Konsumentklagomål på telefoni och bredband

Kvartalsrapport april - juni 2016

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 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 andra kvartalet 2016 tog PTS emot 322 klagomål från allmänheten. Det kan jämföras med 372 klagomål för motsvarande period 2015. Nedan följer en kommentar till de vanligaste problemen under perioden.

Under de senaste åren har problem med otillbörlig marknadsföring toppat PTS klagomålsstatistik. Även föregående kvartal hamnade otillbörlig marknadsföring (främst otillbörliga försäljningsmetoder vid telefonförsäljning av telefonitjänster) i topp. För andra kvartalet 2016 finns problemen inte representerade på topp fem bland klagomålen vilket är ett mycket glädjande trendbrott. PTS har tillsammans med de största nätägande operatörerna, Konsumentverket och Telekområdgivarna utarbetat en handlingsplan för att komma till rätta med oetiska försäljningsmetoder i telekombranschen. Du kan läsa mer om handlingsplanen här.

Under perioden har PTS mottagit ett stort antal automatiskt genererade meddelanden (527 stycken) som rör tillämpningen av nya regler om rätten till ett öppet internet. Många av meddelandena handlar om vissa erbjudanden om fri surf för vissa tjänster som nyligen introducerades på den svenska marknaden. PTS har inlett en granskning av de erbjudanden som delvis legat till grund för de automatiskt genererade meddelandena och dessa redovisas inte närmare i denna rapport. Du kan läsa mer om tillsynsarbetet här.

Avbrott

På första plats under andra kvartalet 2016 hamnar klagomål som gäller avbrott. Det gäller främst avbrott i fast telefoni och fasta bredbandstjänster. I många fall handlar avbrotten i fast telefoni om skadade ledningar och långa reperationstider.

Gällande större driftsstörningar finns det regler som ställer krav på riskanalysarbete och incidenthantering för operatörerna. På PTS webbplats finns information om driftsäkerhet.

Täckning

På andra plats hamnar problem som handlar om 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. I januari 2015 togs en branschöverenskommelse fram med syftet att förtydliga operatörernas täckningskartor. En annan del av klagomålen rörande täckning kan bero på Telias nedläggning av kopparnätet i områden där det saknas god mobiltäckning.

Mer information om PTS arbete för att förbättra mobiltäckningen i Sverige finns här.

Tillgänglighet

På tredje plats hamnar problem som handlar om tillgång till fast telefoni och bredband via det fasta telekabelnätet. De flesta klagomålen handlar om anslutning till fibernätet och prisnivån för anslutningen. Många konsumenter

upplever att det är svårt att förstå avtalen liksom när och var det är möjligt att få fiber. PTS reglerar varken var leverantörer ska bygga eller vilket pris de får ta ut av konsumenter. Myndigheten har en e-tjänst som kan hjälpa dig att se vilka bredbandstyper och leverantörer som skulle kunna leverera bredband till din adress. Du hittar Bredbandskartan här. I Prisrapporten 2015 gjorde myndighet en studie kring anslutningspriserna för fiber till villa som kan ge ledning kring vad det kostar att få fiber till villa. Du hittar Prisrapporten 2015 här.

Framtidens nät

På fjärde plats hamnar klagomål rörande Framtidens nät. Från och med 2016 och framåt genomförs löpande systematiska förändringar i Telias kopparnät. Du kan läsa mer om dessa förändringar, som kallas Framtidens nät, här.

Operatörerna bestämmer själva över sina nät och genomför löpande förändringar och uppgraderingar i sina tele- och bredbandsnät. Trenden är att traditionell fast telefoni och bredband via telejacket (ADSL) ersätts med tjänster via fiber eller mobilnäten.

Om du berörs av Telias förändringar kan du även läsa mer om alternativa lösningar för telefoni och bredband på Telekomguiden.

Fel i tjänst

På femte plats hamnar klagomål om fel i tjänst. Det handlar ofta om att tjänsterna inte fungerar i enlighet med avtalet eller som förväntat. Det kan också bero på dålig utrustning eller problem som uppstår efter längre avbrott.

Vid fel i tjänsten ska man i första hand kontakta sin tjänsteleverantör och göra en felanmälan. En operatör ska lämna information till konsumenter om vart konsumenten kan vända sig med konsumentklagomål, vilket framgår av lagen om elektroniskkommunikation 5 kap. 15 § och Post- och telestyrelsen föreskrifter och allmänna råd (PTSFS 2013:3) om innehåll i avtal.

På Telekområdgivarnas webbplats finns information om hur man som konsument reklamera en tjänst.

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
Avbrott					
	Telia	(13 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%
	Ingen operatör	(3 st)	(1 st)	(4 st)	(2 st)
	Bredbandsbolaget	-	-	(3 st) < 0,1%	-
	Bahnhof	-	-	(2 st) < 0,1%	-
	Telenor	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%	-
	comhem	-	-	(2 st) < 0,1%	-
	Tele2	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
	Phonera	(2 st) 2.0%	-	-	-
	TelaVox	-	(2 st) 2.0%	-	-
	Övriga	1	0	1	0
Täckning					
	Telia	-	(15 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
	Ingen operatör	-	(8 st)	-	(3 st)
	3 Access	-	(6 st) < 0,1%	-	-
	Tele2	-	(3 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
	Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	Net1	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
Tillgänglighet					
	Telia	(3 st) < 0,1%	-	(4 st) < 0,1%	(4 st) < 0,1%
	Ingen operatör	-	(2 st)	(6 st)	(2 st)
	IP Only	-	-	(3 st) < 0,1%	-
	Telenor	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
	Övriga	2	0	3	0
	Telia	(24 st) < 0,1%	-	-	-
	Ingen operatör	(5 st)	-	-	-
	Övriga	2	0	0	0
Fel i tjänst					
	Telia	(3 st) < 0,1%	(3 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%

Ingen operatör	(2 st)	(2 st)	(2 st)	-
Net1	-	-	-	(4 st) < 0,1%
comhem	(1 st) < 0,1%	-	(2 st) < 0,1%	-
Övriga	4	3	1	0

Framtidens nät

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	(13 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%
	Ingen operatör	(3 st)	(1 st)	(4 st)	(2 st)
	Bredbandsbolaget	-	-	(3 st) < 0,1%	-
	Bahnhof	-	-	(2 st) < 0,1%	-
	Telenor	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%	-
	comhem	-	-	(2 st) < 0,1%	-
	Tele2	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
	Phonera	(2 st) 2.0%	-	-	-
	TelaVox	-	(2 st) 2.0%	-	-
	Övriga	1	0	1	0
Begränsningar					
	Ingen operatör	-	-	(3 st)	-
	Telia	-	-	(3 st) < 0,1%	-
	Övriga	0	0	1	0
Bemötande kundtjänst					
	Telia	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-
	Net1	-	-	-	(2 st) < 0,1%
	Tele2	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
	Övriga	4	1	2	0
Byta operatör					
	Qall Telecom	(2 st) 2.0%	-	-	-
	Övriga	0	1	1	0
Fel i tjänst					
	Telia	(3 st) < 0,1%	(3 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%

Ingen operatör	(2 st)	(2 st)	(2 st)	-
Net1	-	-	-	(4 st) < 0,1%
comhem	(1 st) < 0,1%	-	(2 st) < 0,1%	-
Övriga	4	3	1	0

Feldebitering

Telia	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
Tele2	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Övriga	0	2	0	0

Hastighet

Ingen operatör	-	-	(1 st)	(1 st)
Övriga	0	0	2	2

Ingen information om ångerrätt

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

Integritet

Ingen operatör	-	(2 st)	(2 st)	-
Övriga	0	3	0	0

Nummer

Ingen operatör	(6 st)	(5 st)	-	-
Comviq	-	(4 st) < 0,1%	-	-
Telia	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
Fastcom	(3 st) 3.0%	-	-	-
SwedfoneNet	(1 st) 1.0%	(1 st) 1.0%	-	-
3 Access	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Övriga	3	2	0	0

Otillbörlig marknadsföring

Ingen operatör	(9 st)	(1 st)	-	-
3 Access	-	(4 st) < 0,1%	-	-
Sveriges Telefoni	(4 st) 4.0%	-	-	-
Devicom	(2 st) 2.0%	(1 st) 1.0%	-	-
Fastcom	(2 st) 2.0%	-	-	-
Övriga	4	1	1	0

Oönskad marknadsföring					
	Ingen operatör	(8 st)	(3 st)	(3 st)	-
	Övriga	2	0	0	0
Roaming					
	Tele2	-	(3 st) < 0,1%	-	-
	Telenor	-	(3 st) < 0,1%	-	-
	Övriga	0	2	0	1
Specificerade räkningar					
	Ingen operatör	-	(1 st)	(1 st)	-
	Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	Övriga	1	3	0	0
Framtidens nät					
	Telia	(24 st) < 0,1%	-	-	-
	Ingen operatör	(5 st)	-	-	-
	Övriga	2	0	0	0
Tillgänglighet					
	Telia	(3 st) < 0,1%	-	(4 st) < 0,1%	(4 st) < 0,1%
	Ingen operatör	-	(2 st)	(6 st)	(2 st)
	IP Only	-	-	(3 st) < 0,1%	-
	Telenor	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
	Övriga	2	0	3	0
Tillstånd					
	Ingen operatör	-	(3 st)	(1 st)	-
	Telia	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Täckning					
	Telia	-	(15 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
	Ingen operatör	-	(8 st)	-	(3 st)
	3 Access	-	(6 st) < 0,1%	-	-
	Tele2	-	(3 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
	Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	Net1	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%

Totalt antal inkomna klagomål

		Totalt antal klagomål fördelat på respektive tjänsteslag		
Fast telefoni	Mobil telefoni	Fast bredband	Mobilt bredband	Totalt
111 st	111 st	76 st	24 st	322 st