



Verksamhetsberättelse för Telekområdgivarna 2019

Arbetet för att förbättra kundnöjdheten inom telekommarknaden fortsätter och i de undersökningar och jämförelser som görs finns tecken på att kundnöjdheten är på väg uppåt i flera delar av marknaden.

Under år 2019 fick Telekområdgivarna in 7019 ärenden vilket innebär en minskning med sju procent jämfört med år 2018. Av dessa ärenden var 68 procent klagomålstvister. Konsumenter har klagat mest på problem relaterade till mobila tjänster (1838), följt av fast bredband (1116), tv (973) och fast telefoni (527).

Det vanligaste klagomålet gäller problem med felaktiga anslutningar, där konsumenten mot sin vilja ansluts till en operatör. Den näst vanligaste klagomålskategorin gäller tvister om att det så kallade skriftlighetskravet inte följts. De flesta klagomålen har handlat om problem som uppstått i samband med sms-avtal där konsumenten menar att de inte har accepterat något avtal eller att en accept skett under samtalet, vilket medför att avtalet är ogiltigt. Klagomål där konsumenter har en tvist med operatören om förbrukning av datamängd eller ringda samtal eller roamingkostnader har ökat.

För fiberanslutningar är det vanligaste klagomålet till Telekområdgivarna fortsatt leveransförseningar där konsumenterna anser att arbetet med fiberinstallationen inte kommit igång som avtalats, inte fortskrider som utlovats, eller inte avslutats i tid. Ofta vill konsumenterna då avsluta avtalet på grund av leverantörens avtalsbrott och tvister uppstår om leverantören ändå har rätt till någon avbeställningsavgift, eller om konsumenten ska ha rätt att avsluta avtalet utan kostnad.

Många intressanta och givande samarbetsinsatser har genomförts under året. Som exempel kan nämnas arbetet kring så kallad "spoofing" för att försvåra bedrägerier, fortsatt bra samarbete utifrån handlingsplanen för att motverka oseriös försäljning samt att Telekområdgivarna tillsammans med tre andra tvistlösningsorganisationer inom telekom startat ett europeiskt nätverk – Telecom-Net – för att deltagande organisationer snabbare ska kunna upptäcka och hitta lösningar på förekommande konsumentproblematik samt jämföra statistik. Representanter från EU-kommissionen har närvarat vid ett möte och uppmuntrar detta nätverk och ser fram emot att tvistlösningsorganisationer från fler länder kommer att delta framöver.

Ett stort tack riktas till vår ägare IT&Telekomföretagen, myndigheterna som är med i vår styrelse, Konsumentverket och Post- och telestyrelsen (PTS), samt till våra finansörer, som genom att vara med i Telekområdgivarna visar att de tar ansvar för att bidra till en högre kundnöjdhet inom telekombranschen.

Telekområdgivarnas finansörer under 2019 har varit: A3, Com Hem, Fello, Götalandsnätet, Halmstads stadsnät, Hi3G (3), IP-Only, Karlstads El- och Stadsnät, Net1, Net4Mobility, Lunet, Stadsnätsbolaget, Svenska Stadsnätsföreningen, Tele2, Telenor och Telia Company. För att hitta information om finansierande bolags övriga varumärken hänvisas till www.telekområdgivarna.se

Mattias Grafström, VD för Telekområdgivarna AB



Organisation

Verksamheten bedrivs som ett icke vinstdrivande aktiebolag med organisationen IT & Telekomföretagen som enda ägare. Verksamheten finansieras av deltagande operatörer, fiberleverantörer och Svenska Stadsnätsföreningen. Telekområdgivarnas opartiskhet tydliggörs bland annat genom att Post- och telestyrelsen (PTS) samt Konsumentverket finns med i verksamhetens styrelse.

Telekområdgivarna arbetar för att göra konsumenterna till bättre konsumenter och operatörerna till bättre operatörer. Genom aktivt samarbete med myndigheter, operatörer, fiberleverantörer och konsumentvägledare bidrar vi till att arbeta mot vår vision att skapa Sveriges bästa konsumentmarknad.

Rådgivning

Telekområdgivarna ger opartisk och kostnadsfri hjälp till konsumenter om abonnemang för tv, telefoni, bredband samt fiberanslutningar och bidrar till att tvister mellan konsumenter och operatörer får en snabb och smidig lösning. Telekområdgivarna tillämpar ett medlingsliknande förfarande för tvistlösning. Detta gör att väldigt många konsumentproblem kan lösas på kort tid utan onödig åtgång av resurser i form av tid och pengar från parterna.

De konsumentproblem som Telekområdgivarna upptäcker på marknaden förmedlas vidare till såväl operatörer som myndigheter. I lämpliga fall kan Telekområdgivarna tillsammans med anslutna operatörer ta fram uppföranderegler eller andra egenåtgärder för att lösa problem som förekommer i större omfattning.

Ärendestatistik

Under år 2019 fick Telekområdgivarna in 7019 ärenden vilket innebär en minskning med sju procent jämfört med år 2018 (7547 ärenden). Av dessa ärenden var 68 procent klagomålstvister (4743). Resterande 32 procent var frågor, ärenden om tv-störningar eller ärenden som faller utanför Telekområdgivarnas uppdrag.

De konsumenter som hör av sig till Telekområdgivarna gällande en klagomålstvist får juridisk rådgivning och information om att återkomma om tvisten inte löser sig efter förnyad kontakt med operatören. Det stora flertalet konsumenter återkommer dock inte vilket bör tyda på att i princip samtliga tvister löser sig. Under 2019 var den genomsnittliga tiden från att ett ärende öppnats till dess att det stängdes 38 dagar. Denna tid har dock räknats fram genom en automatiserad stängningsprocess i ärendehanteringssystemet och bör kunna förkortas framöver.

Cirka 0,5 procent av klagomålstvisterna har gått vidare till Allmänna reklamationsnämnden. Dit kan konsumenter vända sig med tvister där det inte gått att nå en lösning via Telekområdgivarnas medlingsliknande tvistlösningsförfarande. I princip alla konsumenttvister som kommer in till Telekområdgivarna löses dock och resultatet av tvistlösningen följs i princip alltid så långt vi kan följa dessa.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Under 2019 gjorde Hallå konsument 3308 hänvisningar till Telekområdgivarna. Motsvarande siffra år 2018 var 2606 hänvisningar.

Konsumenter har klagat mest på problem relaterade till mobila tjänster (1838), följt av fast bredband (1116), tv (973) och fast telefoni (527). Eftersom ett klagomål kan gälla flera tjänster överstiger summan för klagomålen per respektive tjänst (4454) det totala antalet klagomål som Telekområdgivarna fått in (4047).

Det vanligaste klagomålet sett till alla tjänster och alla operatörer är problem med felaktiga anslutningar. Med detta menas exempelvis att abonnenten har blivit ansluten till en operatör utan att ha tackat ja till ett avtal, alternativt blivit vilseledd att ingå avtal exempelvis utifrån felaktig information.

Den näst vanligaste klagomålskategorin gäller tvister om att det så kallade skriftlighetskravet inte följts. De flesta klagomålen har handlat om problem som uppstått i samband med sms-avtal och att konsumenter menar att de inte har accepterat något avtal skriftligen (utan endast muntligen) eller att accepten har skett under samtalet, vilket gör att avtalet är ogiltigt.

På tredje och fjärde plats finns på andra fel på tjänsten, det vill säga fel som är relaterade till tjänstens funktion, och problem i samband med uppsägningar, exempelvis att en muntlig uppsägning inte är noterad.

Klagomål på avbrott, som var det vanligaste klagomålet under 2018, har minskat i omfattning och var det sjätte vanligaste klagomålet under 2019.

Klagomål där konsumenter har en tvist med operatören om förbrukning av datamängd eller ringda samtal eller roamingkostnader har ökat under 2019 jämfört med 2018.

Klagomål gällande fiberanslutningar

För fiberanslutningar är det vanligaste klagomålet till Telekområdgivarna fortsatt leveransförseningar där konsumenterna anser att arbetet med fiberinstallationen inte kommit igång som avtalats, inte fortskrider som utlovats, eller inte avslutats i tid. Ofta vill konsumenterna då avsluta avtalet på grund av leverantörens avtalsbrott och tvister uppstår om leverantören ändå har rätt till någon avbeställningsavgift, eller om konsumenten ska ha rätt att avsluta avtalet utan kostnad.

Konsumenter framför exempelvis i dessa fall att de tycker att det är fel att leverantören vill ta ut en avgift, särskilt i de fall där arbetet inte har påbörjats eller blivit försenat. Telekområdgivarna får även in klagomål på att avgiften i sig är för hög i förhållande till vad leverantören utfört.

Exempel på genomförda insatser och samarbeten under 2019

Telekområdgivarna arbetar för att skapa Sveriges bästa konsumentmarknad. I vår strävan att nå denna vision fokuserar vi på att göra operatörerna till bättre operatörer och konsumenterna till bättre konsumenter. Nedan redovisas ett urval av insatser som har genomförts under 2019 i syfte att förbättra konsumentmarknaden för tv, telefoni och bredband och fiberanslutningar.



Referensgruppsmöten

Telekområdgivarna har under året haft fyra referensgruppsmöten vardera med tjänsteoperatörer och fiberleverantörer som har avtal med Telekområdgivarna. Kontakten mellan dessa och Telekområdgivarna är konstruktiv och har som mål att leda till förbättringar inom marknaden som leder till en förbättrad situation för konsumenterna som i sin tur får en avlastande effekt för operatörer, leverantörer, myndigheter och konsumentvägledare.

Problem som har diskuterats är exempelvis roamingsfrågor där det finns problem med konsumenter som inte förstår den stora kostnadsskillnaden som kan gälla inom respektive utanför EU samt vid uppkoppling mot satellit från färjor. Det finns också problem med roamingsamtal inom EU till specialnummer och prissättning och prisinformation kring detta.

Problem kring skriftlighetskravet har diskuterats och lösningar som att upphöra med avtal via sms som ingås genom att konsumenten enbart svarar "ja" på ett sms samt hur man ska säkerställa att konsumenten får betänketid vid ingående av digitala avtal som följer efter telefonförsäljning.

En arbetsgrupp har startats för att försöka förenkla processen för såväl konsumenter som operatörer vid byte av tjänsteleverantör kopplad till fiberanslutningen. En prioriterad fråga för arbetsgruppen är att snabbt kunna lösa problem med blockeringar där exempelvis en nyinflyttad konsument har svårt att få igång sin bredbandstjänst då tidigare kunds tjänst inte kopplats ur.

Vi har också försökt uppnå uppföranderegler gällande fiberanslutningar men denna fråga har inte gått att lösa under året då det råder väldigt delade meningar bland leverantörerna om vilka åtaganden som kan göras.

Hallå Konsument

Telekområdgivarna är den enskilda organisation som fått flest hänvisningar under året från Hallå Konsument. Telekområdgivarna har deltagit i Hallå Konsumentets nätverksmöten.

Under 2019 gjorde Hallå konsument cirka 3300 hänvisningar till Telekområdgivarna.

Hallå Konsument har gjort en kännedomsundersökning som visar att kännedomen om Telekområdgivarna ligger på sex procent 2019. Telekområdgivarnas målsättning är inte primärt att ha hög direkt kännedom bland konsumenter. Däremot ska konsumenter lätt kunna hitta oss när de behöver hjälp med frågor inom vårt arbetsområde.

Telekområdgivarna upplever att dialogen och samarbetet med Hallå Konsument är väl fungerande.



Allmänna reklamationsnämnden

Telekområdgivarna har haft ett avstämningsmöte med Allmänna reklamationsnämnden. Nya avgöranden från nämnden tas upp och svårtolkade fall där praxis ibland saknas eller är oklar diskuteras. Vidare kan Telekområdgivarna lyfta frågor där vi ser behov av vägledande avgöranden.

Telekområdgivarna har framfört att det är problematiskt med beslut som inte är tillräckligt motiverade, det är svårt att använda sådana beslut för att förenkla och förbättra rådgivning och information till konsumenter och operatörer.

Departement och Kommissionen

Under året har Telekområdgivarna deltagit i så kallade referensgruppsmöten med Finansdepartementet för att ta del av pågående arbeten samt bidra med fakta i olika frågor.

Vidare har Telekområdgivarna haft ett möte med Infrastrukturdepartementet med anledning av införandet av den så kallade Koden (EU-direktiv 2018/1972).

Telekområdgivarna har också haft ett möte med Kommissionen som är intresserade av situationen för telekonsumenterna i Sverige.

Alla dessa samarbeten leder till en bra möjligheter att dela information om konsumenternas situation på telekommarknaden i Sverige samt att få del av pågående regleringsarbete som kan komma att påverka den svenska konsumentmarknaden.

Konsumentbyråer, Konsumentvägledare och Budget- och skuldrådgivare

Konsumentbyråerna har haft ett möte med statsrådet Ardan Shekarabi (dåvarande konsumentminister) för att diskutera förkommande konsumentproblematik och möjliga lösningar.

Konsumentbyråerna har bland annat tryckt på vikten av väl fungerande konsumentrådgivning ute i kommunerna. Det är oroväckande med den nedåtgående trend som går att se gällande konsumenters tillgång till lokala konsumentvägledare. Många konsumenter, och i synnerhet de mest sårbara, behöver kunna gå till någon och få hjälp att skriva klagomål eller anmälningar till Allmänna reklamationsnämnden. Sådan hjälp kan inte erbjudas av byråerna eller Hallå Konsument.

Tillsammans med de andra konsumentbyråerna har utbildning av konsumentvägledare genomförts. Information ges löpande till konsumentvägledarna per telefon och mejl samt via den så kallade "Portalen". Telekområdgivarna har hållit ett webinarium om fiberanslutningsfrågor för konsumentvägledare under året. Vidare har Telekområdgivarna hållit utbildning för konsumentvägledare på regional nivå. Dessa utbildningar är mycket uppskattade.

Telekområdgivarna och de andra byråerna deltog vid Konsumentdagarna i Ronneby. Telekområdgivarna och de andra konsumentbyråerna höll där en gemensam föreläsning. Byråerna fick höga betyg vid utvärderingen av Konsumentdagarna. Byråcheferna har också haft återkommande möten under året.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Telekområdgivarna deltog vid Budget- och skuldrådgivarnas dagar i Uppsala. Telekområdgivarnas koppling till Budget- och skuldrådgivare är främst aktuell kopplad till det samarbete vi har med Kronofogden och mobiloperatörerna, se mer nedan.

Samrådsmöten med PTS, Konsumentverket och ARN

Telekområdgivarna har deltagit vid samrådsmöte med myndigheterna. Vid dessa möten diskuteras förekommande konsumentproblem, lösningar och statistik.

Det är av stort värde att dela information för att kunna se så väl uppkommande som förekommande problem och diskutera lösningar.

Möte med IT&Telekomföretagens Telekområd

Telekområdgivarna har deltagit vid ett möte hos Telekområdet och redogjort för erfarenheter efter ett år med skriftlighetskravet samt konsumentaspekter kring det ny EU-regelverket inom telekomområdet (koden).

Det är viktigt för Telekområdgivarna att få tillfällen att presentera viktiga frågor för branschen på denna nivå.

Möten inom handlingsplanen för att motverka oseriös försäljning

Handlingsplanen är en överenskommelse mellan PTS och nätägande telekomoperatörer där även Konsumentverket och Telekområdgivarna deltar. Överenskommelsen går ut på att motverka oseriös försäljning. De nätägande operatörerna åtar sig att verka för att andra operatörer som hyr in sig i deras nät ska följa Telekområdgivarnas uppföranderegler. Vid dessa möten återkopplas statistik och förekommande problem som underlag för diskussioner om hur lösningar kan hittas. Under 2019 har Telekområdgivarna deltagit vid tre möten inom arbetet för handlingsplanen. Det kan konstateras att problemen minskat drastiskt år för år och att arbetet är effektivt och väl fungerande. Inom ramen för detta arbete diskuteras också nya förekommande problem gällande oseriös försäljning och hur dessa problem kan stävjas.

Möten med Kronofogden och mobiloperatörerna

Under 2019 har tre möten hållits med Kronofogden och mobiloperatörerna för att fortsätta ett arbete där man med olika insatser strävar efter att förre konsumenter (med fokus på unga vuxna) hamnar hos Kronofogden på grund av obetalade räkningar för mobila tjänster.

Samarbetet medför att denna typ av problem hålls på en lägre nivå än vad som annars skulle vara fallet.

Samarbetsgrupp för att motverka bedrägerier (bl.a. spoofing)

Telekområdgivarna har i samverkan med PTS hållit i en arbetsgrupp kring problematik med bedrägerier med inriktning på spoofing. Spoofing har använts i bedrägligt syfte där bedragaren har lyckats visa ett felaktigt avsändarnummer i konsumentens nummerpresentatör. Detta har kunnat användas för att ge intryck av att



konsumenten exempelvis blir uppringd av sin bank och i denna tro loggar in med sitt mobila bank-id och samtidigt ger bedragaren åtkomst till bankkonton etc. Genom samarbetet har ett pilotprojekt inletts där man försökt att försvåra användning av spoofing i bedrägligt syfte och det har visat sig fungera väl. Projektet ska därför under 2020 övergå till en permanent lösning som ska hanteras av SNPAC för att effektivisera möjligheterna att stoppa denna typ av bedrägeriförsök.

Telecom-Net

Telekområdgivarna har startat ett europeiskt nätverk med andra organisationer som arbetar med tvistlösning utanför domstol inom telekomområdet. Vid det första mötet beslutades om nätverkets namn och där deltog utöver Telekområdgivarna tvistlösningsorganisationer från Danmark, Belgien och Storbritannien. Vid det andra mötet beslutades om Memorandum of understanding (MoU) för nätverket och vid mötet deltog då även tre personer från Kommissionen som visar stort intresse för nätverket.

Detta europeiska samarbete är mycket värdefullt då de tvistlösningsorganisationerna i huvudsak arbetar utifrån samma EU-reglering. Frågor som diskuteras är förekommande konsumentproblem i olika länder och hur dessa kan lösas. När ny EU-reglering ska införlivas i olika medlemsstater är det viktigt att kunna föra diskussioner om detta mellan tvistlösningsorganisationerna som är de som har den bästa bilden av förekommande konsumentproblematik inom telekomsektorn i respektive land

Kommunikation på webben

Telekområdgivarnas webbplatser är avsedda att ge konsumenten opartisk information både innan man ska ingå ett avtal om abonnemang eller fiberanslutning och om problem uppstår med ett redan befintligt avtal.

- Under 2019 hade webbplatserna telekomradgivarna.se och telekomradgivarna.se/fiber totalt 193 094 besök. Målet gällande antal besökare var satt till 171 000.
- Den webbplats som rör fiberfrågor – www.telekomradgivarna.se/fiber hade 21 095 besök under 2019 vilket innebär ett snitt på drygt 1750 per månad. Precis som på telekomradgivarna.se är det en hög andel nya besökare (81,7 %) vilket är en marginell skillnad mot den ordinarie webben (80,2 %). Drygt hälften av användarna kommer in på webbplatserna via mobila enheter.
- Sökningar via Google och andra sökmotorer är den huvudsakliga källan varifrån besökare hittar till Telekområdgivarnas webbplats, 71 procent. Därefter följer länkning från andra webbplatser 12,8 procent. De webbplatser som har flest hänvisningar till telekomradgivarna.se är bredbandskollen.se med 9845 hänvisningar, hallakonsument.se med 5411, arn.se 2601, konsumentverket.se 624 och facebook.se 737. För fiberwebben är det [bredbandskollen](http://bredbandskollen.se) i topp med 1326 hänvisningar, följt av hallakonsument.se 555, arn.se 293 samt konsumentverket.se 50.
- Antalet användare som hittar direkt in till telekomradgivarna.se är 14,7 (18,5) procent, men en marginell ökning har skett från sociala medier, från 1,4 procent 2018 till 1,5 2019.

Sociala medier

Telekområdgivarna har fortsatt att arbeta aktivt med att vara närvarande på Facebook och till viss del på Twitter. Syftet med vår närvaro på Facebook är att öka medvetenheten bland framförallt konsumenterna om verksamheten och att tipsa besökarna om opartisk konsumentinformation inom området. Fokus har skiftat

TELEKOMRÅDGIVARNA



från att primärt driva trafik till webbplatsen, till att successivt bli rent informativ och genom intressanta texter få fler att följa oss och dela inlägg. Twitter kommunicerar främst med myndigheter och telekombranschen och används därför endast sparsamt då Telekområdgivarna deltar i events eller möten som rör detta eller när vi vill få spridning av nyheter till journalister.

- Vid årets slut var det 1493 personer som gillade Telekområdgivarna på Facebook, det uppsatta målet var 1450. Antalet personer som tagit del av våra inlägg har ökat ganska markant, från 45522 till 52341 stycken.

Telekområdgivarna i medier

Det digitala pressrummet på MyNewsdesk länkas direkt in på webbplatsen, vilket gör att nyheter publiceras direkt i samtliga kanaler.

- Sex pressmeddelanden/nyheter har skickats ut under året med uppnådda resultat enligt kommunikationsplanen, det uppsatta målet för 2019 var fem.
- Tre av dem har fått ett stort genomslag med omfattande vidarepublicering i andra medier (information inför semestern om roaming, varning för Mobile Group/Telefonihuset samt uppföljande inslag i SVT om skriftlighetskravet som dock kom tre månader efter vår publicering).
- Vi har gjort elva stycken intervjuer i press, radio och tv.