



# Konsumentklagomål på telefoni och bredband

Årsrapport 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](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

## Kommentar till rapporten

Under året 2016 tog PTS emot totalt 1 437 klagomål. Nedan följer en kommentar till de fem vanligaste problem under året.

### Nummer

Det vanligaste klagomålet under 2016 var klagomål på nummer. Klagomål på nummer har stigit sedan föregående år då det låg på fjärde plats. 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. Du kan läsa mer [här](#).

### Avbrott

Liksom föregående år återfinns klagomål om avbrott som det näst vanligaste klagomålet. De flesta klagomål rör avbrott i den fasta telefoni eller den fasta bredbandsanslutning. Många klagomål handlar om långa reparationstider när ledningarna har skadats.

Det finns bestämmelser om driftsäkerhet och rapportering av större driftstörningar. Avsikten med bestämmelsen om driftsäkerhet är dels att minimera risken för att störningar och avbrott inträffar, dels att minska skada om sådan 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](#).

### Otillbörlig marknadsföring

Det tredje vanligaste klagomålet under året var otillbörlig marknadsföring. Något glädjande är att klagomålen minskar då det har varit den mest vanligt förekommande klagomålstypen de senaste åren. Klagomålen har inte heller varit ett av de fem vanligaste klagomålen under tredje eller fjärde kvartalet 2016.

Klagomålen rör framför allt telefonförsäljning av telefonitjänster och övervägande för fast telefoni. Problemet handlar om oetiska försäljningsmetoder av telefonabonnemang. Reglerna om otillbörlig marknadsföring finns i marknadsföringslagen som Konsumentverket ansvarar för. PTS har tillsammans med de största nätägande operatörerna, Konsumentverket och Telekområdgivarna tagit fram en handlingsplan för att komma till rätta med oetiska försäljningsmetoder i telekombranschen. Du kan läsa mer om handlingsplanen [här](#).

## **Tillgänglighet**

Det fjärde vanligaste klagomålet under året handlar om klagomål på tillgänglighet. 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. 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.

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](#). Om du berörs av förändringar kan du läsa mer om alternativa lösningar för telefoni och bredband på [Telekomguiden](#).

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](#).

## **Täckning**

Det femte vanligaste klagomålet under året rör mobiltäckning. De flesta klagomålen rör mobil telefoni och många klagomål handlar om mobiltäckningen inomhus. Det är även många som klagar på försämrade 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               | (40 st)        | (30 st)        | -             | -               |
|         | Telia                        | (19 st) < 0,1% | (8 st) < 0,1%  | -             | -               |
|         | Comviq                       | -              | (12 st) < 0,1% | -             | -               |
|         | Telenor                      | (3 st) < 0,1%  | (7 st) < 0,1%  | -             | -               |
|         | Tele2                        | (5 st) < 0,1%  | (4 st) < 0,1%  | -             | -               |
|         | 3 Access                     | -              | (9 st) < 0,1%  | -             | -               |
|         | AllTele                      | (5 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1%  | -             | -               |
|         | Bredbandsbolaget             | (5 st) < 0,1%  | -              | -             | -               |
|         | Fastcom                      | (5 st) 5.0%    | -              | -             | -               |
|         | comhem                       | (5 st) < 0,1%  | -              | -             | -               |
|         | SST Net                      | -              | (4 st) 4.0%    | -             | -               |
|         | Fonia (tidigare SwedfoneNet) | (2 st) 2.0%    | (2 st) 2.0%    | -             | -               |
|         | Teloteket                    | (3 st) 3.0%    | (1 st) 1.0%    | -             | -               |
|         | Tele4u                       | (2 st) 2.0%    | (1 st) 1.0%    | -             | -               |
|         | Teletek                      | (1 st) 1.0%    | (2 st) 7.7%    | -             | -               |
|         | Qall Telecom                 | (1 st) 1.0%    | (2 st) 0.5%    | -             | -               |
|         | Nytel                        | (2 st) 2.0%    | -              | -             | -               |
|         | Universal Telecom            | (2 st) 2.0%    | -              | -             | -               |
|         | Cellip                       | (2 st) 2.0%    | -              | -             | -               |
|         | Bredband 2                   | (2 st) 2.0%    | -              | -             | -               |
|         | Övriga                       | 6              | 3              | 0             | 0               |

## Avbrott

|                                     |                          |                         |                          |                         |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
| <b>Telia</b>                        | <b>(66 st) &lt; 0,1%</b> | <b>(6 st) &lt; 0,1%</b> | <b>(14 st) &lt; 0,1%</b> | <b>(1 st) &lt; 0,1%</b> |
| <b>Ingen operatör</b>               | <b>(6 st)</b>            | <b>(2 st)</b>           | <b>(13 st)</b>           | <b>(2 st)</b>           |
| <b>Bredbandsbolaget</b>             | <b>(1 st) &lt; 0,1%</b>  | -                       | <b>(7 st) &lt; 0,1%</b>  | -                       |
| <b>Tele2</b>                        | <b>(5 st) &lt; 0,1%</b>  | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b> | -                        | <b>(1 st) &lt; 0,1%</b> |
| <b>Bahnhof</b>                      | -                        | -                       | <b>(7 st) &lt; 0,1%</b>  | -                       |
| <b>Phonera</b>                      | <b>(6 st) 6.0%</b>       | -                       | -                        | -                       |
| <b>comhem</b>                       | -                        | -                       | <b>(3 st) &lt; 0,1%</b>  | -                       |
| <b>Glocalnet</b>                    | <b>(1 st) &lt; 0,1%</b>  | -                       | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b>  | -                       |
| <b>Telenor</b>                      | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b>  | -                       | <b>(1 st) &lt; 0,1%</b>  | -                       |
| <b>TelaVox</b>                      | -                        | <b>(3 st) 3.0%</b>      | -                        | -                       |
| <b>Net1</b>                         | -                        | -                       | -                        | <b>(3 st) &lt; 0,1%</b> |
| <b>3 Access</b>                     | -                        | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b> | -                        | -                       |
| <b>AllTele</b>                      | -                        | -                       | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b>  | -                       |
| <b>Fonia (tidigare SwedfoneNet)</b> | -                        | -                       | -                        | <b>(2 st) 2.0%</b>      |
| <b>Övriga</b>                       | <b>6</b>                 | <b>2</b>                | <b>1</b>                 | <b>0</b>                |

## Otillbörlig marknadsföring

|   |                         |                         |                         |                         |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>Ingen operatör</b>                     | <b>(30 st)</b>          | <b>(6 st)</b>           | <b>(3 st)</b>           | -                       |
| <b>Sveriges Telefoni</b>                  | <b>(16 st) 16.0%</b>    | -                       | -                       | -                       |
| <b>TSTM</b>                               | <b>(12 st) 12.0%</b>    | -                       | -                       | -                       |
| <b>Telekombolaget Svenska Telebolaget</b> |                         |                         |                         |                         |
| <b>Fastcom</b>                            | <b>(9 st) 9.0%</b>      | -                       | -                       | -                       |
| <b>Devicom</b>                            | <b>(7 st) 7.0%</b>      | <b>(2 st) 2.0%</b>      | -                       | -                       |
| <b>3 Access</b>                           | -                       | <b>(5 st) &lt; 0,1%</b> | -                       | <b>(1 st) &lt; 0,1%</b> |
| <b>Telia</b>                              | <b>(1 st) &lt; 0,1%</b> | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b> | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b> | -                       |
| <b>Telephonia Telecom</b>                 | <b>(5 st) 5.0%</b>      | -                       | -                       | -                       |
| <b>Tele15</b>                             | <b>(4 st) 4.0%</b>      | -                       | -                       | -                       |
| <b>Qall Telecom</b>                       | <b>(3 st) 3.0%</b>      | <b>(1 st) 0.3%</b>      | -                       | -                       |
| <b>Phonera</b>                            | <b>(2 st) 2.0%</b>      | <b>(2 st) 2.0%</b>      | -                       | -                       |
| <b>Soft Telecom Sweden AB</b>             | <b>(3 st) 3.0%</b>      | -                       | -                       | -                       |
| <b>Gothia</b>                             | <b>(3 st) &lt; 0,1%</b> | -                       | -                       | -                       |
| <b>Tele4u</b>                             | <b>(3 st) 3.0%</b>      | -                       | -                       | -                       |
| <b>Teloteket</b>                          | <b>(1 st) 1.0%</b>      | <b>(2 st) 2.0%</b>      | -                       | -                       |
| <b>Tele-Man</b>                           | <b>(3 st) 3.0%</b>      | -                       | -                       | -                       |
| <b>comhem</b>                             | -                       | -                       | <b>(3 st) &lt; 0,1%</b> | -                       |
| <b>SST Net</b>                            | -                       | <b>(1 st) 1.0%</b>      | -                       | <b>(1 st) 1.0%</b>      |
| <b>Teletek</b>                            | <b>(2 st) 2.0%</b>      | -                       | -                       | -                       |
| <b>0700 AB</b>                            | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b> | -                       | -                       | -                       |
| <b>Comviq</b>                             | -                       | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b> | -                       | -                       |
| <b>Övriga</b>                             | <b>5</b>                | <b>2</b>                | <b>1</b>                | <b>0</b>                |

## Tillgänglighet

|                          |                |               |                |               |
|--------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| <b>Telia</b>             | (26 st) < 0,1% | (4 st) < 0,1% | (32 st) < 0,1% | (5 st) < 0,1% |
| <b>Ingen operatör</b>    | (2 st)         | (3 st)        | (35 st)        | (3 st)        |
| <b>IP Only</b>           | -              | -             | (8 st) < 0,1%  | -             |
| <b>Telenor</b>           | (1 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1% | -              | (2 st) < 0,1% |
| <b>Tele2</b>             | (2 st) < 0,1%  | -             | (1 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1% |
| <b>Bredbandsbolaget</b>  | -              | -             | (3 st) < 0,1%  | -             |
| <b>Universal Telecom</b> | (1 st) 1.0%    | -             | (1 st) 1.0%    | -             |
| <b>Bahnhof</b>           | -              | -             | (2 st) < 0,1%  | -             |
| <b>comhem</b>            | (1 st) < 0,1%  | -             | (1 st) < 0,1%  | -             |
| <b>3 Access</b>          | -              | (1 st) < 0,1% | -              | (1 st) < 0,1% |
| <b>Övriga</b>            | 2              | 1             | 4              | 1             |

---

## Täckning

|                          |   |                |   |               |
|--------------------------|---|----------------|---|---------------|
| <b>Telia</b>             | - | (62 st) < 0,1% | - | (5 st) < 0,1% |
| <b>Ingen operatör</b>    | - | (32 st)        | - | (5 st)        |
| <b>Tele2</b>             | - | (10 st) < 0,1% | - | (2 st) < 0,1% |
| <b>3 Access</b>          | - | (7 st) < 0,1%  | - | (1 st) < 0,1% |
| <b>Telenor</b>           | - | (5 st) < 0,1%  | - | (2 st) < 0,1% |
| <b>Net1</b>              | - | (3 st) < 0,1%  | - | (1 st) < 0,1% |
| <b>Universal Telecom</b> | - | (2 st) 2.0%    | - | -             |
| <b>Halebop</b>           | - | (2 st) < 0,1%  | - | -             |
| <b>Comviq</b>            | - | (2 st) < 0,1%  | - | -             |
| <b>Övriga</b>            | 0 | 2              | 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 |
|---------------|------------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| Avbrott       |                              |                |                |                |                 |
|               | Telia                        | (66 st) < 0,1% | (6 st) < 0,1%  | (14 st) < 0,1% | (1 st) < 0,1%   |
|               | Ingen operatör               | (6 st)         | (2 st)         | (13 st)        | (2 st)          |
|               | Bredbandsbolaget             | (1 st) < 0,1%  | -              | (7 st) < 0,1%  | -               |
|               | Tele2                        | (5 st) < 0,1%  | (2 st) < 0,1%  | -              | (1 st) < 0,1%   |
|               | Bahnhof                      | -              | -              | (7 st) < 0,1%  | -               |
|               | Phonera                      | (6 st) 6.0%    | -              | -              | -               |
|               | comhem                       | -              | -              | (3 st) < 0,1%  | -               |
|               | Glocalnet                    | (1 st) < 0,1%  | -              | (2 st) < 0,1%  | -               |
|               | Telenor                      | (2 st) < 0,1%  | -              | (1 st) < 0,1%  | -               |
|               | TelaVox                      | -              | (3 st) 3.0%    | -              | -               |
|               | Net1                         | -              | -              | -              | (3 st) < 0,1%   |
|               | 3 Access                     | -              | (2 st) < 0,1%  | -              | -               |
|               | AllTele                      | -              | -              | (2 st) < 0,1%  | -               |
|               | Fonia (tidigare SwedfoneNet) | -              | -              | -              | (2 st) 2.0%     |
|               | Övriga                       | 6              | 2              | 1              | 0               |
| Begränsningar |                              |                |                |                |                 |
|               | Telia                        | -              | -              | (6 st) < 0,1%  | -               |
|               | Ingen operatör               | -              | -              | (3 st)         | -               |
|               | comhem                       | -              | -              | (2 st) < 0,1%  | -               |

## Bemötande kundtjänst

|                |                |               |               |               |
|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Telia          | (16 st) < 0,1% | (8 st) < 0,1% | (5 st) < 0,1% | (1 st) < 0,1% |
| 3 Access       | -              | (4 st) < 0,1% | -             | (1 st) < 0,1% |
| Net1           | -              | -             | -             | (4 st) < 0,1% |
| Tele2          | (1 st) < 0,1%  | (2 st) < 0,1% | -             | (1 st) < 0,1% |
| Glocalnet      | (2 st) < 0,1%  | -             | (1 st) < 0,1% | -             |
| Devicom        | (3 st) 3.0%    | -             | -             | -             |
| Bahnhof        | -              | -             | (3 st) < 0,1% | -             |
| TSTM           | (3 st) 3.0%    | -             | -             | -             |
| Telekombolaget |                |               |               |               |
| Svenska        |                |               |               |               |
| Telebolaget    |                |               |               |               |
| Telenor        | (2 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1% | -             | -             |
| Phonera        | (2 st) 2.0%    | -             | -             | -             |
| Gothia         | (2 st) < 0,1%  | -             | -             | -             |
| comhem         | (1 st) < 0,1%  | -             | (1 st) < 0,1% | -             |
| Ingen operatör | (1 st)         | (1 st)        | -             | -             |
| Hallon         | -              | (2 st) 2.0%   | -             | -             |
| Bredband 2     | (2 st) 2.0%    | -             | -             | -             |
| Övriga         | 3              | 2             | 1             | 0             |

## Ersättning avtalsbrott

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

## Fel i tjänst

|                   |                |               |               |               |
|-------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Telia             | (11 st) < 0,1% | (6 st) < 0,1% | (3 st) < 0,1% | (1 st) < 0,1% |
| Ingen operatör    | (6 st)         | (3 st)        | (3 st)        | -             |
| Tele2             | (2 st) < 0,1%  | (2 st) < 0,1% | -             | (2 st) < 0,1% |
| Net1              | -              | -             | -             | (6 st) < 0,1% |
| Bahnhof           | -              | -             | (5 st) < 0,1% | -             |
| AllTele           | (1 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1% | (2 st) < 0,1% | -             |
| comhem            | (2 st) < 0,1%  | -             | (2 st) < 0,1% | -             |
| Telenor           | (1 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1% | -             | (1 st) < 0,1% |
| 0700 AB           | (2 st) < 0,1%  | (1 st) 1.0%   | -             | -             |
| Fastcom           | (2 st) 2.0%    | (1 st) 1.0%   | -             | -             |
| 3 Access          | -              | -             | -             | (2 st) < 0,1% |
| Universal Telecom | -              | (1 st) 1.0%   | (1 st) 1.0%   | -             |
| Bredband 2        | -              | -             | (2 st) < 0,1% | -             |
| Övriga            | 5              | 2             | 1             | 0             |

## Feldebitering

|          |               |                |               |               |
|----------|---------------|----------------|---------------|---------------|
| Telia    | (6 st) < 0,1% | (6 st) < 0,1%  | (3 st) < 0,1% | -             |
| 3 Access | -             | (10 st) < 0,1% | -             | (1 st) < 0,1% |
| Tele2    | -             | (4 st) < 0,1%  | -             | (2 st) < 0,1% |
| Halebop  | -             | (2 st) < 0,1%  | -             | -             |
| Övriga   | 4             | 3              | 2             | 1             |

## Hastighet

|                       |   |   |               |               |
|-----------------------|---|---|---------------|---------------|
| <b>Net1</b>           | - | - | -             | (4 st) < 0,1% |
| <b>Telia</b>          | - | - | (2 st) < 0,1% | (2 st) < 0,1% |
| <b>Ingen operatör</b> | - | - | (1 st)        | (2 st)        |
| <b>comhem</b>         | - | - | (2 st) < 0,1% | -             |
| <b>Telenor</b>        | - | - | -             | (2 st) < 0,1% |
| <b>Tele2</b>          | - | - | -             | (2 st) < 0,1% |

---

## Häva avtal

|                |             |   |   |   |
|----------------|-------------|---|---|---|
| <b>Devicom</b> | (2 st) 2.0% | - | - | - |
| <b>Övriga</b>  | 3           | 3 | 1 | 1 |

---

## Innehållstjänst

|                       |        |        |               |   |
|-----------------------|--------|--------|---------------|---|
| <b>Ingen operatör</b> | (1 st) | (3 st) | (13 st)       | - |
| <b>Glocalnet</b>      | -      | -      | (2 st) < 0,1% | - |
| <b>Övriga</b>         | 0      | 0      | 4             | 0 |

---

## Integritet

|                       |               |               |               |   |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---|
| <b>Ingen operatör</b> | (3 st)        | (15 st)       | (21 st)       | - |
| <b>Telia</b>          | (1 st) < 0,1% | (4 st) < 0,1% | (1 st) < 0,1% | - |
| <b>Comviq</b>         | -             | (5 st) < 0,1% | -             | - |
| <b>Tele2</b>          | -             | (4 st) < 0,1% | -             | - |
| <b>3 Access</b>       | -             | (2 st) < 0,1% | -             | - |
| <b>AllTele</b>        | (1 st) < 0,1% | -             | (1 st) < 0,1% | - |
| <b>Telenor</b>        | -             | (2 st) < 0,1% | -             | - |
| <b>Bredband 2</b>     | -             | -             | (2 st) < 0,1% | - |
| <b>Övriga</b>         | 1             | 2             | 2             | 0 |

---

## Nummer

|                              |                |                |   |   |
|------------------------------|----------------|----------------|---|---|
| Ingen operatör               | (40 st)        | (30 st)        | - | - |
| Telia                        | (19 st) < 0,1% | (8 st) < 0,1%  | - | - |
| Comviq                       | -              | (12 st) < 0,1% | - | - |
| Telenor                      | (3 st) < 0,1%  | (7 st) < 0,1%  | - | - |
| Tele2                        | (5 st) < 0,1%  | (4 st) < 0,1%  | - | - |
| 3 Access                     | -              | (9 st) < 0,1%  | - | - |
| AllTele                      | (5 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1%  | - | - |
| Bredbandsbolaget             | (5 st) < 0,1%  | -              | - | - |
| Fastcom                      | (5 st) 5.0%    | -              | - | - |
| comhem                       | (5 st) < 0,1%  | -              | - | - |
| SST Net                      | -              | (4 st) 4.0%    | - | - |
| Fonia (tidigare SwedfoneNet) | (2 st) 2.0%    | (2 st) 2.0%    | - | - |
| Teloteket                    | (3 st) 3.0%    | (1 st) 1.0%    | - | - |
| Tele4u                       | (2 st) 2.0%    | (1 st) 1.0%    | - | - |
| Teletek                      | (1 st) 1.0%    | (2 st) 7.7%    | - | - |
| Qall Telecom                 | (1 st) 1.0%    | (2 st) 0.5%    | - | - |
| Nytel                        | (2 st) 2.0%    | -              | - | - |
| Universal Telecom            | (2 st) 2.0%    | -              | - | - |
| Cellip                       | (2 st) 2.0%    | -              | - | - |
| Bredband 2                   | (2 st) 2.0%    | -              | - | - |
| Övriga                       | 6              | 3              | 0 | 0 |

## Otillbörlig marknadsföring

|                                    |               |               |               |               |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Ingen operatör                     | (30 st)       | (6 st)        | (3 st)        | -             |
| Sveriges Telefoni                  | (16 st) 16.0% | -             | -             | -             |
| TSTM                               | (12 st) 12.0% | -             | -             | -             |
| Telekombolaget Svenska Telebolaget |               |               |               |               |
| Fastcom                            | (9 st) 9.0%   | -             | -             | -             |
| Devicom                            | (7 st) 7.0%   | (2 st) 2.0%   | -             | -             |
| 3 Access                           | -             | (5 st) < 0,1% | -             | (1 st) < 0,1% |
| Telia                              | (1 st) < 0,1% | (2 st) < 0,1% | (2 st) < 0,1% | -             |
| Telephonia Telecom                 | (5 st) 5.0%   | -             | -             | -             |
| Tele15                             | (4 st) 4.0%   | -             | -             | -             |
| Qall Telecom                       | (3 st) 3.0%   | (1 st) 0.3%   | -             | -             |
| Phonera                            | (2 st) 2.0%   | (2 st) 2.0%   | -             | -             |
| Soft Telecom Sweden AB             | (3 st) 3.0%   | -             | -             | -             |
| Gothia                             | (3 st) < 0,1% | -             | -             | -             |
| Tele4u                             | (3 st) 3.0%   | -             | -             | -             |
| Teloteket                          | (1 st) 1.0%   | (2 st) 2.0%   | -             | -             |
| Tele-Man                           | (3 st) 3.0%   | -             | -             | -             |
| comhem                             | -             | -             | (3 st) < 0,1% | -             |
| SST Net                            | -             | (1 st) 1.0%   | -             | (1 st) 1.0%   |
| Teletek                            | (2 st) 2.0%   | -             | -             | -             |
| 0700 AB                            | (2 st) < 0,1% | -             | -             | -             |
| Comviq                             | -             | (2 st) < 0,1% | -             | -             |
| Övriga                             | 5             | 2             | 1             | 0             |

Oönskad  
marknadsföring

|                       |                         |                         |                         |          |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------|
| <b>Ingen operatör</b> | <b>(24 st)</b>          | <b>(19 st)</b>          | <b>(9 st)</b>           | <b>-</b> |
| <b>Fastcom</b>        | <b>(3 st) 3.0%</b>      | <b>-</b>                | <b>-</b>                | <b>-</b> |
| <b>TSTM</b>           | <b>(2 st) 2.0%</b>      | <b>-</b>                | <b>-</b>                | <b>-</b> |
| <b>Telekombolaget</b> |                         |                         |                         |          |
| <b>Svenska</b>        |                         |                         |                         |          |
| <b>Telebolaget</b>    |                         |                         |                         |          |
| <b>Tele2</b>          | <b>(1 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b>                | <b>(1 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b> |
| <b>AllTele</b>        | <b>-</b>                | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b>                | <b>-</b> |
| <b>Övriga</b>         | <b>2</b>                | <b>1</b>                | <b>1</b>                | <b>0</b> |

Roaming

|                       |          |                         |          |                         |
|-----------------------|----------|-------------------------|----------|-------------------------|
| <b>Telenor</b>        | <b>-</b> | <b>(8 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b> | <b>-</b>                |
| <b>Tele2</b>          | <b>-</b> | <b>(7 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b> | <b>-</b>                |
| <b>Ingen operatör</b> | <b>-</b> | <b>(6 st)</b>           | <b>-</b> | <b>-</b>                |
| <b>Telia</b>          | <b>-</b> | <b>(3 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b> | <b>-</b>                |
| <b>Comviq</b>         | <b>-</b> | <b>(1 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b> | <b>(1 st) &lt; 0,1%</b> |
| <b>Övriga</b>         | <b>0</b> | <b>1</b>                | <b>0</b> | <b>1</b>                |

Specificerade  
räkningar

|                       |                         |                         |               |          |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------|---------------|----------|
| <b>Comviq</b>         | <b>-</b>                | <b>(5 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b>      | <b>-</b> |
| <b>Tele2</b>          | <b>(3 st) &lt; 0,1%</b> | <b>(1 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b>      | <b>-</b> |
| <b>Telia</b>          | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b> | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b>      | <b>-</b> |
| <b>Ingen operatör</b> | <b>-</b>                | <b>(1 st)</b>           | <b>(1 st)</b> | <b>-</b> |
| <b>Telenor</b>        | <b>-</b>                | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b>      | <b>-</b> |
| <b>Halebop</b>        | <b>-</b>                | <b>(2 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b>      | <b>-</b> |
| <b>Övriga</b>         | <b>1</b>                | <b>1</b>                | <b>1</b>      | <b>0</b> |

Telias förändring  
i kopparnätet  
(Framtidens nät)

|                       |                           |          |          |          |
|-----------------------|---------------------------|----------|----------|----------|
| <b>Telia</b>          | <b>(102 st) &lt; 0,1%</b> | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |
| <b>Ingen operatör</b> | <b>(7 st)</b>             | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |
| <b>Tele2</b>          | <b>(6 st) &lt; 0,1%</b>   | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |
| <b>Qall Telecom</b>   | <b>(2 st) 2.0%</b>        | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |
| <b>Övriga</b>         | <b>4</b>                  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |

## Tillgänglighet

|                          |                |               |                |               |
|--------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| <b>Telia</b>             | (26 st) < 0,1% | (4 st) < 0,1% | (32 st) < 0,1% | (5 st) < 0,1% |
| <b>Ingen operatör</b>    | (2 st)         | (3 st)        | (35 st)        | (3 st)        |
| <b>IP Only</b>           | -              | -             | (8 st) < 0,1%  | -             |
| <b>Telenor</b>           | (1 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1% | -              | (2 st) < 0,1% |
| <b>Tele2</b>             | (2 st) < 0,1%  | -             | (1 st) < 0,1%  | (1 st) < 0,1% |
| <b>Bredbandsbolaget</b>  | -              | -             | (3 st) < 0,1%  | -             |
| <b>Universal Telecom</b> | (1 st) 1.0%    | -             | (1 st) 1.0%    | -             |
| <b>Bahnhof</b>           | -              | -             | (2 st) < 0,1%  | -             |
| <b>comhem</b>            | (1 st) < 0,1%  | -             | (1 st) < 0,1%  | -             |
| <b>3 Access</b>          | -              | (1 st) < 0,1% | -              | (1 st) < 0,1% |
| <b>Övriga</b>            | 2              | 1             | 4              | 1             |

## Tillgänglighet kundtjänst

|                       |               |               |               |   |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---|
| <b>Telia</b>          | (6 st) < 0,1% | (4 st) < 0,1% | (1 st) < 0,1% | - |
| <b>Hallon</b>         | -             | (4 st) 4.0%   | -             | - |
| <b>Ingen operatör</b> | (2 st)        | -             | (1 st)        | - |
| <b>Halebop</b>        | -             | (2 st) < 0,1% | -             | - |
| <b>Övriga</b>         | 5             | 1             | 3             | 1 |

## Täckning

|                          |   |                |   |               |
|--------------------------|---|----------------|---|---------------|
| <b>Telia</b>             | - | (62 st) < 0,1% | - | (5 st) < 0,1% |
| <b>Ingen operatör</b>    | - | (32 st)        | - | (5 st)        |
| <b>Tele2</b>             | - | (10 st) < 0,1% | - | (2 st) < 0,1% |
| <b>3 Access</b>          | - | (7 st) < 0,1%  | - | (1 st) < 0,1% |
| <b>Telenor</b>           | - | (5 st) < 0,1%  | - | (2 st) < 0,1% |
| <b>Net1</b>              | - | (3 st) < 0,1%  | - | (1 st) < 0,1% |
| <b>Universal Telecom</b> | - | (2 st) 2.0%    | - | -             |
| <b>Halebop</b>           | - | (2 st) < 0,1%  | - | -             |
| <b>Comviq</b>            | - | (2 st) < 0,1%  | - | -             |
| <b>Övriga</b>            | 0 | 2              | 0 | 0             |

## Ändrade villkor i avtal

|                   |               |               |               |               |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Telia</b>      | (3 st) < 0,1% | (1 st) < 0,1% | (5 st) < 0,1% | -             |
| <b>Telenor</b>    | -             | (4 st) < 0,1% | -             | (1 st) < 0,1% |
| <b>Tele2</b>      | (3 st) < 0,1% | (1 st) < 0,1% | -             | -             |
| <b>comhem</b>     | -             | -             | (3 st) < 0,1% | -             |
| <b>Bredband 2</b> | -             | -             | (2 st) < 0,1% | -             |
| <b>IP Only</b>    | -             | -             | (2 st) < 0,1% | -             |
| <b>Övriga</b>     | 3             | 1             | 2             | 0             |

## Totalt antal inkomna klagomål

---

### Totalt antal klagomål fördelat på respektive tjänsteslag

| <b>Fast telefoni</b> | <b>Mobil telefoni</b> | <b>Fast bredband</b> | <b>Mobilt bredband</b> | <b>Totalt</b> |
|----------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|---------------|
| 595 st               | 449 st                | 322 st               | 71 st                  | 1437 st       |