



Statistikrapport 2023

Under år 2023 fick Telekområdgivarna in 11 429 ärenden, vilket är en minskning jämfört med år 2022 (13 034 ärenden). Av inkomna ärenden var cirka 80 procent klagomål och resterande procent var frågor, ärenden om tv-störningar eller ärenden som faller utanför Telekområdgivarnas uppdrag. Exempel på ärenden som är utanför vårt uppdrag är bedrägeriförsök där bedragaren utger sig för att vara en telekomoperatör, mindre aktiebolag som kontaktar oss eftersom de upplever att de vilseletts vid försäljningen av ett abonnemang eller frågor från bostadsrättsföreningar alternativt samfälligheter. För att ett ärende ska registreras som ett klagomål hos Telekområdgivarna måste konsumenten först ha försökt lösa ärendet med sin operatör utan att lyckas. När det gäller betalteletjänstärenden ställs inte detta krav.

Under 2023 besvarade Telekområdgivarna 5779 samtal med en genomsnittlig samtalstid på cirka åtta minuter. Antal samtal under år 2022 var 6604 samtal med en genomsnittlig samtalstid på cirka åtta minuter.

Hallå konsument gjorde 2167 hänvisningar till Telekområdgivarna. Motsvarande siffra år 2022 var 2282 hänvisningar.

Nedan finns en uppdelning av klagomål för operatörer, fiberleverantörer och tjänsteleverantörer.

Årsstatistik för operatörer 2023

Det vanligaste klagomålet har gällt att konsumenter anser sig ha blivit kund hos en operatör utan att ha tackat ja till ett avtal, alternativt blivit vilseledda att ingå avtal utifrån felaktig information. Det har också handlat om att försäljare som ringer har gett intryck av att representera konsumentens befintliga operatör, trots att så inte är fallet. Detta klagomål är vanligast förekommande för mobila tjänster och tv.

Därefter har Telekområdgivarna fått klagomål på uppsägningar och då främst för mobila tjänster. Det har till exempel handlat om muntliga uppsägningar som inte har blivit registrerade eller problem med att säga upp tjänster via mejl. En del av dessa klagomål hänger samman med krav från operatörernas kundtjänst på identifiering vilket har orsakat problem för bland annat gode män och för personer som företräder dödsbon.

Klagomålen gällande prisinformation har främst gällt mobila tjänster och tv. Det har exempelvis rört sig om att kostnaden som konsumenten debiteras inte stämmer överens med det pris, i form av rabatter, kampanjpris, gratismånader osv, som denne menar sig muntligen ha fått av säljaren vid avtalstillfället.

Telekområdgivarna har också fått klagomål att operatörer tecknar avtal med konsumenter som har bindningstid kvar på annat avtal eller att operatören inte upplyser om risken att få betala för

TELEKOMRÅDGIVARNA



resterande bindningstid. Detta är vanligast förekommande för mobila tjänster och tv. Detta är en överträdelse av punkten 8 i Telekområdgivarnas [uppföranderegler](#).

Årsstatistik för fiberleverantörer 2023

Antalet klagomål gällande fiberanslutningar har ökat under 2023 jämfört med förra året. Ökningen berodde framför allt på att fiberleverantörer höjde avgiften för underhåll av anslutningen alternativt införde en sådan avgift, och att anslutningen skulle stängas av om konsumenten inte betalade avgiften.

Det är vanligt att konsumenter klagar på att villkor om underhållsavgift, samt villkor som ger företagen möjlighet att höja avgiften, är oskäligen.

Det vanligaste klagomålet, som inte varit relaterat till underhållsavgifter, har varit klagomål på leveransförseningar.

Årsstatistik för betalteletjänster 2023

Telekområdgivarna får flest anmälningar på mobila prenumerationstjänster. Vi ser även många anmälningar gällande engångsköp.

Regeländringen under sommaren av Code of Conduct punkt 3.4, som innebar att det inte längre är tillåtet att använda prenumerationstjänster för att förmedla mobila spel eller pristävlingar, har fått till följd att flera tjänster under hösten har stängts ned. Effekten, i form av minskat antal anmälningar, av dessa nedstängningar har börjat ses under årets sista månader. Vi kommer att följa utvecklingen under det kommande året.

Webbstatistik

Antalet besök på www.telekomradgivarna.se inklusive undersidorna för fiber och betalteletjänster har minskat något. Detta beror främst på att reglerna för hantering av cookies har skärpts och att vi i samband med detta har fler som väljer att avvisa även statistikcookies. I den nya versionen av Google Analytics som infördes sommaren 2023 går det inte längre att jämföra samma nyckeltal som vi tidigare gjort utan siffrorna för 2023 blir nu nollpunkt för mätningar.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Webbstatistik	Antal sidvisningar 2023 (2022)	Nya besökare	Aktivitet (klick, fler sidor etc)
Telekområdgivarna.se	338 649 (358 776)	113 882	1 013 907

Mest besökta sidor telekområdgivarna.se	/fiber	/betalteljetjänster
Har du störningar på marksänd tv?	Fiberanslutning	Anmälan
Tele, tv, bredband	Fakta om fiber	Stoppa prenumerationer
Bredbandskartan	Underhållsavgift	Vanliga frågor
Kontakta oss	Utförande	Adresslista
Tv	Kontakta oss	Så här hanteras inkomna anmälningar