



Konsumentklagomål på telefoni och bredband

Kvartalsrapport juli - september
2014



Författare:

Anna Wikström, Chef för enheten för konsumenträttigheter

Post- och telestyrelsen

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Så här läser du rapporten

I rapporten presenterar Post- och telestyrelsen (PTS) de klagomål på telefoni och bredband som konsumenter och företagare har rapporterat till PTS under perioden.

Redovisningen sker i två listor – de fem vanligaste problemen under perioden i storleksordning och de 20 största problemen under perioden i bokstavsordning (läs mer om detta nedan). De problem och de operatörer som fått mindre än två klagomål redovisas inte. I båda listorna redovisar vi fast telefoni, mobil telefoni, fast bredband och mobilt bredband (tjänsteslag) i varsin kolumn. Längst till vänster på varje rad står vilket problem klagomålen avser. För varje problem anger vi de operatörer som har fått flest klagomål från konsumenter.

Antal klagomål i förhållande till hur många abonnemang operatören har

Till vänster och inom parentes anges hur många faktiska klagomål vi fått på en viss operatör och ett visst problem. Till höger anges antalet klagomål i procent (%) i förhållande till hur många abonnemang en operatör har i ett visst tjänsteslag.

För operatörer som inte anmält antal abonnemang till PTS har antalet abonnemang uppskattats till 100. Detta gör att antalet klagomål kan se högre ut i procent än vad de verkligen är. Som läsare är det viktigt att även se till det faktiska antalet klagomål och sätta det i relation till det totala antalet inkomna klagomål.

PTS samlar regelbundet in uppgifter om antalet abonnemang från operatörerna och uppdaterar då underlaget för statistiken. Operatörer som inte är anmälda till PTS ska omgående anmäla verksamheten i enlighet med 2 kap 1 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK), se [Anmälningsplikt operatörer](#). I samband med anmälan kan operatören meddela det verkliga antalet abonnemang, så att siffran kan justeras inför nästa rapport.

Teckenförklaring

"< 0,1 %" betyder att antalet klagomål utgör mindre än 0,1 % av operatörens totala antal abonnemang.

"-" betyder att operatören inte har några abonnemang i tjänsteslaget eller att inga klagomål har inkommit i tjänsteslaget.

De fem vanligaste problemen under perioden i storleksordning

På nästa sida listas de fem vanligaste klagomålen i storleksordning. Det problem som förekommit mest bland klagomålen, hamnar överst på listan och sedan följer problemen i fallande ordning. Listan ger en överblick över vilka klagomål som varit vanligast för perioden.

De 20 största problemen under perioden i bokstavsordning

På följande sida listas de 20 vanligaste klagomålen i bokstavsordning. Listan ger möjlighet att över tid följa ett visst problem bland de 20 vanligaste.

Även Telekområdgivarna sammanställer konsumentklagomål

Även [Telekområdgivarna](#) samlar in och sammanställer konsumentklagomål och frågor i sin ärendestatistik. Denna publiceras årligen i Telekområdgivarnas verksamhetsberättelse under [Om oss](#) på deras webbplats. Där hittar du också mer information om Telekområdgivarna och deras arbete.

Här finns mer information

Mer information om PTS arbete med konsumentklagomål finns på [PTS webbplats](#). Mer utförlig statistik finns i [PTS Statistikportal](#). Om du har frågor kan du kontakta PTS enhet för konsumentfrågor via PTS växel på 08-678 55 00.

Kommentar till rapporten

1. Otillbörlig marknadsföring

På första plats under kvartalet kommer klagomål som rör otillbörlig marknadsföring. Problemen rör oftast telefonförsäljning och de metoder som används i samband med att konsumenter blir uppringda av säljare. Till exempel kan klagomålen röra anslutning till viss operatör mot sin vilja (negativ avtalsbindning), information om ångerrätt eller nekad ångerrätt. Under våren har PTS startat ett arbete för att försöka rätta till problemen. PTS samarbetar även med Konsumentverket och Telekområdgivarna.

2. Avbrott

På andra plats kommer klagomål som handlar om avbrott. Majoriteten av klagomålen rör fast bredband och fast telefoni och handlar bl.a. om driftsavbrott. PTS har regler för hur telebolag ska rapportera och hantera avbrott. Läs mer om dessa regler [här](#).

3. Täckning

På tredje plats under kvartalet kommer klagomål som rör täckning för mobila tjänster. En del av klagomålen rörande täckning kan bero på att det blir kapacitetsbrist när många använder mobilnäten samtidigt. När fler personer ska dela på den kapacitet som finns kan det leda till svårigheter att ringa eller surfa med mobilen. PTS har nyligen avslutat ett regeringsuppdrag tillsammans med Konsumentverket som syftade till att göra operatörernas täckningskartor bättre och lättare att förstå. Arbetet resulterade i en branschöverenskommelse mellan Konsumentverket och operatörerna. Läs mer om täckningskartorna [här](#) och om täckning [här](#).

4. Teknikskiftet

På fjärde plats kommer klagomål som rör Telias teknikskifte. Klagomålen handlar om Telias beslut att ersätta delar av det äldre kopparnätet med radiobaserade lösningar. Många av klagomålen kommer från konsumenter som är oroliga inför denna förändring eftersom konsumenterna känner sig osäkra på hur detta ska fungera. Läs mer [här](#).

5. Bemötande kundtjänst

På femte plats kommer klagomål som rör bemötande i kundtjänst. De konsumenter som hör av sig till PTS om detta menar att det bemötande de fick hos sin operatörs kundtjänst hade stora brister, bl.a. att personalen har varit otrevlig, ovillig att hjälpa till eller inte tillräckligt kompetent. PTS får även in klagomål om att det inte går att komma fram till kundtjänst eller att väntetiden för att komma fram är orimligt lång.

Anna Wikström, *Chef för enheten för konsumenträttigheter*

De fem vanligaste problemen under perioden i storleksordning

Antal klagomål (faktiskt antal) i förhållande till antal abonnemang i procent (%)

Problem	Operatör	Fast telefoni	Mobil telefoni	Fast bredband	Mobilt bredband
Otillbörlig marknadsföring					
	Gothia/Svea Telecom	(12 st) 12.0%	-	-	-
	Ingen operatör	(7 st)	(2 st)	-	(1 st)
	SwedfoneNet	(6 st) 6.0%	(1 st) 1.0%	-	(1 st) 1.0%
	Tele2	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
	Novakom	(3 st) 3.0%	-	-	-
	0700	(3 st) 3.0%	-	-	-
	3	-	(3 st) < 0,1%	-	-
	Telia	-	-	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%
	Telenor	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
	Universal Telecom	(2 st) < 0,1%	-	-	-
Avbrott					
	Telia	(18 st) < 0,1%	(5 st) < 0,1%	(6 st) < 0,1%	-
	comhem	(3 st) < 0,1%	-	(2 st) < 0,1%	-
	Ingen operatör	(1 st)	(2 st)	(1 st)	-
	AllTele	(1 st) < 0,1%	-	(2 st) < 0,1%	-
	GrönTele	(2 st) < 0,1%	-	-	-
	Tele2	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%	-
	Bredband 2	-	-	(2 st) < 0,1%	-
	Tyfon	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%	-
Täckning					
	Telia	-	(22 st) < 0,1%	-	(2 st) < 0,1%
	Ingen operatör	-	(13 st)	-	(3 st)
	Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	3	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Teknikskiftet					
	Telia	(30 st) < 0,1%	-	-	-
	Ingen operatör	(9 st)	-	-	-

Bemötande
kundtjänst

Telia	(4 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(4 st) < 0,1%	-
Gothia/Svea Telecom	(5 st) 5.0%	-	-	-
3	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Bredband 2	-	-	(1 st) < 0,1%	(1 st) 1.0%
Tele2	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-

De 20 vanligaste problemen under perioden i bokstavsordning

Antal klagomål (faktiskt antal) i förhållande till antal abonnemang i procent (%)

Problem	Operatör	Fast telefoni	Mobil telefoni	Fast bredband	Mobilt bredband
Avbrott					
	Telia	(18 st) < 0,1%	(5 st) < 0,1%	(6 st) < 0,1%	-
	comhem	(3 st) < 0,1%	-	(2 st) < 0,1%	-
	Ingen operatör	(1 st)	(2 st)	(1 st)	-
	AllTele	(1 st) < 0,1%	-	(2 st) < 0,1%	-
	GrönTele	(2 st) < 0,1%	-	-	-
	Tele2	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%	-
	Bredband 2	-	-	(2 st) < 0,1%	-
	Tyfon	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%	-
Begränsningar					
	Telia	-	-	(3 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%
Bemötande kundtjänst					
	Telia	(4 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(4 st) < 0,1%	-
	Gothia/Svea Telecom	(5 st) 5.0%	-	-	-
	3	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	Bredband 2	-	-	(1 st) < 0,1%	(1 st) 1.0%
	Tele2	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
Byta operatör					
	Gothia/Svea Telecom	(2 st) 2.0%	-	-	-
	Telia	-	-	(2 st) < 0,1%	-
Ersättning avtalsbrott					
	Telia	(1 st) < 0,1%	-	(2 st) < 0,1%	-
Fel i tjänst					
	Telia	(4 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	-
	Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	AllTele	-	-	(1 st) < 0,1%	okänt
	3	-	-	-	(2 st) < 0,1%
	Bredbandsbolaget	(2 st) < 0,1%	-	-	-

Feldebitering

Telia	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
Tele2	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
Comviq	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%

Hastighet

Telia	-	-	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%
3	-	-	-	(2 st) < 0,1%

Innehållstjänst

Ingen operatör	(1 st)	(1 st)	(3 st)	-
Telia	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-

Integritet

Ingen operatör	(5 st)	(3 st)	(2 st)	-
----------------	--------	--------	--------	---

Nummer

Ingen operatör	(5 st)	-	-	-
Telia	(3 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
SwedfoneNet	(2 st) 2.0%	-	-	-
Universal Telecom	-	(2 st) < 0,1%	-	-

Operatörslåsta produkter

Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-
---------	---	---------------	---	---

Otillbörlig marknadsföring

Gothia/Svea Telecom	(12 st) 12.0%	-	-	-
Ingen operatör	(7 st)	(2 st)	-	(1 st)
SwedfoneNet	(6 st) 6.0%	(1 st) 1.0%	-	(1 st) 1.0%
Tele2	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
Novakom	(3 st) 3.0%	-	-	-
0700	(3 st) 3.0%	-	-	-
3	-	(3 st) < 0,1%	-	-
Telia	-	-	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%
Telenor	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
Universal Telecom	(2 st) < 0,1%	-	-	-

Oönskad marknadsföring

Ingen operatör	(6 st)	(3 st)	-	-
----------------	--------	--------	---	---

Roaming

3	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-

Teknikskiftet

Telia	(30 st) < 0,1%	-	-	-
Ingen operatör	(9 st)	-	-	-

Tillgänglighet

Telia	(3 st) < 0,1%	-	(9 st) < 0,1%	-
Ingen operatör	(2 st)	(1 st)	(7 st)	(1 st)

Tillgänglighet kundtjänst

Gothia/Svea Telecom	(3 st) 3.0%	-	-	-
Telia	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
Bredband 2	-	-	(1 st) < 0,1%	(1 st) 1.0%

Trygghetslarm

Telia	(4 st) < 0,1%	-	-	-
-------	---------------	---	---	---

Täckning

Telia	-	(22 st) < 0,1%	-	(2 st) < 0,1%
Ingen operatör	-	(13 st)	-	(3 st)
Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-
3	-	(2 st) < 0,1%	-	-

Totalt antal inkomna klagomål

Totalt antal klagomål fördelat på respektive tjänsteslag

Fast telefoni	Mobil telefoni	Fast bredband	Mobilt bredband	Totalt
172 st	145 st	70 st	30 st	417 st