi för första gången sedan 2003 tvingats höja avgiften för att tjänsteleverantörerna ska få tillgång till nätet. Tjänsteleverantörerna har då valt att också höja priserna mot slutkund. **Fortfarande är dock priset på de tjänster som stadsnätet kan leverera till kunderna attraktivt om man jämför med konkurrerande alternativ med samma kapacitet.**

Vad kan man då som kund göra för att slippa råka ut för ytterligare oförutsedda avhopp med byte av e-postadress som följd? Den bästa lösningen är att skaffa sig en e-postadress som inte är bunden till leverantören av internettjänsten.

Jag hoppas att jag med det här brevet förklarat det som nu händer i stadsnätet. Återigen kan vi bara beklaga de konsekvenser som avhoppet ger för våra kunder.

Bästa hälsningar

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Lena Lundberg", written over the printed name.

Lena Lundberg

VD i SEVAB Strängnäs Energi