



# Konsumentklagomål på telefoni och bredband

Kvartalsrapport juli - september  
2015



**Författare:**

Anna Wikström, Chef för enheten för konsumenträttigheter

**Post- och telestyrelsen**

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

[pts@pts.se](mailto:pts@pts.se)

[www.pts.se](http://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 operatörer som fått minst två klagomål om ett problem visas i relation till antalet abonnemang operatören har i ett visst tjänsteslag. Operatörer som fått mindre än två klagomål om ett visst problem samlas i kategorin "Övriga" längst ner under varje problem. 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

Under det tredje kvartalet 2015 tog PTS emot totalt 373 klagomål från allmänheten. Nedan följer en kommentar till de fem vanligaste problemen under perioden.

### Otillbörlig marknadsföring

På första plats hamnar otillbörlig marknadsföring. Till allra största del rör det sig om oseriös telefonförsäljning av telefonitjänster. I april antog PTS tillsammans med de största nätägande operatörerna en handlingsplan mot oseriös telefonförsäljning. Du kan läsa mer om handlingsplanen [här](#).

De operatörer som fick flest klagomål mot sig är 4One Group och SwedfoneNet. 4One Group har nu fått säljstopp av den operatör genom vilken 4One Group köper in sig i mobilnätet. När det gäller SwedfoneNet har Konsumentverket utfärdat ett förbudsföreläggande som du kan läsa mer om [här](#). Det är Konsumentverket som har tillsyn över otillbörliga försäljningsmetoder.

### Täckning

På andra plats under kvartalet hamnar klagomål som rör täckning för mobila tjänster. En del av klagomålen rörande täckning kan bero på att det blir trångt när många använder mobilnäten samtidigt. När fler personer ska dela på den kapacitet som finns kan det bli svårare att ringa eller surfa med mobilen. Mer information om mobiltäckning kan du läsa [här](#).

### Nummer

Det tredje största antalet klagomål under kvartalet rör nummer. Det handlar bland annat om problem med flytt av telefonnummer mellan operatörer och oönskade uppringningar.

### Avbrott

Det fjärde största klagomålet handlar om avbrott. I juni beslutade PTS om nya föreskrifter om krav för driftsäkerhet. Mer om de nya kraven kan du läsa [här](#).

### Teknikskiftet

På femte plats kommer klagomål som rör Telias teknikskifte. Klagomålen handlar om Telias beslut att ersätta delar av det äldre koptarnätet med mobilbaserade lösningar. Många av klagomålen kommer från konsumenterna som är oroliga inför denna förändring eftersom konsumenterna känner sig osäkra på hur detta ska fungera.

## 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 | 4One Group AB          | (22 st) 22.0% | (2 st) 2.0%    | -             | -               |
|                            | SwedfoneNet            | (11 st) 11.0% | (5 st) 5.0%    | -             | -               |
|                            | Ingen operatör         | (5 st)        | (3 st)         | -             | -               |
|                            | Soft Telecom Sweden AB | (2 st) 2.0%   | (3 st) 3.0%    | -             | -               |
|                            | Sveriges Telefoni      | (4 st) 4.0%   | (1 st) 1.0%    | -             | -               |
|                            | Telephonia Telecom     | (4 st) 4.0%   | -              | -             | -               |
|                            | Gothia                 | (4 st) < 0,1% | -              | -             | -               |
|                            | Iq Telecom AB          | -             | (4 st) 4.0%    | -             | -               |
|                            | Phonera                | (4 st) 4.0%   | -              | -             | -               |
|                            | 3 Access               | -             | (2 st) < 0,1%  | -             | (1 st) < 0,1%   |
|                            | Qall Telecom           | (1 st) 1.0%   | (1 st) 0.3%    | -             | -               |
|                            | Telia                  | -             | -              | (2 st) < 0,1% | -               |
|                            | SST Net                | -             | (2 st) 2.0%    | -             | -               |
|                            | Devicom                | (2 st) 2.0%   | -              | -             | -               |
|                            | 0700 LTD comhem        | -             | -              | (2 st) < 0,1% | -               |
|                            | Övriga                 | 5             | 1              | 0             | 0               |

### Täckning

|                |   |                |   |               |
|----------------|---|----------------|---|---------------|
| Ingen operatör | - | (18 st)        | - | (2 st)        |
| Telia          | - | (19 st) < 0,1% | - | (1 st) < 0,1% |
| 3 Access       | - | (4 st) < 0,1%  | - | (1 st) < 0,1% |
| Tele2          | - | (1 st) < 0,1%  | - | (1 st) < 0,1% |
| SwedfoneNet    | - | (2 st) 2.0%    | - | -             |
| Övriga         | 0 | 1              | 0 | 0             |

### Nummer

|                |               |               |   |   |
|----------------|---------------|---------------|---|---|
| Ingen operatör | (20 st)       | (2 st)        | - | - |
| SwedfoneNet    | (2 st) 2.0%   | (3 st) 3.0%   | - | - |
| Tele2          | (2 st) < 0,1% | (2 st) < 0,1% | - | - |
| Telia          | (2 st) < 0,1% | (1 st) < 0,1% | - | - |
| Comviq         | -             | (2 st) < 0,1% | - | - |
| Övriga         | 2             | 3             | 0 | 0 |

## Avbrott

|                  |               |               |               |               |
|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Telia            | (9 st) < 0,1% | (4 st) < 0,1% | (2 st) < 0,1% | -             |
| Ingen operatör   | (1 st)        | (1 st)        | (2 st)        | -             |
| Bredbandsbolaget | -             | -             | (2 st) < 0,1% | -             |
| Tele2            | (2 st) < 0,1% | -             | -             | -             |
| Telenor          | -             | (1 st) < 0,1% | -             | (1 st) < 0,1% |
| Övriga           | 3             | 1             | 2             | 1             |

---

## Teknikskiftet

|                |                |   |   |   |
|----------------|----------------|---|---|---|
| Telia          | (17 st) < 0,1% | - | - | - |
| SwedfoneNet    | (4 st) 4.0%    | - | - | - |
| Phonera        | (3 st) 3.0%    | - | - | - |
| Tele2          | (2 st) < 0,1%  | - | - | - |
| Ingen operatör | (2 st)         | - | - | - |
| Övriga         | 2              | 0 | 0 | 0 |

---

## 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 |
|-------------------------------|------------------|---------------|----------------|---------------|-----------------|
| <b>Avbrott</b>                |                  |               |                |               |                 |
|                               | Telia            | (9 st) < 0,1% | (4 st) < 0,1%  | (2 st) < 0,1% | -               |
|                               | Ingen operatör   | (1 st)        | (1 st)         | (2 st)        | -               |
|                               | Bredbandsbolaget | -             | -              | (2 st) < 0,1% | -               |
|                               | Tele2            | (2 st) < 0,1% | -              | -             | -               |
|                               | Telenor          | -             | (1 st) < 0,1%  | -             | (1 st) < 0,1%   |
|                               | Övriga           | 3             | 1              | 2             | 1               |
| <b>Begränsningar</b>          |                  |               |                |               |                 |
|                               | Telia            | -             | -              | (2 st) < 0,1% | (2 st) < 0,1%   |
|                               | Tele2            | -             | -              | -             | (2 st) < 0,1%   |
|                               | 3 Access         | -             | -              | -             | (2 st) < 0,1%   |
|                               | Övriga           | 0             | 0              | 0             | 2               |
| <b>Bemötande kundtjänst</b>   |                  |               |                |               |                 |
|                               | Telenor          | -             | (2 st) < 0,1%  | -             | (1 st) < 0,1%   |
|                               | Wifog            | -             | (3 st) < 0,1%  | -             | -               |
|                               | Comviq           | -             | (2 st) < 0,1%  | -             | -               |
|                               | Telia            | (1 st) < 0,1% | (1 st) < 0,1%  | -             | -               |
|                               | 3 Access         | -             | (2 st) < 0,1%  | -             | -               |
|                               | Övriga           | 5             | 2              | 1             | 1               |
| <b>Byta operatör</b>          |                  |               |                |               |                 |
|                               | Telia            | (1 st) < 0,1% | -              | (1 st) < 0,1% | -               |
|                               | Övriga           | 1             | 1              | 2             | 0               |
| <b>Ersättning avtalsbrott</b> |                  |               |                |               |                 |
|                               | Telia            | (3 st) < 0,1% | -              | -             | -               |
|                               | Telenor          | -             | (2 st) < 0,1%  | -             | -               |
|                               | Övriga           | 0             | 2              | 2             | 1               |

## Fel i tjänst

|                |               |               |   |               |
|----------------|---------------|---------------|---|---------------|
| Tella          | (2 st) < 0,1% | (4 st) < 0,1% | - | (1 st) < 0,1% |
| Telenor        | -             | (2 st) < 0,1% | - | (1 st) < 0,1% |
| 3 Access       | -             | (1 st) < 0,1% | - | (2 st) < 0,1% |
| Ingen operatör | -             | (2 st)        | - | -             |
| AllTele        | (1 st) < 0,1% | (1 st) < 0,1% | - | -             |
| Övriga         | 0             | 0             | 0 | 2             |

---

## Feldebitering

|          |   |               |   |   |
|----------|---|---------------|---|---|
| Tele2    | - | (2 st) < 0,1% | - | - |
| 3 Access | - | (2 st) < 0,1% | - | - |
| Övriga   | 4 | 3             | 0 | 0 |

---

## Flytta till ny adress

|        |               |   |   |   |
|--------|---------------|---|---|---|
| Tella  | (2 st) < 0,1% | - | - | - |
| Övriga | 0             | 2 | 1 | 0 |

---

## Ingen information om ångerrätt

|               |             |             |   |   |
|---------------|-------------|-------------|---|---|
| 4One Group AB | (9 st) 9.0% | (1 st) 1.0% | - | - |
| Qall Telecom  | (1 st) 1.0% | (1 st) 0.3% | - | - |
| SwedfoneNet   | (1 st) 1.0% | (1 st) 1.0% | - | - |
| Övriga        | 0           | 1           | 0 | 0 |

---

## Innehållstjänst

|                |   |        |        |        |
|----------------|---|--------|--------|--------|
| Ingen operatör | - | (1 st) | (3 st) | (1 st) |
| Övriga         | 0 | 0      | 1      | 0      |

---

## Integritet

|                |         |               |        |   |
|----------------|---------|---------------|--------|---|
| Ingen operatör | (11 st) | -             | (3 st) | - |
| Tella          | -       | (2 st) < 0,1% | -      | - |
| Övriga         | 2       | 4             | 0      | 0 |

---

## Nekad ångerrätt

|                   |             |             |   |   |
|-------------------|-------------|-------------|---|---|
| 4One Group AB     | (9 st) 9.0% | (2 st) 2.0% | - | - |
| SwedfoneNet       | (1 st) 1.0% | (3 st) 3.0% | - | - |
| Qall Telecom      | (1 st) 1.0% | (1 st) 0.3% | - | - |
| Sveriges Telefoni | (1 st) 1.0% | (1 st) 1.0% | - | - |
| Övriga            | 2           | 2           | 0 | 0 |

---



## Nummer

|                |               |               |   |   |
|----------------|---------------|---------------|---|---|
| Ingen operatör | (20 st)       | (2 st)        | - | - |
| SwedfoneNet    | (2 st) 2.0%   | (3 st) 3.0%   | - | - |
| Tele2          | (2 st) < 0,1% | (2 st) < 0,1% | - | - |
| Tella          | (2 st) < 0,1% | (1 st) < 0,1% | - | - |
| Comviq         | -             | (2 st) < 0,1% | - | - |
| Övriga         | 2             | 3             | 0 | 0 |

## Otillbörlig marknadsföring

|                        |               |               |               |               |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 4One Group AB          | (22 st) 22.0% | (2 st) 2.0%   | -             | -             |
| SwedfoneNet            | (11 st) 11.0% | (5 st) 5.0%   | -             | -             |
| Ingen operatör         | (5 st)        | (3 st)        | -             | -             |
| Soft Telecom Sweden AB | (2 st) 2.0%   | (3 st) 3.0%   | -             | -             |
| Sveriges Telefonl      | (4 st) 4.0%   | (1 st) 1.0%   | -             | -             |
| Telephonia Telecom     | (4 st) 4.0%   | -             | -             | -             |
| Gothia                 | (4 st) < 0,1% | -             | -             | -             |
| Iq Telecom AB          | -             | (4 st) 4.0%   | -             | -             |
| Phonera                | (4 st) 4.0%   | -             | -             | -             |
| 3 Access               | -             | (2 st) < 0,1% | -             | (1 st) < 0,1% |
| Qall Telecom           | (1 st) 1.0%   | (1 st) 0.3%   | -             | -             |
| Tella                  | -             | -             | (2 st) < 0,1% | -             |
| SST Net                | -             | (2 st) 2.0%   | -             | -             |
| Devicom                | (2 st) 2.0%   | -             | -             | -             |
| 0700 LTD               | -             | (2 st) 2.0%   | -             | -             |
| comhem                 | -             | -             | (2 st) < 0,1% | -             |
| Övriga                 | 5             | 1             | 0             | 0             |

## Oönskad marknadsföring

|                |        |        |   |   |
|----------------|--------|--------|---|---|
| Ingen operatör | (7 st) | (3 st) | - | - |
| Övriga         | 2      | 1      | 0 | 0 |

## Teknikskiftet

|                |                |   |   |   |
|----------------|----------------|---|---|---|
| Tella          | (17 st) < 0,1% | - | - | - |
| SwedfoneNet    | (4 st) 4.0%    | - | - | - |
| Phonera        | (3 st) 3.0%    | - | - | - |
| Tele2          | (2 st) < 0,1%  | - | - | - |
| Ingen operatör | (2 st)         | - | - | - |
| Övriga         | 2              | 0 | 0 | 0 |

## Tillgänglighet

|                |               |               |               |               |
|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Tella          | (6 st) < 0,1% | -             | (3 st) < 0,1% | -             |
| Ingen operatör | -             | -             | (7 st)        | -             |
| Quadacom       | -             | -             | (6 st) < 0,1% | -             |
| Tele2          | -             | (1 st) < 0,1% | -             | (1 st) < 0,1% |
| Övriga         | 0             | 1             | 0             | 1             |

---

## Tillgänglighet kundtjänst

|        |   |               |   |   |
|--------|---|---------------|---|---|
| Wifog  | - | (3 st) < 0,1% | - | - |
| Comviq | - | (2 st) < 0,1% | - | - |
| Övriga | 1 | 3             | 0 | 0 |

---

## Täckning

|                |   |                |   |               |
|----------------|---|----------------|---|---------------|
| Ingen operatör | - | (18 st)        | - | (2 st)        |
| Tella          | - | (19 st) < 0,1% | - | (1 st) < 0,1% |
| 3 Access       | - | (4 st) < 0,1%  | - | (1 st) < 0,1% |
| Tele2          | - | (1 st) < 0,1%  | - | (1 st) < 0,1% |
| SwedfoneNet    | - | (2 st) 2.0%    | - | -             |
| Övriga         | 0 | 1              | 0 | 0             |

---

## Ändrade villkor i avtal

|        |   |               |   |   |
|--------|---|---------------|---|---|
| Wifog  | - | (2 st) < 0,1% | - | - |
| Övriga | 2 | 1             | 0 | 0 |

---

## Totalt antal inkomna klagomål

---

Totalt antal klagomål fördelat på respektive tjänsteslag

| Fast telefoni | Mobil telefoni | Fast bredband | Mobilt bredband | Totalt |
|---------------|----------------|---------------|-----------------|--------|
| 169 st        | 131 st         | 50 st         | 23 st           | 373 st |