



# Konsumentklagomål på telefoni och bredband

Kvartalsrapport juli - september  
2016



**Författare:**

Ann-Sofie Eriksson Fahlgren, Tf. 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 [Anmälningssplikt 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 tredje kvartalet 2016 tog PTS emot 386 klagomål från allmänheten. Det kan jämföras med 373 klagomål under samma period under 2015. Nedan följer en kommentar till de vanligaste problemen under perioden.

### Nummer

På första plats hamnar problem som gäller nummer. Klagomålen på nummer var inte med bland de fem vanligaste klagomålen föregående kvartal. Klagomålen handlar bland annat om problem med flytt av telefonnummer mellan operatörer, oönskade uppringningar och förlorade telefonnummer. Om du behöver ta reda på vilken operatör ditt nummer finns hos kan du göra det [här](#).

Du kan ta med dig ditt telefonnummer när du byter operatör. En operatör är enligt lag skyldig att lämna ifrån sig ett nummer till en annan operatör. Skyldigheten gäller inte att ta emot ett nummer. Du kan inte heller ta med ditt fasta telefonnummer om du flyttar till ett annat riktnummerområde.

Mer om nummerflytt kan du läsa [här](#).

### Täckning

Liksom föregående kvartal hamnar klagomål som rör täckning för mobila tjänster på andra plats. 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](#).

### Avbrott

På tredje plats under tredje kvartalet 2016 hamnar klagomål som gäller avbrott. Föregående kvartal var klagomålen på avbrott på första plats. Klagomålen gäller främst avbrott i fast telefoni och fasta bredbandstjänster. I många fall handlar avbrotten i fast telefoni om skadade ledningar och långa reparationstider.

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

### Tillgänglighet

På fjärde plats hamnar problem som handlar om upplevd minskad tillgång till önskade tjänster. Ofta handlar det om att konsumenter önskar behålla den traditionella fasta telefonin via koptarnätet. Många av 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](#).

## Telias förändringar av kopparnätet (Framtidens nät)

På femte plats hamnar klagomål rörande Telias pågående nedmontering av kopparnätet. 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](#).

## 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 |
|---------|----------|---------------|----------------|---------------|-----------------|
|---------|----------|---------------|----------------|---------------|-----------------|

### Nummer

|                  |                |               |   |   |
|------------------|----------------|---------------|---|---|
| Ingen operatör   | (11 st)        | (10 st)       | - | - |
| Telia            | (10 st) < 0,1% | (4 st) < 0,1% | - | - |
| Telenor          | (2 st) < 0,1%  | (2 st) < 0,1% | - | - |
| Tele2            | (3 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1% | - | - |
| Teloteket        | (3 st) 3.0%    | (1 st) 1.0%   | - | - |
| Bredbandsbolaget | (3 st) < 0,1%  | -             | - | - |
| Teletek          | (1 st) 1.0%    | (2 st) 7.7%   | - | - |
| comhem           | (2 st) < 0,1%  | -             | - | - |
| SST Net          | -              | (2 st) 2.0%   | - | - |
| AllTele          | (2 st) < 0,1%  | -             | - | - |
| Tele4u           | (2 st) 2.0%    | -             | - | - |
| Övriga           | 4              | 2             | 0 | 0 |

### Täckning

|                   |   |                |   |               |
|-------------------|---|----------------|---|---------------|
| Telia             | - | (26 st) < 0,1% | - | (2 st) < 0,1% |
| Ingen operatör    | - | (9 st)         | - | (2 st)        |
| Tele2             | - | (4 st) < 0,1%  | - | -             |
| Universal Telecom | - | (2 st) 2.0%    | - | -             |
| Telenor           | - | (1 st) < 0,1%  | - | (1 st) < 0,1% |
| Comviq            | - | (2 st) < 0,1%  | - | -             |
| Övriga            | 0 | 1              | 0 | 0             |

### Avbrott

|                |                |               |               |   |
|----------------|----------------|---------------|---------------|---|
| Telia          | (22 st) < 0,1% | (2 st) < 0,1% | (4 st) < 0,1% | - |
| Ingen operatör | (2 st)         | (1 st)        | (2 st)        | - |
| Tele2          | (2 st) < 0,1%  | -             | -             | - |
| Phonera        | (2 st) 2.0%    | -             | -             | - |
| Net1           | -              | (2 st) < 0,1% | -             | - |
| Övriga         | 2              | 1             | 3             | 1 |

### Tillgänglighet

|       |               |               |                |   |
|-------|---------------|---------------|----------------|---|
| Telia | (1 st) < 0,1% | (3 st) < 0,1% | (10 st) < 0,1% | - |
|-------|---------------|---------------|----------------|---|

|                |               |   |        |               |
|----------------|---------------|---|--------|---------------|
| Ingen operatör | (1 st)        | - | (7 st) | (1 st)        |
| Tele2          | (1 st) < 0,1% | - | -      | (1 st) < 0,1% |
| Övriga         | 1             | 0 | 2      | 2             |

---

Telias förändringar i  
kopparnätet  
(Framtidens nät)

|        |                |   |   |   |
|--------|----------------|---|---|---|
| Telia  | (26 st) < 0,1% | - | - | - |
| Övriga | 3              | 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          | (22 st) < 0,1% | (2 st) < 0,1%  | (4 st) < 0,1% | -               |
|                             | Ingen operatör | (2 st)         | (1 st)         | (2 st)        | -               |
|                             | Tele2          | (2 st) < 0,1%  | -              | -             | -               |
|                             | Phonera        | (2 st) 2.0%    | -              | -             | -               |
|                             | Net1           | -              | -              | -             | (2 st) < 0,1%   |
|                             | Övriga         | 2              | 1              | 3             | 1               |
| <b>Begränsningar</b>        |                |                |                |               |                 |
|                             | Telia          | -              | -              | (2 st) < 0,1% | (2 st) < 0,1%   |
|                             | Övriga         | 0              | 0              | 0             | 2               |
| <b>Bemötande kundtjänst</b> |                |                |                |               |                 |
|                             | Telia          | (5 st) < 0,1%  | (4 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1% | -               |
|                             | Tele2          | (1 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1%  | -             | -               |
|                             | Net1           | -              | -              | -             | (2 st) < 0,1%   |
|                             | Övriga         | 2              | 1              | 1             | 0               |
| <b>Datalagring</b>          |                |                |                |               |                 |
|                             | Ingen operatör | -              | -              | (2 st)        | -               |
|                             | Övriga         | 0              | 1              | 0             | 0               |
| <b>Fel i tjänst</b>         |                |                |                |               |                 |
|                             | Telia          | (3 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1%  | -             | -               |
|                             | Bahnhof        | -              | -              | (3 st) < 0,1% | -               |
|                             | Net1           | -              | -              | -             | (2 st) < 0,1%   |
|                             | Ingen operatör | (2 st)         | -              | -             | -               |
|                             | Tele2          | (1 st) < 0,1%  | -              | -             | (1 st) < 0,1%   |
|                             | Övriga         | 1              | 0              | 1             | 0               |



---

## Feldebitering

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

---

## Hastighet

|        |   |   |   |               |
|--------|---|---|---|---------------|
| Net1   | - | - | - | (2 st) < 0,1% |
| Övriga | 0 | 0 | 1 | 3             |

---

## Integritet

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

---

## Nummer

|                  |                |               |   |   |
|------------------|----------------|---------------|---|---|
| Ingen operatör   | (11 st)        | (10 st)       | - | - |
| Telia            | (10 st) < 0,1% | (4 st) < 0,1% | - | - |
| Telenor          | (2 st) < 0,1%  | (2 st) < 0,1% | - | - |
| Tele2            | (3 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1% | - | - |
| Teloteket        | (3 st) 3.0%    | (1 st) 1.0%   | - | - |
| Bredbandsbolaget | (3 st) < 0,1%  | -             | - | - |
| Teletek          | (1 st) 1.0%    | (2 st) 7.7%   | - | - |
| comhem           | (2 st) < 0,1%  | -             | - | - |
| SST Net          | -              | (2 st) 2.0%   | - | - |
| AllTele          | (2 st) < 0,1%  | -             | - | - |
| Tele4u           | (2 st) 2.0%    | -             | - | - |
| Övriga           | 4              | 2             | 0 | 0 |

---

## Otillbörlig marknadsföring

|                   |             |             |   |   |
|-------------------|-------------|-------------|---|---|
| Ingen operatör    | (6 st)      | (1 st)      | - | - |
| Sveriges Telefoni | (4 st) 4.0% | -           | - | - |
| Phonera           | (1 st) 1.0% | (1 st) 1.0% | - | - |
| Övriga            | 5           | 2           | 2 | 0 |

---

## Oönskad marknadsföring

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

---

|         |        |   |               |   |   |
|---------|--------|---|---------------|---|---|
| Roaming |        |   |               |   |   |
|         | Tele2  | - | (3 st) < 0,1% | - | - |
|         | Övriga | 0 | 3             | 0 | 0 |

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

|  |        |                |   |   |   |
|--|--------|----------------|---|---|---|
| Telias förändringar i kopparnätet (Framtidens nät) |        |                |   |   |   |
|  | Telia  | (26 st) < 0,1% | - | - | - |
|  | Övriga | 3              | 0 | 0 | 0 |

|                |                |               |               |                |               |
|----------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|
| Tillgänglighet |                |               |               |                |               |
|                | Telia          | (1 st) < 0,1% | (3 st) < 0,1% | (10 st) < 0,1% | -             |
|                | Ingen operatör | (1 st)        | -             | (7 st)         | (1 st)        |
|                | Tele2          | (1 st) < 0,1% | -             | -              | (1 st) < 0,1% |
|                | Övriga         | 1             | 0             | 2              | 2             |

|                           |        |               |               |   |   |
|---------------------------|--------|---------------|---------------|---|---|
| Tillgänglighet kundtjänst |        |               |               |   |   |
|                           | Telia  | (2 st) < 0,1% | (3 st) < 0,1% | - | - |
|                           | Hallon | -             | (2 st) 2.0%   | - | - |
|                           | Övriga | 2             | 0             | 0 | 0 |

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

|          |                   |   |                |   |               |
|----------|-------------------|---|----------------|---|---------------|
| Täckning |                   |   |                |   |               |
|          | Telia             | - | (26 st) < 0,1% | - | (2 st) < 0,1% |
|          | Ingen operatör    | - | (9 st)         | - | (2 st)        |
|          | Tele2             | - | (4 st) < 0,1%  | - | -             |
|          | Universal Telecom | - | (2 st) 2.0%    | - | -             |
|          | Telenor           | - | (1 st) < 0,1%  | - | (1 st) < 0,1% |
|          | Comviq            | - | (2 st) < 0,1%  | - | -             |
|          | Övriga            | 0 | 1              | 0 | 0             |

## Ändrade villkor i avtal

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

---

## Totalt antal inkomna klagomål

---

### Totalt antal klagomål fördelat på respektive tjänsteslag

| Fast telefoni | Mobil telefoni | Fast bredband | Mobilt bredband | Totalt |
|---------------|----------------|---------------|-----------------|--------|
| 166 st        | 122 st         | 73 st         | 25 st           | 386 st |