



Konsumentklagomål på telefoni och bredband

Kvartalsrapport oktober - december 2016



Författare:

Ann-Sofie Eriksson Fahlgren, 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 fjärde kvartalet 2016 tog PTS emot 372 klagomål från allmänheten. Det kan jämföras med 312 klagomål under samma period under 2015. Nedan följer en kommentar till de vanligaste problemen under perioden.

Nummer

Liksom föregående kvartal hamnar problem som gäller nummer på första plats under fjärde kvartalet. Det handlar bland annat om problem med flytt av telefonnummer mellan operatörer, önskade uppringningar och förlorade telefonnummer. Om du behöver ta reda på vilken operatör ditt nummer finns hos kan du göra det [här](#).

Du har rätt att 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](#).

Tillgänglighet

Klagomålen på tillgänglighet, en upplevd minskad tillgång till önskade tjänster, har ökat från fjärde plats föregående kvartal till andra plats under fjärde kvartalet. Många klagomål rör önskad möjlighet till en viss teknik, vanligen fasta nät och övervägande bredbandsanslutningar. Ett stort antal klagomål handlar om en avsaknad möjlighet att få fiber. Det handlar ofta om prisnivån för anslutningar och om att få behålla tillgång till fast telefoni och bredband via det fasta telekabelnätet.

Det finns ett fåtal hushåll och företag som har haft fast telefoni men som inte längre har det och där inget telebolag kan tillhandahålla telefoni. PTS kan under vissa förutsättningar upphandla telefoni åt dessa hushåll och företag. Du kan läsa mer [här](#).

Telias förändringar av kopparnätet (Framtidens nät)

På tredje plats hamnar klagomål rörande Telias pågående nedmontering av kopparnätet. Även här har klagomålen ökat jämfört med tidigare kvartal. 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 (xDSL) 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](#).

Avbrott

Klagomål på avbrott fortsätter att vara ett av de vanligaste klagomålen och är det fjärde vanligaste klagomålet under fjärde kvartalet. De flesta klagomål rör avbrott i den fasta telefoni eller den fasta bredbandsanslutning. Många klagomål handlar om långa reparationstider när kablar har gått sönder.

Det finns bestämmelser om driftsäkerhet och rapportering av större driftstörningar. Avsikten med bestämmelsen om driftsäkerhet är att minimera risken för att störningar och avbrott inträffar liksom skadan om det ändå skulle inträffa. Reglerna är dock inte tillämpliga för att vidta åtgärder vid en störning som endast berör enskilda abonnenter. På PTS webbplats finns information om [driftsäkerhet](#).

Vid störningar och avbrott av betydande omfattning ska operatörerna rapportera in det till PTS. Mindre störningar och avbrott, som påverkar endast ett fåtal abonnenter eller ett begränsat område behöver inte rapporteras. Mer om när operatörerna ska rapportera kan du läsa mer [här](#).

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

Täckning

Det femte vanligaste klagomålet under fjärde kvartalet rör mobiltäckning. De flesta klagomålen rör mobil telefoni och många klagomål handlar om mobiltäckningen inomhus. Det är även många som klagar på försämrad eller bristfällig täckning i glesbygd. Många klagomål som handlar om täckning beror ofta på bristande kapacitet i nätet. När fler personer ska dela på den kapacitet som finns kan det bli svårare att ringa eller surfa med mobilen. På PTS webbplats kan du läsa några goda råd för att förbättra inomhustäckningen. Mer information om mobiltäckning kan du läsa [här](#).

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	(12 st)	(12 st)	-	-
Telia	(5 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
3 Access	-	(4 st) < 0,1%	-	-
Tele2	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
Comviq	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Qall Telecom	(1 st) 1.0%	(1 st) 0.3%	-	-
Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-
comhem	(2 st) < 0,1%	-	-	-
Bredband 2	(2 st) 2.0%	-	-	-
Övriga	4	4	0	0

Tillgänglighet

Ingen operatör	-	-	(18 st)	-
Telia	(5 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	(11 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%
IP Only	-	-	(4 st) < 0,1%	-
3 Access	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
Tele2	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%	-
Övriga	0	1	4	1

Telias förändringar i kopparnätet (Framtidens nät)

Telia	(39 st) < 0,1%	-	-	-
Tele2	(4 st) < 0,1%	-	-	-
Övriga	3	0	0	0

Avbrott

Telia	(16 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	-
Ingen operatör	(1 st)	-	(5 st)	-
Glocalnet	-	-	(2 st) < 0,1%	-
Tele2	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
Bredbandsbolaget	-	-	(2 st) < 0,1%	-

Övriga	2	2	2	2
--------	---	---	---	---

Täckning

Telia	-	(14 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
Ingen operatör	-	(9 st)	-	(1 st)
Tele2	-	(2 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Net1	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Övriga	0	3	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	(16 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	-
Ingen operatör	(1 st)	-	-	(5 st)	-
Glocalnet	-	-	-	(2 st) < 0,1%	-
Tele2	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-	-
Bredbandsbolaget	-	-	-	(2 st) < 0,1%	-
Övriga	2	2	2	2	2

Bemötande kundtjänst

Telia	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-	-
Bredband 2	(2 st) 2.0%	-	-	-	-
Övriga	0	3	1	0	0

Ersättning avtalsbrott

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

Fel i tjänst

Telia	(3 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%	-	-
Ingen operatör	(1 st)	(1 st)	(1 st)	-	-
Bahnhof	-	-	(2 st) < 0,1%	-	-
0700 AB	(1 st) < 0,1%	(1 st) 1.0%	-	-	-
Bredband 2	-	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Övriga	3	3	2	1	1

Feldebitering

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

Innehållstjänst

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

Integritet

Ingen operatör	-	(6 st)	(6 st)	-
Telia	(1 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-
Bredband 2	-	-	(2 st) < 0,1%	-
Övriga	1	0	1	0

Nummer

Ingen operatör	(12 st)	(12 st)	-	-
Telia	(5 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
3 Access	-	(4 st) < 0,1%	-	-
Tele2	(2 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-	-
Comviq	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Qall Telecom	(1 st) 1.0%	(1 st) 0.3%	-	-
Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-
comhem	(2 st) < 0,1%	-	-	-
Bredband 2	(2 st) 2.0%	-	-	-
Övriga	4	4	0	0

Otillbörlig marknadsföring

Ingen operatör	(3 st)	(4 st)	-	-
Qall Telecom	(2 st) 2.0%	(1 st) 0.3%	-	-
Phonera	(1 st) 1.0%	(1 st) 1.0%	-	-
Tele4u	(2 st) 2.0%	-	-	-
Sveriges Telefoni	(2 st) 2.0%	-	-	-
Övriga	4	1	1	0

Oönskad marknadsföring

Ingen operatör	(4 st)	(8 st)	(2 st)	-
Övriga	0	0	2	0

Roaming

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

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

Specificerade räkningar

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

Strålning	Ingen operatör	-	(1 st)	-	(1 st)
-----------	----------------	---	--------	---	--------

Telias förändringar i kopparnätet (Framtidens nät)

Telia	(39 st) < 0,1%	-	-	-
Tele2	(4 st) < 0,1%	-	-	-
Övriga	3	0	0	0

Tillgänglighet

Ingen operatör	-	-	(18 st)	-
Telia	(5 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	(11 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%
IP Only	-	-	(4 st) < 0,1%	-
3 Access	-	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
Tele2	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%	-
Övriga	0	1	4	1

Tillgänglighet kundtjänst

Hallon	-	(2 st) 2.0%	-	-
Ingen operatör	(2 st)	-	-	-
Övriga	1	2	0	1

Täckning

Telia	-	(14 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
Ingen operatör	-	(9 st)	-	(1 st)
Tele2	-	(2 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Net1	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Övriga	0	3	0	1

Ändrade villkor i avtal

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

Totalt antal inkomna klagomål

Totalt antal klagomål fördelat på respektive tjänsteslag

Fast telefoni	Mobil telefoni	Fast bredband	Mobilt bredband	Totalt
146 st	116 st	91 st	19 st	372 st