



Konsumentklagomål på telefoni och bredband

Kvartalsrapport oktober - december 2015



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 det fjärde kvartalet 2015 tog PTS emot totalt 312 klagomål från konsumenter. Nedan följer en kommentar till de fem vanligaste problemen under perioden.

Otillbörlig marknadsföring

På första plats hamnar otillbörlig marknadsföring. Till allra största del handlar klagomålen om oseriös telefonförsäljning av telefonitjänster. Konsumentverket ansvarar för reglerna om marknadsföring och är de som kan göra tillsyn i den här typen av ärenden. PTS har hjälpt till att ta fram en [handlingsplan](#) för etiska försäljningsmetoder med de nätägande operatörerna. PTS vill även se en tuffare lagstiftning kring telefonförsäljning.

Nummer

På andra plats hamnar klagomål om nummer. Det handlar bland annat om oönskade uppringningar som känns påfrestande. Detta kan i vissa fall bero på s.k. "tysta samtal" där försäljare ringer upp flera personer samtidigt. Inkommande samtal kan ibland spärras direkt i telefonapparaten, via en tjänst om du har en smart telefon eller av operatören. En annan typ av klagomål rör överföring av nummer från en operatör till en annan. Mer om nummerflytt kan du läsa [här](#).

Avbrott

Det tredje största antalet klagomål under kvartalet handlar om avbrott. Dessa har bland annat orsakats av två stormar som ägt rum i Sverige under perioden. På PTS webbplats kan du läsa mer om [Gorm](#) och [Helga](#).

Telekområdgivarna har information om vilka regler som gäller för ersättning, bland annat i samband med avbrott. Du hittar reglerna [här](#).

Täckning

På fjärde plats hamnar klagomål som rör täckning, framför allt för mobiltelefoni, men även för mobilt bredband.

Samtidigt visar PTS individundersökning att 8 av 10 personer i landet trots allt är nöjda med mobiltäckningen. Läs mer [här](#).

Fel i tjänst

På femte plats kommer klagomål om fel i tjänst, det vill säga att tjänsterna inte fungerar så som de borde.

Problemen kan ibland uppstå efter avbrott eller bero på dålig utrustning. På Telekområdgivarnas webbplats finns information om hur man som konsument [reklamerar](#) 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
Otillbörlig marknadsföring					
	Ingen operatör	(7 st)	(2 st)	-	(1 st)
	4One Group AB	(7 st) 7.0%	-	-	-
	Sveriges Telefoni	(5 st) 5.0%	-	-	-
	Novakom	(3 st) 3.0%	-	-	-
	Qall Telecom	(1 st) 1.0%	(2 st) 0.5%	-	-
	SST Net	-	(3 st) 3.0%	-	-
	Telia	-	(1 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	-
	Teloteket	(1 st) 1.0%	(1 st) 1.0%	-	-
	3 Access	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
	0700 LTD	(2 st) < 0,1%	-	-	-
	Telephonia Telecom	(2 st) 2.0%	-	-	-
	SwedfoneNet	(1 st) 1.0%	(1 st) 1.0%	-	-
	Övriga	6	2	3	1
Nummer					
	Ingen operatör	(13 st)	(3 st)	-	-
	Telia	(4 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
	Tele2	-	(3 st) < 0,1%	-	-
	Bredbandsbolaget	(3 st) < 0,1%	-	-	-
	Halebop	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	Övriga	2	6	0	0
Avbrott					
	Telia	(13 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-
	Ingen operatör	(1 st)	(3 st)	(4 st)	-
	Bredbandsbolaget	(1 st) < 0,1%	-	(3 st) < 0,1%	-
	Universal Telecom	(2 st) 2.0%	-	(1 st) 1.0%	-
	Övriga	0	1	3	2
Täckning					
	Telia	-	(13 st) < 0,1%	-	-
	Ingen operatör	-	(9 st)	-	(2 st)
	Halebop	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	3 Access	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	Övriga	0	1	0	2

Fel i tjänst

Bredbandsbolaget	(2 st) < 0,1%	-	(2 st) < 0,1%	-
Telia	(3 st) < 0,1%	-	-	-
Tele2	-	-	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%
3 Access	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
Glocalnet	-	-	(2 st) < 0,1%	-
Comviq	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Ingen operatör	(1 st)	(1 st)	-	-
Net1	-	-	-	(2 st) < 0,1%
Övriga	0	0	3	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
Avbrott					
	Telia	(13 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-
	Ingen operatör	(1 st)	(3 st)	(4 st)	-
	Bredbandsbolaget	(1 st) < 0,1%	-	(3 st) < 0,1%	-
	Universal Telecom	(2 st) 2.0%	-	(1 st) 1.0%	-
	Övriga	0	1	3	2
Begränsningar					
	Net1	-	-	-	(2 st) < 0,1%
	Ingen operatör	-	-	(1 st)	(1 st)
	Övriga	0	0	1	1
Bemötande kundtjänst					
	Telia	-	(1 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	-
	AllTele	-	-	(2 st) < 0,1%	-
	3 Access	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	Övriga	2	3	1	0
Ersättning avtalsbrott					
	Telia	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%	-
	Övriga	0	1	2	0
Fel i tjänst					
	Bredbandsbolaget	(2 st) < 0,1%	-	(2 st) < 0,1%	-
	Telia	(3 st) < 0,1%	-	-	-
	Tele2	-	-	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%
	3 Access	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
	Glocalnet	-	-	(2 st) < 0,1%	-
	Comviq	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	Ingen operatör	(1 st)	(1 st)	-	-
	Net1	-	-	-	(2 st) < 0,1%
	Övriga	0	0	3	0

Feldebitering

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

Hastighet

Net1	-	-	-	(2 st) < 0,1%
Bredbandsbolaget	-	-	(2 st) < 0,1%	-
Ingen operatör	-	-	-	(2 st)
Övriga	0	0	2	2

Innehållstjänst

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

Integritet

Ingen operatör	(5 st)	(2 st)	(3 st)	-
Comviq	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Övriga	0	1	2	0

Nekad ångerrätt

4One Group AB	(2 st) 2.0%	-	-	-
Övriga	0	2	1	0

Nummer

Ingen operatör	(13 st)	(3 st)	-	-
Telia	(4 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
Tele2	-	(3 st) < 0,1%	-	-
Bredbandsbolaget	(3 st) < 0,1%	-	-	-
Halebop	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Övriga	2	6	0	0

Operatörslåsta produkter

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

Otillbörlig
marknadsföring

Ingen operatör	(7 st)	(2 st)	-	(1 st)
4One Group AB	(7 st) 7.0%	-	-	-
Sveriges Telefoni	(5 st) 5.0%	-	-	-
Novakom	(3 st) 3.0%	-	-	-
Qall Telecom	(1 st) 1.0%	(2 st) 0.5%	-	-
SST Net	-	(3 st) 3.0%	-	-
Tella	-	(1 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	-
Teloteket	(1 st) 1.0%	(1 st) 1.0%	-	-
3 Access	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
0700 LTD	(2 st) < 0,1%	-	-	-
Telephonia Telecom	(2 st) 2.0%	-	-	-
SwedfoneNet	(1 st) 1.0%	(1 st) 1.0%	-	-
Övriga	6	2	3	1

Oönskad
marknadsföring

Ingen operatör	(13 st)	(1 st)	-	-
Övriga	0	1	0	0

Specificerade
räkningar

Phonera	(1 st) 1.0%	-	(1 st) 1.0%	-
Övriga	0	1	0	0

Teknikskiftet

Tella	(12 st) < 0,1%	-	-	-
Tele2	(3 st) < 0,1%	-	-	-
Ingen operatör	(3 st)	-	-	-
SwedfoneNet	(2 st) 2.0%	-	-	-
Övriga	1	0	0	0

Tillgänglighet

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

Tillgänglighet
kundtjänst

AllTele	-	-	(2 st) < 0,1%	-
Övriga	0	0	1	0

Täckning

Telia	-	(13 st) < 0,1%	-	-
Ingen operatör	-	(9 st)	-	(2 st)
Halebop	-	(2 st) < 0,1%	-	-
3 Access	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Övriga	0	1	0	2

Ändrade villkor i avtal

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

Totalt antal inkomna klagomål

Totalt antal klagomål fördelat på respektive tjänsteslag

Fast telefoni	Mobil telefoni	Fast bredband	Mobilt bredband	Totalt
132 st	89 st	64 st	27 st	312 st